**Termíny pro provedení zásahového servisu**

* 1. **Kategorizace závad:**

Zadavatel požaduje provádění zásahového servisu dodavatelem v termínech a lhůtách sjednaných dle označení kategorie závady, které se na zařízení ČS objeví. Zařazení typu závady (dále též vady) do kategorie uvede vždy zadavatel v písemné výzvě k provedení konkrétního zásahového servisu.

**Vady budou rozděleny do 5 kategorií dle níže uvedené charakteristiky:**

* + 1. **Kategorie havárie:**

Do kategorie havárie spadají vady zařízení, při kterých může být ohrožen život či zdraví osob, a/nebo vyvolávajících hrozbu požáru, výbuchu, ekologické havárie apod.

Zadavatel požaduje zahájení odstraňování závad v co nejkratším možném čase, maximálně však **do 5 hodin** od nahlášení požadavku zadavatele dodavateli.

Dodavatel je povinen vadu odstranit **do 24 hod od nahlášení**, nebude-li vzhledem k charakteru vady mezi stranami výslovně dohodnuta lhůta jiná.

* + 1. **Kategorie 1**

Řešení je třeba zahájit okamžitě bez odkladu Zahájení odstraňování závady přímo na ČS v co nejkratším možném čase, nejpozději však **do 5 hodin** od převzetí požadavku servisní organizací Zhotovitele.

* Odstavení ČS mimo provoz (výpadek řídicího systému, výpadek napětí, závažná porucha na technologii hrozba požáru či výbuchu, nebo ekologické havárie.
* Výpadek výdeje či příjmu jednoho druhu pohonné hmoty na celé ČS, snížení průjezdnosti ČS.
* Nemožnost přecenění pohonné hmoty (VS i totem).
* Porucha automatických dveřních systémů
* Netěsnost na technologii pohonných hmot (PH), kdy již dochází k úkapu (VS, potrubní rozvody, nádrže).

Servisní organizace Zhotovitele je povinná závadu odstranit do 24 hod od nahlášení, nebude-li vzhledem k charakteru závady s technikem údržby ČS nebo s vedoucím odd. údržby ČS (VOUČS) nebo VOUČS pověřenou osobou dohodnuta lhůta jiná.

* + 1. **Kategorie 2**

Řešení je třeba zahájit okamžitě bez odkladu. Zahájení odstraňování závady přímo na ČS v co nejkratším možném čase, nejpozději však **do 24 hodin** od převzetí požadavku servisní organizací Zhotovitele.

* Výpadek výdejního místa (hadice) nebo ztížený výdej (např. zavzdušnění);
* Porucha elektroinstalace vážně omezující provoz ČS;
* Porucha ostatních dveřních systémů (mimo automatických).

Servisní organizace Zhotovitele je povinná závadu odstranit do 48 hod od nahlášení, nebude-li vzhledem k charakteru závady s technikem údržby ČS nebo s vedoucím odd. údržby ČS (VOUČS) nebo VOUČS pověřenou osobou dohodnuta lhůta jiná.

* + 1. **Kategorie 3**

Řešení je třeba zahájit bez odkladu. Zahájení odstraňování závady v co nejkratším možném čase, nejpozději však **do 3 dnů** od převzetí požadavku servisní organizací Zhotovitele.

* Porucha kontinuálního měřicího systému;
* Všechny zbývající závady nestavebního charakteru;
* Všechny závady stavebního charakteru, které mohou způsobit další škody.

Servisní organizace je povinná závadu odstranit do 4 dnů od nahlášení, nebude-li vzhledem k charakteru závady s technikem údržby ČS nebo s vedoucím odd. údržby ČS (VOUČS) nebo VOUČS pověřenou osobou dohodnuta lhůta jiná.

* + 1. **Kategorie 4**

Řešení je třeba zahájit bez odkladu, s přihlédnutím ke klimatickým podmínkám, Zahájení odstraňování závady v co nejkratším možném čase, nejpozději však **do 10 dnů** od převzetí požadavku servisní organizací.

* Všechny ostatní závady

Servisní organizace je povinná závadu odstranit do 20 dnů od nahlášení, nebude-li vzhledem k charakteru závady s technikem údržby ČS nebo s vedoucím odd. údržby ČS (VOUČS) nebo VOUČS pověřenou osobou dohodnuta lhůta jiná.

Veškeré kontrolní a servisní činnosti budou dodavatelem provedeny včetně přípravných prací, včetně ekologické likvidace nebezpečných odpadů (původcem odpadu je vždy dodavatel) vzniklých při realizaci zakázky v souladu s obecně závaznými předpisy včetně doložení příslušných dokladů a jeho řádného protokolárního předání zadavateli.

Smluvní pokuty za prodlení v rámci zásahového servisu

V případě nedodržení lhůt pro zahájení odstraňování vady a/nebo pro odstranění vady vyúčtuje zadavatel dodavateli následující smluvní pokuty (bližší podmínky stanoví závazný vzor smlouvy o dílo)

u Kategorie „HAVARIE": 1000,- Kč za každou i započatou hodinu tohoto prodlení,

u Kategorie I: 500,- Kč za každou i započatou hodinu tohoto prodlení,

u Kategorie II: 1000,- Kč za každý i započatý den tohoto prodlen

u Kategorie III: 500,- Kč za každý i započatý den tohoto prodlení

u Kategorie IV: 500,- Kč za každý i započatý den tohoto prodlení