

PRODUKTOVÉ PODMÍNKY – KONTROLY A SERVIS FVE

FVE Podpora s.r.o. (dále jen „**Zhotovitel**“)

1. Účel a vymezení služby

- 1.1 Tyto produktové podmínky upravují poskytování servisní podpory, technické podpory, preventivních prohlídek, vzdáleného dohledu (monitoringu) a dalších technických služeb k fotovoltaickým elektrárnám (dále jen „**FVE**“) poskytovaných Zhotovitelem ve formě servisních balíčků **BASIC** a **PLUS**, jakož i podmínky plnění v případě využití služeb bez servisního balíčku (dále jen „**Jednorázový servis**“).
- 1.2 Účelem těchto produktových podmínek je přesné vymezení rozsahu služeb, zejména reakčních dob (dále též „**SLA**“), podmínek vzdáleného dohledu, preventivních prohlídek, revizní způsobilosti FVE, technické podpory a podmínek součinnosti zákazníka.
- 1.3 Produktové podmínky tvoří přílohu smluvní dokumentace a použijí se v tomto pořadí: Nabídka → Produktové podmínky → Všeobecné obchodní podmínky.

2. Převzetí FVE do servisní péče a vstupní prohlídka

- 2.1 Uzavření servisního balíčku s novým zákazníkem je podmíněno provedením vstupní prohlídky FVE, jejímž účelem je převzetí fotovoltaické elektrárny do servisní péče, její technická a administrativní evidence a posouzení revizní způsobilosti.
- 2.2 Vstupní prohlídka je zpoplatněna dle aktuálního ceníku Zhotovitele a je prováděna před zahájením plného poskytování servisních služeb.
- 2.3 Zákazník je povinen poskytnout dostupnou dokumentaci k FVE, zejména:
 - výchozí revizní zprávu, je-li k dispozici (bez ohledu na její platnost);
 - projektovou dokumentaci;
 - doklady o zprovoznění FVE.

Absence dokumentace není sama o sobě překážkou provedení vstupní prohlídky, může však ovlivnit její rozsah a výsledek.

2.4 Součástí vstupní prohlídky je zejména:

- kontrola FVE v rozsahu odpovídajícím preventivní prohlídce;
- ověření zapojení, ochranných prvků a základní bezpečnosti provozu;
- pořízení fotodokumentace zařízení;
- evidence technických dat, komponent a dokumentace v interním informačním systému Zhotovitele.

2.5 Výsledkem vstupní prohlídky je posouzení revizní způsobilosti FVE, jehož závěrem je:

- možnost vydání kladné následné revizní zprávy; nebo

- identifikace závad a návrh technických nebo bezpečnostních nápravných opatření.

2.6 Pokud technický stav FVE neumožňuje vydání kladné následné revizní zprávy, předloží Zhotovitel zákazníkovi návrh nápravných opatření.

2.7 Pokud nejsou nápravná opatření technicky realizovatelná nebo zákazník jejich realizaci odmítne, je Zhotovitel oprávněn smlouvu se servisním balíčkem neuzavřít, a to bez vzniku odpovědnosti za neposkytování servisních služeb.

3. Reakční doba (SLA)

3.1 Reakční dobou se rozumí doba od odeslání servisního požadavku zákazníkem do zahájení prvního odborného úkonu technika.

3.2 Reakční doba začíná běžet odesláním požadavku prostřednictvím telefonní linky, e-mailu nebo webového formuláře Zhotovitele.

3.3 Reakční doba končí provedením prvního odborného úkonu technika (diagnostika, vzdálený přístup, kontakt se zákazníkem, založení zakázky).

3.4 Reakční doby dle typu služby:

- **PLUS:** do 2 pracovních dnů;
- **BASIC:** do 5 pracovních dnů;
- **Jednorázový servis:** do 30 dnů.

3.5 Reakční doba se neuplatní v případě neposkytnutí součinnosti zákazníkem nebo technické nedostupnosti FVE.

4. Vzdálený dohled (monitoring)

4.1 Vzdálený dohled (monitoring) je poskytován výhradně zákazníkům se servisním balíčkem **BASIC** a **PLUS** a slouží k průběžnému sledování provozního stavu FVE, výrobních dat a základních provozních anomálií.

4.2 Podmínky funkčnosti monitoringu:

- FVE musí být připojena k funkčnímu internetovému připojení (Wi-Fi nebo LAN);
- měnič musí podporovat přenos dat do cloudového systému výrobce;
- Zhotovitel musí mít autorizovaný přístup k monitorovací platformě;
- monitoring musí být zřízen na správném uživatelském účtu.

4.3 Princip fungování monitoringu:

- měnič odesílá provozní data do cloudového systému výrobce;
- systém vyhodnocuje alarmy, anomálie, výpadky komunikace a nevýrobu;
- při detekci nestandardního stavu je vytvořeno servisní hlášení;
- technik provede vzdálenou diagnostiku (logy, stringy, parametry, FW);
- je navržen další postup (vzdálený zásah nebo výjezd).

4.4 Monitoring není možný zejména v případech, kdy:

- FVE není připojena k internetu;
- zákazník změnil přístupové údaje bez informování Zhotovitele;
- cloud výrobce je dočasně nebo dlouhodobě nedostupný;
- monitoring nebyl správně zřízen;
- zařízení monitoring technicky nepodporuje;
- měnič je vypnutý, poškozený nebo mimo provoz.

4.5 Podporované značky monitoringu zahrnují zejména: GoodWe, Solax, AEG, Growatt, SolarEdge.

Další značky lze připojit po individuálním technickém posouzení.

4.6 Součinnost zákazníka pro monitoring zahrnuje zejména:

- poskytnutí nebo převod přístupů k monitoringu;
- poskytnutí sériových čísel zařízení;
- potvrzení autorizací v aplikaci výrobce;
- zajištění funkčního internetového připojení;
- součinnost při změně routeru nebo sítě.

4.7 Zhotovitel neodpovídá za výpadky monitoringu způsobené cloudem výrobce, ISP, zásahem zákazníka nebo technickými limity zařízení.

5. Preventivní prohlídka

5.1 Preventivní prohlídka je pravidelná kontrola FVE zaměřená na bezpečný a spolehlivý provoz.

5.2 Zahrnuje zejména:

- vizuální kontrolu panelů, konstrukcí, kabeláže a rozvaděčů;
- kontrolu uchycení, vedení kabelů a izolací;
- kontrolu měniče, komunikace a monitoringu;
- orientační měření základních parametrů;
- kontrolu dostupné dokumentace.

5.3 U servisního balíčku PLUS je jedna preventivní prohlídka zahrnuta v ceně 1× za 2 roky.

5.4 Preventivní prohlídka nenahrazuje výchozí, následnou ani pravidelnou revizi ve smyslu právních předpisů.

6. Revizní způsobilost FVE a revizní zpráva

6.1 Revizní způsobilostí FVE se rozumí stav umožňující bezpečný provoz FVE v souladu s právními a technickými předpisy.

6.2 U servisního balíčku PLUS je vyhotovení následné revizní zprávy zahrnuto v ceně servisního balíčku po celou dobu trvání smluvního vztahu, za předpokladu splnění technických podmínek pro její vydání.

6.3 V ostatních případech se revizní služby řídí ceníkem Zhotovitele.

7. Technická podpora a služba „technik na telefonu“

7.1 Kontaktní údaje Zhotovitele jsou zveřejněny na webových stránkách Zhotovitele.

7.2 Služba „technik na telefonu“ je dostupná zákazníkům se servisním balíčkem BASIC i PLUS.

Po vytočení servisního telefonního čísla z telefonního čísla uvedeného ve smlouvě nebo předem nahlášeného Zhotoviteli je zákazník přepojen přímo na technika. Zákazníci bez uzavřeného servisního balíčku jsou směrováni na callcentrum Zhotovitele, kde je jejich požadavek zaznamenán a dále řešen bez garantovaných reakčních dob dle aktuální kapacity Zhotovitele.

8. Ceník a služby nad rámec balíčku

8.1 Rozsah služeb balíčků a jejich ceny se řídí ceníkem Zhotovitele, který je přílohou č. 1 smlouvy v ostatních případech aktuálním ceníkem zveřejněným na webových stránkách.

9. Součinnost zákazníka

9.1 Zákazník je povinen zajistit přístup k FVE, bezpečné pracovní podmínky, poskytnout dokumentaci a nezbytnou součinnost.

10. Omezení odpovědnosti

10.1 Zhotovitel neodpovídá za vady výrobků, výpadky třetích stran ani ekonomické ztráty z provozu FVE, pokud nebyly způsobeny porušením jeho povinností.