

Servisní smlouva prohlídky a dohledové služby (GAHP)

ROBUR, s.r.o. Vintrovna 439/3g 664 41 Popůvky Česká republika 48909513 CZ48909513	Waldorfská základní škola a mateřská škola Ostrava, příspěvková organizace Na Mlýnici 611/36 702 00 Ostrava Česká republika 70933944
---	---

Ing. Martin Bednář, jednatel/ka

Mgr. Lenka Holeksová, ředitel/ka školy

Objednatel:

Poskytovatel:

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Poskytovatel je dodavatelem plynových tepelných čerpadel ROBUR a plynových kondenzačních kotlů ROBUR s příslušenstvím určených pro vytápění (dále také „produkty“) jakož i poskytovatel související technické podpory a servisních služeb na dané produkty.

1.2 Objednatel má zájem odebírat od poskytovatele jeho servisní služby na poskytovatelem dodávané produkty.

II. PŘEDMĚT SERVISNÍ SMLOUVY

2.1 Poskytovatel se zavazuje po dobu platnosti servisní smlouvy poskytovat objednateli na základě jeho požadavků servisní služby k produktům, které jsou specifikovány v článku XI. této smlouvy a to na produkty od poskytovatele vymezené v čl. III. a čl. XIII. této smlouvy.

Objednatel se zavazuje platit poskytovateli za poskytované služby dohodnutou cenu podle článku VI. a XI. této smlouvy.

2.2 Jakékoliv další služby týkající se poskytování servisních služeb nad rámec služeb dohodnutých touto smlouvou, vyjma výměny poškozených nebo opotřebovaných dílů a součástí podle ust. čl. 4.5 a 6.1 této smlouvy v období nejpozději do 5 let od uvedení produktu do provozu (viz datum uvedení produktu do provozu čl. XIII. této smlouvy), bude poskytovatel poskytovat objednateli na základě písemného dodatku k této smlouvě nebo na základě zvláštní písemné objednávky, a to za cenových podmínek podle aktuálního platného ceníku servisních služeb poskytovatele.

III. PRODUKTY POSKYTOVATELE

3.1 Smluvní strany výslovně sjednávají, že poskytovatel bude objednateli poskytovat služby na produktech uvedených v článku XIII. této smlouvy.

3.2 Adresa provozu produktu/ů:

* Na Mlýnici 611/36 702 00 Ostrava

IV. SPOLUPRÁCE, SOUČINNOST A VZÁJEMNÉ POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

4.1 Objednatel poskytne poskytovateli svou veškerou součinnost k provedení servisních prací.

4.2 Objednatel je zejména povinen:

- zabezpečit obsluhu produktů pouze pracovníky, kteří byli proškoleni poskytovatelem;
- používat produkty – tepelná čerpadla a kondenzační kotle ROBUR - pouze způsobem, který je v souladu s návodem k obsluze od poskytovatele;
- zabezpečit, aby opravu a údržbu produktu prováděl pouze odborný a školený servisní pracovník poskytovatele.

4.3 Objednatel bezplatně zajistí v místech instalace produktů (ve svých závodech, provozech, prostorách třetích osob, v nichž budou produkty umístěny) všechny předpoklady nutné pro řádnou realizaci plnění poskytovatele dle této smlouvy. Tyto předpoklady mimo jiné zahrnují (v rozsahu potřebném pro plnění závazků poskytovatele podle této smlouvy):

- určení způsobilé a odpovědné kontaktní osoby v místě instalace produktu;

Servisní smlouva prohlídky a dohledové služby (GAHP)

- určení způsobilé a odpovědné osoby vykonávající obsluhu produktu dle návodu k obsluze;
- garance požadovaného přístupu do prostor, kde jsou umístěny produkty objednatele a přístupu k produktům;
- objednatel poskytne poskytovateli informace potřebné k tomu, aby byly práce ukončeny řádně a včas;
- neprodlené poskytnutí zprávy o hlášení poruchy poskytovateli dle odstavce 8.2 této smlouvy.

4.4 Objednatel je povinen zabezpečit produkty poskytovatele před neoprávněnými zásahy, jakož i před jiným poškozením či ohrožením.

4.5 Poskytovatel je zejména povinen:

- provádět pravidelné roční prohlídky produktů objednatele,
- vyměnit poškozené nebo opotřebované díly a součásti, které ohrožují provoz produktů (tyto servisní služby a cena náhradních dílů jsou obsaženy ceně podle článku VI. a XI. této smlouvy pouze do 5 let od uvedení produktu do provozu, viz čl. XIII. a 6.1 této smlouvy),
- na žádost objednatele zaškolit nové pracovníky objednatele jako obsluhu produktů - jednotek ROBUR, a to v rámci pravidelné prohlídky,
- udržovat sklad náhradních dílů pro potřeby náležitého plnění této smlouvy.

4.6 Poskytovatel je povinen vyvinout veškeré úsilí při poskytování servisních služeb objednateli dle této smlouvy tak, aby byl zabezpečen bezproblémový chod produktů poskytovatele.

4.7 Objednatel je povinen informovat bez zbytečného odkladu poskytovatele o jakýchkoliv závadách na produktu i v případě, že takové závady nebrání dalšímu provozu produktů. V případě, že objednatel bude produkt od poskytovatele používat i po zjištění závady produktu, nese za jakékoliv poškození produktů plnou odpovědnost a předmětné jednání objednatele bude považováno za neodborný zásah do produktu objednatele.

4.8 V případě, že dojde k poškození produktu neodborným zásahem či nesprávným užíváním objednatele, bude cena náhradních dílů a oprava produktu vyúčtována poskytovatelem objednateli dle platného ceníku náhradních dílů a oprav poskytovatele, zvláště vedle sjednané úhrady ceny za servisní služby podle této smlouvy.

4.9 Poskytovatel je oprávněn jím poskytovaná plnění vykonávat prostřednictvím třetí osoby, resp. smluvního partnera, aniž by tím ovšem byla dotčena jeho odpovědnost za veškeré provedené činnosti v rámci servisních služeb vůči objednateli.

V. PŘÍSTUP DO PROSTOR

5.1 Objednatel umožní, popř. zajistí, poskytovateli přístup do prostor, ve kterých bude poskytovatel služby poskytovat, a užití těchto prostor, popř. zajistí přístup k potřebné infrastruktuře v rozsahu nutném k poskytování služeb, a to nejpозději se zahájením přípravných prací.

VI. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1 Objednatel se zavazuje platit poskytovateli za poskytované služby cenu, jejíž výše je stanovena v článku XI., této smlouvy, v případě výměny poškozeného nebo opotřebovaného dílu či součásti, které ohrožují provoz produktů v době po uplynutí 5 let od uvedení produktu do provozu, (viz čl. XIII. této smlouvy), pak cenu podle platného ceníku náhradních dílů a oprav poskytovatele. V době do 5 let od uvedení produktu do provozu poskytuje výměnu poškozeného nebo opotřebovaného dílu či součásti, které ohrožují provoz produktů poskytovatel objednateli bezplatně, ale za podmínky, že objednatel nebude produkty používat v období automatického přerušení služeb dle čl. 11.4 této smlouvy. Pokud objednatel bude produkty používat v období automatického přerušení služeb má poskytovatel právo požadovat za výměnu dílů a součástí a práci s tím spojenou úhradu podle svého aktuálního platného ceníku servisních služeb. Poskytovatel je oprávněn jedenkrát v každém kalendářním roce trvání této smlouvy jednostranně navýšit o míru inflace, stanovenou Českým statistickým úřadem za období předchozího kalendářního roku jako přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen. Toto zvýšení bude poskytovatelem oznámeno minimálně 30 dnů předem.

6.2 Smluvní strany podpisem této Smlouvy sjednávají, že v případě nahrazení české měny (Kč) měnou Evropské unie (EUR) bude pro účely dílčích servisních smluv proveden přepočítání ceny na měnu Evropské unie podle úředně stanoveného směnného kursu pro nahrazení české měny. Nahrazení české měny nebude mít jakýkoli vliv na povinnost smluvních stran plnit řádně a včas všechny své závazky vyplývající ze sjednaných smluv. Inflační doložka a její uplatnění podle odst. 6.1 této Smlouvy zůstane v případě nahrazení české měny zachována s tím, že míra inflace bude stanovována orgánem, který bude po přechodu české měny na měnu Evropské unie oprávněný k vyhlášení míry inflace měny Evropské unie v České republice.

6.3 Úhrada za servisní péči (cena za poskytované služby) bude prováděna na základě faktury vystavené poskytovatelem dle specifikace v čl. XI. této smlouvy, přičemž k ceně služby bude účtována DPH dle platných předpisů. Celková cena za servisní služby bude uhrazena objednatelům bankovním převodem se splatností 30-ti dní ode dne vystavení daňového dokladu.

Servisní smlouva prohlídky a dohledové služby (GAHP)

6.4 V případě prodlení objednatele s úhradou vyúčtované ceny je objednatel povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05% denně z dlužné částky.

6.5 V případě prodlení objednatele delším než 30 dnů se zaplacením dlužné částky z této nebo z jiných smluv uzavřených s poskytovatelem je poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování jakýchkoliv servisních služeb do doby zaplacení dlužné částky s tím, že za jakékoliv následky pro objednatele z důvodu neposkytování služeb poskytovatelem v tomto případě nenese poskytovatel žádnou odpovědnost. Pozastavení poskytování služeb dle tohoto článku nemá vliv na povinnost objednatele platit cenu služeb dle této smlouvy.

VII. ÚROVEŇ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB, ODPOVĚDNOST

7.1 Poskytovatel je povinen poskytovat služby tak, jak je stanoveno v článku XI. této smlouvy. Článek XI. stanoví rozsah a úroveň poskytovaných servisních služeb.

7.2 Poskytovatel nebude odpovědný za neplnění svých závazků ze servisní smlouvy v důsledku nedostatečného zajištění elektřiny, plynu, popř. jiných médií, bezpečnosti provozu, bezpečnosti zařízení a jiných služeb ze strany objednatele, které nebyl poskytovatel povinen zajistit.

7.3 Poskytovatel nebude odpovídat za neplnění svých závazků ze servisní smlouvy, pokud takové neplnění bude způsobeno dočasnou nebo trvalou mimořádnou a nepřekonatelnou překážkou, která vznikla nezávisle na vůli poskytovatele.

VIII. LHŮTY A MÍSTO PLNĚNÍ SLUŽEB, PRODLENÍ

8.1 Místo plnění poskytovatele je místo umístění produktů poskytovatele, sjednané v servisní smlouvě (viz čl. III. odst. 3.1 této smlouvy), pokud nebude dohodnuto jinak.

8.2 Servisní zásah k odstranění závady provede poskytovatel v nejkratším možném termínu. Není-li v článku XI. této smlouvy stanoveno jinak, zavazuje se poskytovatel dostavit se k zjištění vytčené vady (nelze-li zjištění a případné odstranění vady provést prostředky vzdálené podpory) ve lhůtě během následujících 24 hodin po dni nahlášení závady objednatelem v případě, kdy závada může přímo ohrozit bezpečnost osob a/nebo způsobit závažné škody na majetku a během následujících čtyř pracovních dnů v případě jiných závad s tím, že poskytovatel je povinen odstranit vadu v nejkratším možném termínu, nejpozději však do 30 dnů od nahlášení vady objednatelem. Hlášení závady na produktu bude objednatelem oznámeno faxovou nebo e-mailovou zprávou, popřípadě telefonicky. V případě sjednání služeb rozsahu podle článku „11.3 Trvalý dohled“ této smlouvy, hlášení závady objednatelem není vyžadováno.

8.3 Po nahlášení závady na produktu nebo po zjištění závady poskytovatelem (v případě sjednání služeb rozsahu podle článku „11.3 Trvalý dohled“ této smlouvy) je objednatel povinen na výzvu poskytovatele učiněnou telefonicky nebo prostřednictvím SMS zprávy kontaktním osobám obsluhy poskytnout součinnost prostřednictvím osoby zodpovědné a obsluhu v souladu s návodem k obsluze (především zjištění přívodu energií, funkčnosti hydraulického systému, odtahů spalin apod.). V případě neposkytnutí této součinnosti není poskytovatel v prodlení s plněním dle bodu 8.2. a 11.3.1. Plnění poskytovatele, pokud je to technicky možné, může proběhnout formou vzdálené podpory. Touto vzdálenou podporou se rozumí zejména restart elektroniky případně úprava konfiguračního nastavení, které vedou k odstranění blokáce chodu zařízení a obnovení plného a bezpečného chodu zařízení. Toto může proběhnout bez zásahu obsluhy nebo v součinnosti s ní. Jelikož závada signalizovaná zařízením může signalizovat problém jinde v soustavě vytápění mimo samotné zařízení, může plnění proběhnout formou telefonické konzultace s obsluhou v tomto smyslu.

8.4 Pokud poskytovatel zjistí, že nemůže poskytnout plnění ve stanovené lhůtě, je povinen okamžitě uvědomit objednatele o této skutečnosti s uvedením důvodu.

IX. UPLATNĚNÍ POŽADAVKU NA SERVISNÍ SLUŽBY

9.1 Pokud se během trvání servisní smlouvy vyskytnou závady produktů dodaných poskytovatelem, bude objednatel poskytovatele neprodleně informovat o zjištěných závadách a přitom co nejpřesněji specifikuje vadu daného produktu. V případě sjednání služeb rozsahu podle článku „11.3 Trvalý dohled“ této smlouvy, hlášení závady objednatelem není vyžadováno.

9.2 Objednatel může své požadavky na servisní služby uplatnit telefonicky na servisní středisko poskytovatele v Brně na telefonním čísle 800 153 491 v pracovních dnech v době od 7:00 do 16:00 hod, v jiném čase na servisním e-mailu servis@robura.cz, požadavky uplatněné telefonicky, faxem nebo elektronickou poštou v době po 16:00 hod mohou být považované za předané následující pracovní den.

X. DOBA TRVÁNÍ

10.1 Servisní smlouva se uzavírá na dobu jednoho roku od jejího uzavření. Smluvní strany výslovně sjednávají, že

Servisní smlouva prohlídky a dohledové služby (GAHP)

tato smlouva se automaticky prodlužuje vždy o jeden rok, nesdělí-li některá ze smluvních stran písemně druhé smluvní straně nejméně 2 měsíce před uplynutím každého roku trvání smlouvy, že na dalším trvání smlouvy již nemá zájem.

10.2 Poskytovatel může od servisní smlouvy odstoupit písemným oznámením objednateli, jestliže dojde k podstatnému porušení smluvních povinností ze strany objednatele, tj.:

- objednatel je v prodlení s úhradou za plnění poskytovatele z předmětné servisní smlouvy, popřípadě za plnění poskytovatele dle jiné smlouvy, sjednané mezi poskytovatelem a objednatelem, a to více než o 30 dnů po dni splatnosti;
- s produktem je neoprávněně manipulováno (např. instalace produktu nebyla provedena v souladu s návodem k montáži, obsluha produktu závažně porušuje návod k obsluze produktu, došlo k poškození produktu třetí osobou apod.).

10.3 Objednatel může od servisní smlouvy odstoupit písemným oznámením poskytovateli, jestliže dojde k podstatnému porušení smluvních povinností ze strany poskytovatele, tj.:

- poskytovatel nesplní své povinnosti uvedené v čl. XI. této smlouvy;
- poskytovatel nesplní svou povinnost uvedenou v čl. VIII. této smlouvy;

v případě podstatného porušení smluvních povinností poskytovatelem

10.4 Odstoupení od servisní smlouvy musí být učiněno písemnou formou. Odstoupení od smlouvy musí být zasláno doporučeným dopisem s doručenkou, nebo musí být doručeno osobně. V případě, že dopis s odstoupením od smlouvy dle věty předchozí nebude v sídle smluvní strany převzat od poštovního doručovatele a dotčená smluvní strana si zásilku následně nevyžádá z příslušné pošty, považuje se poslední den k vyzvednutí předmětné zásilky za den doručení.

10.5 Objednatel i poskytovatel jsou oprávněni ukončit servisní smlouvu výpovědí s 2 měsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď objednatele před uplynutím jednoho roku od účinnosti servisní smlouvy je považována za předčasné ukončení smlouvy a je přípustná pouze v případě úhrady úplaty za předčasné ukončení podle tohoto odstavce. Pokud od účinnosti servisní smlouvy neuplynulo 10 měsíců je objednatel oprávněn vypovědět servisní smlouvu pouze za podmínky, že nejpozději spolu s doručením výpovědi uhradí poskytovateli úplatu za předčasné ukončení servisní smlouvy, která je stanovena jako násobek standardní měsíční ceny servisních služeb účtovaných poskytovatelem podle článku 11.2 a 11.3 této smlouvy (monitoring nebo monitoring a vzdálený dohled) a počtu kalendářních měsíců zbývajících do uplynutí jednoho roku od její účinnosti.

XI. SPECIFIKACE A CENA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

11.1 Pravidelná roční prohlídka

11.1.1 Při pravidelné prohlídce, vycházející dle zákona č. 458/2000 Sb., § 62, odst. 2, písm. G) a dle ČSN 386405, čl. 28, jsou prováděny tyto měření a zkoušky plynového zařízení:

- a) kontrola plynotěsnosti;
- b) seřízení spalování;
- c) kontrola pojistného ventilu a těsnosti;
- d) kontrola bezpečnostních prvků;
- e) kontrola, případně výměna hydraulického oleje a řemenů hydraulického čerpadla;
- f) kontrola snímače průtoku vody;
- g) kontrola funkce řídicí automatiky a deblokace poruchy;
- h) kontrola bezpečnostní funkce pojistky plamene;
- i) kontrola vstupního tlaku plynu do jednotky;
- j) seřízení vstupního tlaku plynu na hořáku;
- k) celková zkouška funkce ovladatelnosti jednotky;
- l) analýza spalování.

11.1.2 Během pravidelné prohlídky je možné zaškolit nové pracovníky obsluhy. Provozovatel obdrží protokol o prohlídce se všemi zjištěnými a odstraněnými závadami.

11.1.3 Pravidelná prohlídka dle této smlouvy se provádí v období od začátku května do konce září příslušného kalendářního roku. Přesný termín provedení pravidelné prohlídky navrhne poskytovatel a oznámí jej objednateli v dostatečném časovém předstihu, minimálně ve lhůtě 5 pracovních dnů před zamýšleným dnem. Pokud objednatel odůvodněně trvá na jiném termínu provedení pravidelné prohlídky, bude náhradní termín stanoven dohodou.

11.1.4 Cena za pravidelnou prohlídku

Tepelné čerpadlo GAHP Kč 2.850,- za kus
Kondenzační kotel AY Kč 1.470,- za kus

Servisní smlouva prohlídky a dohledové služby (GAHP)

Paušální částka za náklady prohlídky Kč 1.600,- (obsahuje: dopravu, vystavení protokolu, zaškolení nové obsluhy, atd.)

11.1.5 Úhrada za pravidelnou prohlídku bude prováděna 1x ročně, vždy po provedení pravidelné prohlídky na základě faktury vystavené poskytovatelem, přičemž k ceně bude účtována DPH dle platných předpisů

11.2. Monitoring provozu

Monitoring provozu zavazuje poskytovatele vlastními prostředky realizovat příjem a ukládání informací o provozním stavu produktu a provozních hlášeních.

11.2.1 Po dohodě objednatele s poskytovatelem je možné zpřístupnit objednateli náhled na instalaci jednotek, který umožňuje provozovateli kdykoli se podívat, které jednotky jsou v provozu, které nejsou v provozu, popř. které mají poruchu;

11.2.2 Objednatel sdělí poskytovateli kontaktní e-mail, na který bude poskytovatel zasílat zprávu o provozních stavech produktu v pravidelných intervalech. Interval, ve kterém budou zprávy zasílány a kontaktní e-mail pro jejich zasílání, budou uvedeny v protokolu o zprovoznění služby. Objednatel odpovídá za aktualizaci těchto údajů, pokud dojde k jejich změně.

11.2.3 Cena za monitoring provozu

Tepelné čerpadlo GAHP Kč 170,- za kus/měsíc

Paušální částka za náklady monitoringu Kč 190,- (obsahuje: poplatek za datové přenosy, provoz a správu serveru a softwaru pro ukládání dat)

11.2.4 Úhrada za monitoring provozu bude prováděna měsíčně, vždy na základě faktury vystavené poskytovatelem, přičemž k ceně bude účtována DPH dle platných předpisů.

11.3 Trvalý dohled

Trvalý dohled zavazuje poskytovatele vlastními prostředky realizovat vzdálené informování svého servisního dispečinku o poruchových stavech produktu a tak umožňuje okamžitou kvalifikovanou pomoc s řešením případných funkčních poruch prostřednictvím obsluhy a poruchové služby objednatele, případně výjezdu servisního technika poskytovatele.

Objednatel sdělí poskytovateli pro případ poruchy kontaktní osobu obsluhy hlavní a náhradní, pokud by osoba hlavní nebyla k zastížení. Kontaktní údaje (jméno, mobilní telefon, e-mail) budou uvedeny v protokolu o zprovoznění služby. Objednatel odpovídá za aktualizaci těchto údajů, pokud dojde k jejich změně, jakož i za proškolení kontaktních osob obsluhy o skutečnosti, že v případě, kdy tyto osoby nebudou pro poskytovatele dosažitelné na mobilním telefonu a nebudou moci bez odkladu provést požadovanou součinnost (ve smyslu ustanovení článku 8.3 této smlouvy), nemůže poskytovatel garantovat servisní zásah k odstranění závady ve lhůtách uvedených v článku 8.2 této smlouvy.

11.3.1 Služba servisního dispečinku a odborné pomoci bude poskytována nepřetržitě i mimo pracovní hodiny, o víkendech a státních svátcích. Pokud servisní dispečink nezastihne kontaktní osobu na mobilním telefonu, zašle textovou zprávu (SMS) nebo e-mailovou zprávu na kontaktní údaje z protokolu o zprovoznění služby. Tímto je povinnost informování obsluhy nebo poruchové služby objednatele považována za splněnou.

11.3.2 Cena za trvalý dohled

Tepelné čerpadlo GAHP Kč 230,- za kus/měsíc

11.3.3 Úhrada za trvalý dohled bude prováděna měsíčně, vždy na základě faktury vystavené poskytovatelem, přičemž k ceně bude účtována DPH dle platných předpisů.

11.4 Automatické přerušení služeb

Pokud objednatel neprovozuje produkty v letním období, je možné dohodnout s poskytovatelem automatické přerušení služeb v období od 1.6. do 31.8.. Dohodnuto automatické přerušení služeb v uvedeném termínu.

11.4.1 **Cena za automatické přerušení služeb Kč 240,-.** Po uplynutí období přerušení budou služby znovu obnoveny bez poplatku.

11.4.2 Úhrada za automatické přerušení služeb bude prováděna jednorázově, vždy po provedení přerušení služeb na základě faktury vystavené poskytovatelem, přičemž k ceně bude účtována DPH dle platných předpisů.

XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

