

SMLOUVA NA ZAJIŠTĚNÍ NEPŘETRŽITÉHO ENERGETICKEHO MONITORINGU

(dále také jako „Smlouva“)

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku, mezi:

Domažlická nemocnice a.s.

Se sídlem: Kozínova 292, 344 22 Domažlice

Zastoupená: MUDr. Petrem Hubáčkem, MBA, I.L.M., předsedou představenstva a Ing. Janou Naarovou, místopředsdkyní představenstva

IČ: 26361078

DIČ: CZ26361078

zapsána: : KS v Plzni vložka 1073

(dále také jako „Objednatel“)

a

Data-Ing, s.r.o.

se sídlem: V Olšínách 2300/75, Strašnice, 100 00 Praha 10

zastoupená: Martinem Hruškou, jednatelem / Lenkou Kazeckou, jednatelkou

IČO: 252 54 863

DIČ: CZ25254863

zapsaná: obchodní rejstřík vedený Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 282493

(dále také jako „Poskytovatel“)

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Poskytovatel se na základě této Smlouvy zavazuje provádět pro Objednatele energetický monitoring (monitoring spotřeby energií) v objektech užívaných Objednatelem anebo v objektech užívaných třetí osobou se souhlasem Objednatele, přičemž bližší specifikace poskytovaného energetického monitoringu je uvedena v odst. 1.2 této Smlouvy (dále také jako „Energetický monitoring“). Objednatel se na základě této Smlouvy zavazuje hradit Poskytovateli za poskytování Energetického monitoringu v souladu s touto Smlouvou níže sjednanou cenu.
- 1.2. Energetický monitoring zajišťovaný Poskytovatelem na základě této Smlouvy sestává z následujících činností:
 - 1.2.1. dodávka a zajištění funkčnosti technologie pro on-line měření spotřeby energií formou vzdáleného on-line odečtu stávajících měřidel spotřeby energií;
 - 1.2.2. montáž, konfigurace a zprovoznění systému vzdáleného on-line měření spotřeby energií;
 - 1.2.3. provedení kalibračního provozu;
 - 1.2.4. zajištění nepřetržitého monitorovacího dispečinku v režimu 24/7/365;
 - 1.2.5. zajištění přístupu pro zástupce Objednatele do monitorovacího systému v režimu 24/7/365;
 - 1.2.6. zajištění záručního a pozáručního servisu měřicí techniky.

- 1.3. Poskytování Energetického monitoringu není vázáno na osobní vlastnosti Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn provést jakoukoliv činnost Energetického monitoringu prostřednictvím subdodavatele pouze po předchozím písemném odsouhlasení osoby subdodavatele Objednatelem.
- 1.4. Činnosti Energetického monitoringu podle odst. 1.2.1 a 1.2.2 se považují za řádně provedené a dokončené okamžikem řádného provedení prvotního naměru bez vad a nedodělků, o čemž bude sepsán a oběma smluvními stranami podepsán protokol.
- 1.5. Činnost Energetického monitoringu podle odst. 1.2.3 se považuje za řádně provedenou a dokončenou okamžikem předání zprávy o provedení činnosti bez vad a nedodělků písemně odsouhlasené a podepsané oběma smluvními stranami.
- 1.6. Činnosti Energetického monitoringu podle odst. 1.2.4 a 1.2.5 se považují za řádně provedené a dokončené okamžikem provedení online monitoringu za každý kalendářní měsíc bez vad a nedodělků, což bude Objednatelem písemně nebo elektronicky na e-mailovou adresu: [REDAKCE] potvrzeno. Činnosti Energetického monitoringu podle odst. 1.2.6 se považují za řádně provedené a dokončené okamžikem vyhotovení předávacího protokolu podepsaného oběma smluvními stranami, kde bude uvedeno, že činnost byla provedena bez vad a nedodělků.
- 1.7. Činnosti Energetického monitoringu podle odst. 1.2.4, 1.2.5 a 1.2.6 budou Poskytovatelem prováděny nepřetržitě po celou dobu účinnosti Smlouvy.

2. DOBA; MÍSTO A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ ENERGETICKEHO MONITORINGU

- 2.1. Poskytování Energetického monitoringu dle této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zahájit a provést instalaci monitorovacího systému a činnosti Energetického monitoringu dle odst. 1.2.1. a 1.2.2. této Smlouvy nejpozději do 30 dnů ode dne předání všech měřidel předmětných utilit Objednatelem Poskytovateli ve stavu, který umožňuje instalaci systému pro dálkové měření spotřeby. Instalaci monitorovacího systému a měřidel v místě poskytování Energetického monitoringu se stávají tyto věci, včetně jejich součástí a příslušenství, vlastnictvím Objednatele, přičemž smluvní strany souhlasně prohlašují, že cena tyto věci je již plně zohledněna v ceně dle článku 3. této Smlouvy.
- 2.2. Místem poskytování Energetického monitoringu jsou objekty uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.3. První měření provede Poskytovatel nejpozději do 10 dnů ode dne instalace monitorovacího systému, a to za předpokladu, že budou splněny veškeré technické podmínky provozu ze strany Objednatele nebo ze strany dodavatelů předmětných utilit.
- 2.4. Poskytovatel není v prodlení s plněním předmětu Smlouvy a svých povinností dle této Smlouvy po dobu trvání mimořádně nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli Poskytovatele. O takovém stavu bude proveden záznam formou převzetí s výhradou, kdy v předávacím protokolu bude uvedeno o jakou utilitu se jedná a z jakého důvodu není možné provést prvotní naměr dané utility.
- 2.5. Poskytovatel se zavazuje vypracovat zprávu o vyhodnocení monitorovaných údajů za každé uplynulé kalendářní čtvrtletí a tuto zprávu se poskytovatel zavazuje zaslat nebo osobně předat Objednateli vždy nejpozději do konce kalendářního měsíce následujícího po uplynulém kalendářním čtvrtletí.
- 2.6. Poskytovatel je povinen zajistit online monitorovací dispečink, který bez zbytečného prodlení, nejpozději však do 4 hodin od okamžiku, kdy Poskytovatel zjistil nebo musel zjistit, že hodnoty spotřeby monitorovaných energií a médií vykazují podstatnou změnu v rozsahu odchylky 30 % od standardních hodnot spotřeby, informuje kontaktní osobu Objednatele uvedenou v čl. 4. této Smlouvy o této podstatné změně.
- 2.7. Záruční a pozáruční servis měřicí techniky dle odst. 1.2.6. této Smlouvy se zavazuje Poskytovatel provádět bez vad a nedodělků v závislosti na charakteru problému nebo vady ve lhůtách dle přílohy č. 2

této Smlouvy.

3. CENA; PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1. Cena za poskytování Energetického monitoringu byla dohodou smluvních stran stanovena takto:

- a) Celkem za činnosti Energetického monitoringu dle odst. 1.2.1., 1.2.2. a 1.2.3. této Smlouvy, tj. zejména dodávka a montáž technologie pro on-line odečet a přenos hodnot do centrálního systému Poskytovatele:

cena v Kč bez DPH	128.722 Kč
výše DPH	21%
cena v Kč včetně DPH	155.754 Kč

- b) Celkem za provádění on-line monitoringu vč. zajištění přístupu do monitorovacího SW a veškeré licenční poplatky spojené s Poskytovatelem instalovanou a dále pro měření potřebnou infrastrukturou:

cena v Kč bez DPH / měsíc	
výše DPH / měsíc	21%
cena v Kč včetně DPH / měsíc	

3.2. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli cenu za poskytování Energetického monitoringu následujícím způsobem:

- a) jednorázová úhrada dle odst. 3.1 písm. a) této Smlouvy bude Objednatelem uhrazena oproti daňovému dokladu vystavenému ze strany Poskytovatele, přičemž Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad po řádném provedení činnosti Energetického monitoringu dle odst. 1.2.1., 1.2.2. a 1.2.3. této Smlouvy bez vad a nedodělků, což bude prokázáno písemnými předávacími protokoly a zprávou o provedení činnosti dle odst. 1.4. a 1.5. této Smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že do takto dohodnuté ceny zahrnul veškeré potřebné položky, jako jsou zejména práce s instalací monitorovacího zařízení, prvotní měření veškerých utilit a související úkony.
- b) pravidelná měsíční úhrada dle odst. 3.1 písm. b) této Smlouvy bude Objednatelem hrazena oproti daňovému dokladu vystavenému ze strany Poskytovatele, přičemž Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, ve vztahu k němuž se úhrada vztahuje za podmínky, že veškeré činnosti Energetického monitoringu a další povinnosti Poskytovatele dle této Smlouvy byly za předcházející kalendářní měsíc řádně a včas splněny.

3.3. Splatnost Poskytovatelem vystavených faktur činí 14 kalendářních dnů od data jejich vystavení.

3.4. Faktury vystavené Poskytovatelem musí splňovat zákonné náležitosti daňového dokladu.

3.5. Povinnost Objednatele zaplatit cenu dle Smlouvy bude splněna dnem připsání fakturované částky na bankovní účet Poskytovatele.

3.6. Ocítne-li se Objednatel v prodlení s úhradou ceny dle této Smlouvy anebo její části o více než 30 kalendářních dnů, je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení. Uhrazením uvedené smluvní pokuty není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody, a to v plné výši.

- 3.7. V případě prodlení Poskytovatele s provedením záručního nebo pozáručního servisu řádně a včas ve lhůtách dle přílohy č. 2 této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou započatou hodinu takového prodlení. Smluvní pokuta se na náhradu škody nezapočítává.
- 3.8. V případě prodlení Poskytovatele se splněním povinnosti zahájit a provést řádně a včas instalaci monitorovacího systému a činností Energetického monitoringu dle odst. 1.2.1. a 1.2.2. této Smlouvy ve lhůtách dle odst. 2.1. této Smlouvy nebo prodlení Poskytovatele s provedením prvního měření řádně a včas ve lhůtách dle odst. 2.3 této Smlouvy se Poskytovatel pro každý případ takového prodlení zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý započatý den takového prodlení. Smluvní pokuta se na náhradu škody nezapočítává. V případě prodlení delším než 15 kalendářních dnů je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
- 3.9. V případě prodlení Poskytovatele s vypracováním zprávy o vyhodnocení monitorovaných údajů za každé aplynačně kalendářní čtvrtletí řádně a včas ve lhůtách dle odst. 2.5. této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den takového prodlení. Smluvní pokuta se na náhradu škody nezapočítává.

4. KONTAKTNÍ OSOBY

4.1. Kontaktními osobami smluvních stran dle této Smlouvy ve věcech technických jsou:

4.1.1. Kontaktní osoby Poskytovatele:

eskalační úroveň		
1.		
	telefon	
	email	
2.		
	telefon	
	email	
3.		
	telefon	
	email	
4.	Jednatel společnosti	
	telefon	
	email	

4.1.2. Kontaktní osoby Objednatele a eskalační schéma:

eskalační úroveň		
1.		
	telefon	
	email	
2.		
	telefon	
	email	
3.		
	telefon	
	email	
4.		

4.2. Kontaktními osobami smluvních stran dle této Smlouvy pro ostatní věci jsou:

4.2.1. Za Poskytovatele

1.		
	telefon	
	email	

4.2.2. Za Objednatele

1.		

	telefon	
	email	
2.		
	telefon	
	email	

5. POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje provádět Energetický monitoring dle Smlouvy na svůj náklad a nebezpečí v době přiměřené s přihlédnutím k povaze příslušných částí Energetického monitoringu řádně a za podmínek stanovených v této Smlouvě.
- 5.2. Poskytovatel se zavazuje Energetický monitoring provádět s potřebnou péčí. Při provádění Energetického monitoringu je Poskytovatel vázán příkazy Objednatele, ledaže tato Smlouva nebo její písemné dodatky či jiné písemné dohody vztahující se k poskytovanému Energetickému monitoringu dle této Smlouvy stanoví jinak.
- 5.3. Objednatel je povinen bezodkladně prokazatelně informovat Poskytovatele o jakékoli změně vyskytnuvší se na monitorovacím zařízení, instalovaném v místě určeném v této Smlouvě. Objednatel je dále povinen umožnit Poskytovateli, kdykoliv za trvání této Smlouvy o to písemně nebo elektronicky na e-mail požádat, pakliže tak učiní alespoň tři kalendářní dny předem, přístup k monitorovacímu zařízení, a to zejména za účelem jeho pravidelné údržby a případných oprav.
- 5.4. Objednatel se zavazuje zajistit na vlastní náklady nepřetržité zapojení monitorovacího zařízení do elektrické energie a rovněž připojení monitorovacího zařízení k internetové síti. Objednatel bere na vědomí, že plnění této povinnosti je předpokladem pro řádné plnění předmětu této Smlouvy Poskytovatelem.
- 5.5. Objednatel se zavazuje předávat Poskytovateli veškeré informace, písemnosti a podklady nezbytné k plnění Smlouvy. Poskytovatel se v této souvislosti zavazuje Objednateli písemně sdělit přiměřenou lhůtu, minimálně však 2 kalendářní dny předem, v jaké je potřeba dodat podklady k realizaci konkrétní části Energetického monitoringu dle Smlouvy tak, aby byl Poskytovatel schopen včas závazky pro něj plynoucí ze Smlouvy splnit.

6. DŮVĚRNÉ INFORMACE

- 6.1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích a skutečnostech, které se dozví v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy, které nejsou obecně známé. Všechny informace poskytnuté mezi smluvní stranami jsou v pochybnostech považovány za informace tvořící obchodní tajemství. Informacemi jsou jakékoliv materiály, které jsou takového charakteru, že mohou v případě zveřejnění přivodit druhé smluvní straně újmu bez ohledu na to, zda mají povahu osobních, obchodních či jiných informací (dále také jako „Důvěrné informace“). Údaje, které mají povahu obchodních informací, jsou chráněny i po ukončení platnosti této Smlouvy.
- 6.2. Žádná ze Smluvních stran nepoužije ani neumožní použití nebo zpřístupnění Důvěrných informací třetí

straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.

6.3. Smluvní strany se zavazují zajistit zachování mlčenlivosti o Důvěrných informacích též všemi svými zaměstnanci a subdodavateli, jimž Poskytovatel po předchozím písemném souhlasu Objednatele zpřístupnil Důvěrné informace.

6.4. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:

- a) informace, které jsou obecně známé v době uzavření této Smlouvy nebo k jejich zveřejnění dojde následně jiným způsobem než porušením této Smlouvy stranou přijímající;
- b) informace v rozsahu, které strana přijímající musí zveřejnit v souladu se zákonem nebo rozhodnutím soudu nebo rozhodnutím státního orgánu oprávněného regulovat podnikání nebo činnost strany přijímající;
- c) informace, které má strana přijímající již k dispozici v době uzavření této Smlouvy;
- d) informace, které jsou straně přijímající sděleny třetí stranou bez nároků na omezení jejich využití nebo důvěrnost.

6.5. Každá ze smluvních stran se v případě porušení povinností mlčenlivosti o Důvěrných informacích a dalších povinností dle odst. 6.1., 6.2. a 6.3. zavazuje zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé takové porušení. Smluvní pokuta se na náhradu škody nezapočítává.

7. DOBA TRVÁNÍ; UKONČENÍ SMLOUVY

7.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 48 měsíců. Následně přechází na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 2 měsíců, přičemž výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď druhé straně doručena.

7.2. Odstoupit lze od této Smlouvy pouze v případech, které stanoví tato Smlouva nebo obecné závazné právní předpisy.

7.3. Smluvní strany sjednávají, že porušení Smlouvy podstatným způsobem opravňuje dotčenou Smluvní stranu od této Smlouvy odstoupit.

7.4. Smluvní strany sjednávají, že tuto Smlouvu lze vypovědět okamžitě a bez výpovědní doby z důvodů:

- a) Objednatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu v případě vydání usnesení o úpadku Poskytovatele v insolvenčním řízení zahájeném na návrh třetí strany či zahájení insolvenčního řízení proti Poskytovateli na návrh Poskytovatele, zahájení likvidace Poskytovatele nebo ztratí-li Poskytovatel oprávnění k podnikatelské činnosti;
- b) Poskytovatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu v případě vydání usnesení o úpadku Objednatele v insolvenčním řízení zahájeném na návrh třetí strany či zahájení insolvenčního řízení proti Objednateli na návrh Objednatele, zahájení likvidace Objednatele nebo ztratí-li Objednatel oprávnění k podnikatelské činnosti;
- c) Poskytovatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu v případě prodlení Objednatele s úhradou ceny dle Smlouvy, které přesáhne 90 dní;
- d) Poskytovatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu v případě opakovaného (3x za dobu 3 po sobě jdoucích kalendářních měsíců) porušení povinností Objednatele dle této Smlouvy, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani do 15 dnů od doručení písemného upozornění Poskytovatele;
- e) Objednatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu v případě opakovaného (3x za dobu 3 po sobě jdoucích kalendářních měsíců) porušení povinností Poskytovatele dle této Smlouvy, zejména opakovaného nedodržení reakční doby v případě záručního nebo pozáručního servisu dle přílohy č. 2 této Smlouvy;
- f) Objednatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu v případě prodlení Poskytovatele s provedením záručního nebo pozáručního servisu v délce trvání 7 kalendářních dnů oproti reakční době dle přílohy č. 2 této Smlouvy.

- 7.6. Odstoupení od Smlouvy a okamžitá výpověď musí mít písemnou formu a jsou účinné okamžikem jejich doručení druhé Smluvní straně. Odstoupení a okamžitá výpověď musí obsahovat důvod odstoupení a okamžitě výpovědi Smlouvy. Odstoupením a okamžitou výpovědí se tato Smlouva ruší až od okamžiku účinnosti takového odstoupení nebo okamžité výpovědi. Odstoupením zanikají práva a povinnosti stran ohledně části závazku založeného Smlouvou nesplněné ke dni účinnosti odstoupení. Pro část závazku splněného do dne účinnosti odstoupení, zůstávají podmínky sjednané Smlouvou v platnosti.
- 7.7. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká nároku na náhradu škody vzniklé porušením Smlouvy, ani smluvních ustanovení týkajících se řešení sporů mezi Smluvními stranami či nároku na zaplacení smluvní pokuty.

8. DORUČOVÁNÍ

8.1. Veškerá oznámení, žádosti, výzvy nebo jiná sdělení učiněná některou smluvní stranou na základě Smlouvy budou učiněna písemně a budou považována za řádně učiněná, jakmile budou doručena druhé smluvní straně osobně, kurýrní službou poskytující potvrzení o doručení nebo doporučenou poštou na adresu příslušné smluvní strany uvedenou níže nebo na jinou adresu, kterou příslušná smluvní strana oznámí druhé smluvní straně. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, totožné účinky písemného doručení dle předcházející věty má pro smluvní vztah založený touto Smlouvou i elektronické doručování na e-mail či do datové schránky.

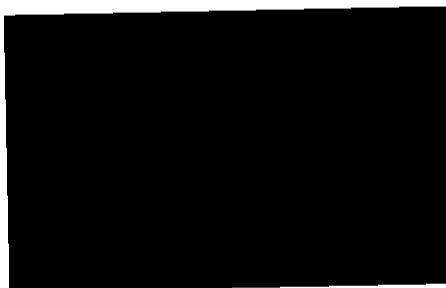
8.2. Oznámení určená Poskytovateli:

- kontaktní osoba:
- adresa:
- telefonní číslo:
- e-mail:
- datová schránka:



8.3. Oznámení určená Objednateli:

- kontaktní osoba:
- adresa:
- telefonní číslo:
- e-mail:
- datová schránka:



8.4. Veškerá oznámení učiněná na základě této Smlouvy budou považována za doručena:

- a) v den jejich fyzického přijetí adresátem v případě osobního doručení nebo doručení kurýrní službou; nebo
- b) v den uvedený na doručence v případě doručení doporučenou poštou nebo do datové schránky;
- c) třetí pracovní den po odeslání, je-li odeslána s využitím provozovatele poštovních služeb došla nebo v případě odeslání oznámení e-mailem.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1. Tato Smlouva a právní vztahy z ní vzniklé se řídí platnými obecně závaznými právními předpisy České



republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku v platném znění.

- 9.2. Změnit nebo doplnit tuto Smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou v zestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této Smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 9.3. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Účinnost této smlouvy nastává jejím uveřejněním v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.
- 9.4. Smluvní strany prohlašují, že nejsou omezeny na svéprávnosti a jsou plně způsobilé k právnímu jednání podle této Smlouvy. Smluvní strany dále prohlašují, že toto právní jednání činí vážně, nikoli v rozporu s dobrými mravy a nikoli v rozporu s veřejným pořádkem anebo pod pohrůžkou násilí. Na důkaz pravdivosti tohoto prohlášení připojují smluvní strany své vlastnoruční podpisy.
- 9.5. Poskytovatel souhlasí s tím, aby Objednatel uveřejnil tuto Smlouvu včetně všech příloh, a to i způsobem umožňujícím dálkový přístup (prostřednictvím internetu). Poskytovatel uděluje tento souhlas zejména pro situaci, kdy povinnost zveřejnit Smlouvu vyplývá Objednateli z platných právních předpisů (zákon o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv). Poskytovatel prohlašuje, že tato Smlouva ani žádná z jejích příloh neobsahuje žádnou skutečnost, kterou by chránil jako své obchodní tajemství, ani jiné informace, které vyžadují zvláštní způsob ochrany. Toto ujednání platí i pro případné změny (dodatky) této Smlouvy.
- 9.6. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
- 9.7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1: Místo provádění Energetického monitoringu
 - Příloha č. 2: Servisní podmínky – reakční doby

Za Objednatele:



V Domažlicích dne 4.4.2019

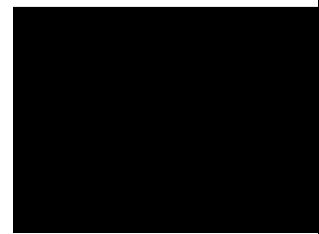
Za Poskytovatele:

V Praze, dne 17.4.2019

Příloha č. 1
Místo provádění Energetického monitoringu

Název objektu	Adresa objektu	Poznámka
Domažlická nemocnice a.s.	Kozínova 293, 344 22 Domažlice	

Monitorované měřidlo	Další senzory
 fakturační vodoměry fakturační elektroměr fakturační kalorimetr podružné plynoměry podružné elektroměry	 externí kalibrovaný teploměr interní kalibrovaný teploměr



Příloha č. 2
Servisní podmínky - reakční doby

Kategorie	Popis	Reakční doba	Lhůta pro odstranění
"A"	Neprobíhá měření na všech čidlech, infrastruktura vykazuje nefunkčnost jako celek a to po dobu delší než 4 hodiny. Neprobíhá měření na kritickém čidle po dobu delší než 4 hodiny.	4 hodiny	16 hodin
"B"	System není dostupný pro uživatele objednatele po dobu delší než 4 hodiny. Neprobíhá měření na čidle (mimo kritická čidla) po dobu delší než 8 hodin.	12 hodin	24 hodiny
"C"	System není dostupný ze všech deklarovaných operačních systémů a prohlížečů po dobu delší než 48 hodin. Čidlo vykazuje výpadky či nepřesnosti v měření způsobené jeho technickým stavem či stavem telemetrické infrastruktury jako celku po dobu delší než 24 hodin	24 hodiny	48 hodin
"D"	Chyby nemající vliv na výsledky měření nebo na dostupnost a interpretaci získaných dat. Chyby v měření nezpůsobující zkreslení získaných dat.	48 hodin	60 dnů

Pojmy:

- a) **kritické čidlo** je takové čidlo, které měří takovou utilitu, která může svým únikem způsobit škody na majetku nebo zdraví osob (voda, technické plyn, topná média, ropné látky, jiné produkty v kategorii nebezpečné látky)
- b) **telemetrická infrastruktura** - je soubor prvků využívaných ke sběru dat a jejich předání pomocí připojení k síti internet na centrální servery
- c) **system** - je soubor softwarových prostředků provozovaných na infrastruktuře mimo vlastnictví objednatele využívaných jako celek k úschově a vizualizaci získaných dat
- d) **reakční doba** je doba, ve které bude stanoven postup a termín opravy, případně bude stanoveno jiné řešení vedoucí k nápravě chybového stavu
- e) **lhůta pro odstranění** je taková lhůta, ve které musí být dokončena oprava, nebo zavedeno náhradní řešení vedoucí k plné funkci telemetrické infrastruktury