
PŘÍLOHA 3

PODMÍNKY PROVOZU KONTAKTNÍCH MÍST SKC

I.

Umístění Kontaktních míst SKC

1. Kontaktní místa SKC se nachází na adrese:

Škodův palác
Jungmannova 35/29
110 00 Praha 1
a

Bussines Centrum Rozmarín
Dělnická 12
170 00 Praha 7

2. Smluvní strany tímto prohlašují, že Garant Správci přenechal k užívání výše uvedené prostory za účelem zajištění provozu Kontaktních míst SKC Správcem na základě Smlouvy, a to na dobu trvání Smlouvy.
3. Veškeré náklady spojené se zajištěním provozu Kontaktního místa SKC a jeho užíváním, které není Správci přenecháno Garantem ve smyslu bodu 2.1.5 Smlouvy, nese Správce a je k němu přihlíženo v rámci sjednané odměny za činnosti Správce dle Smlouvy.

II.

Personální zajištění provozu Kontaktního místa SKC

1. Provoz Kontaktního místa SKC bude Správce zajišťovat prostřednictvím svých statutárních orgánů, zaměstnanců anebo osob majících se Správcem jiný pracovně-právní vztah, nebo prostřednictvím subdodavatelů schválených Garantem v souladu se Smlouvou.
2. Za provoz Kontaktního místa SKC odpovídá vedoucí provozu, který je jmenován Správcem.
3. Pro poskytování služeb definovaných v čl. III této Přílohy zajistí Správce školení obsluhy Kontaktního místa SKC.
4. Správce se zavazuje zajistit při nakládání s osobními údaji žadatelů o vydání Karty, Držitelů a jejich zástupců dodržování ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

III.

Činnost obsluhy Kontaktního místa SKC

Správce se zavazuje zajistit následující činnosti Kontaktního místa SKC:

1. Příjem žádostí o vydání Karty
 - o Ověření totožnosti žadatele
 - o Kontrola vyplněného formuláře žádosti (věcná správnost, úplnost, čitelnost)
 - o Označení žádosti jedinečným číslem
 - o Určení data a místa předání Karty
 - o Podpis žádosti o vydání Karty
 - o Předání kopie žádosti žadateli
 - o Uzavření směny a příprava dokumentů k distribuci do Centrálního pracoviště SKC
2. Předání Karty
 - o Ověření totožnosti žadatele
 - o Kontrola předkládaného formuláře
 - o Vyhledání Karty
 - o Předání kompletované Karty
 - o Potvrzení předávacího protokolu Karty
 - o Uzavření směny a příprava dokumentů k distribuci do Centrálního pracoviště SKC
3. Předání doplňků ke Kartě dle vzájemně odsouhlasené specifikace
4. Příjem a zpracování žádosti o změnu stavu Karty
 - o Ověření totožnosti žadatele
 - o Kontrola vyplněného formuláře žádosti (věcná správnost, úplnost, čitelnost)
 - o Zablokování Karty
 - o Odblokování Karty
 - o Zrušení Karty
 - o Výběr manipulačního poplatku v definované výši v případě zrušení Karty bez možnosti jejího fyzického znehodnocení
 - o Vyhrazení datového prostoru dle vzájemně odsouhlasené specifikace
 - o Vymazání Kartové aplikace dle vzájemně odsouhlasené specifikace
 - o Příjem reklamací včetně řešení vybraných případů na místě
 - o Příjem oznámení o změně kontaktních údajů Držitele
 - o Vytvoření duplikátu Karty / výměna Karty
 - o Uzavření směny a příprava dokumentů k distribuci do Centrálního pracoviště SKC
5. Informační servis
 - o Podpora zákazníkům při vyplnění formulářů žádostí
 - o Poskytování informací o používání Karty
 - o Poskytování informací o službách systému PCKS, k nimž má Správce informační podporu od Garanta nebo jsou tyto informace Správci známy i oprávnění poskytovat informace
6. Výkon mandátních činností
 - o Uzavření smlouvy jménem Garanta s Držitelem, jejímž předmětem bude vydání a správa Karty po celý její životní cyklus, jakož i akceptace Karty v Garantem definované službě.
 - o Výběr manipulačního poplatku v definované výši v případě zrušení Karty bez možnosti jejího fyzického znehodnocení.
 - o Výkon mandátních činností
7. Výkon činností v souvislosti s KA KAP:
 - o Aktivace a deaktivace KA KAP

- o změna kreditního zůstatku pro využití v KA KAP (parkovné)
 - o administrace KA KAP
8. Výkon činností v souvislosti s KA DOS:
- o nahrání informací o platných dopravních kupónech na duplikát Karty

IV.

Provozní charakteristiky Kontaktního místa SKC

1. Správce zajistí výkon činností Kontaktního místa SKC na minimálně dvou oddělených přepážkách v rámci Kontaktního místa SKC, není-li ve Smlouvě stanoveno, že výkon činností Kontaktního místa SKC zajistí jiný subjekt.
2. Správce zajistí monitoring přepážek 24 hodin denně kamerovým systémem. Součástí zabezpečení je centrální dispečink, elektronická požární signalizace a elektronický zabezpečovací systém.
3. Další provozní charakteristiky Kontaktního místa SKC Správce upraví interním předpisem Správce, který podléhá schválení Garanta.

V.

Technické vybavení Kontaktního místa SKC

1. Technické vybavení bude zajištěno v souladu s odstavcem 2.1.3. Smlouvy.