



Smlouva na poskytování služeb IS ENERGIS
číslo: CServices/2018/159; OEPÚ/Ko/248/2018

uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů mezi níže uvedenými stranami:

strana:	Objednatel	Zhotovitel
firma:	Pallvový kombinát Ústí, státní podnik	Coal Services a.s.
sídlo:	Hrbovická 2, 403 39 Chlumec	Most, V. Řezáče 315, PSČ 434 67
IČ / DiČ:	00007536 / CZ00007536	28727932 / CZ699003245
registrace:	Krajský soud v Ústí nad Labem, sp. zn. AXVII 433	Krajský soud v Ústí nad Labem, sp. zn. B/2136
oprávnění zástupci ve věcech	podpisu smlouvy:	Ing. Petr Lenc, ředitel státního podniku
	technických (realizačních):	vedoucí OEPÚ a provozní údržby
bankovní spojení:	Komerční banka, a. s., pobočka Most č. ú.: [redacted]	Československá obchodní banka, a.s. č. ú.: [redacted]
tel./mob./fax/e-mail:	[redacted]	[redacted]

1. Předmět, rozsah a místo plnění

1.1. Předmět smlouvy

- 1.1.1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje k poskytování služeb souvisejících s provozem, rozvojem a implementací informačního systému ENERGIS v rozsahu:
- 1.1.1.1. Pronájem služeb IS ENERGIS přes Internet s funkcí, která je popsána v příloze C této smlouvy, a základní technická podpora. Počet a typ uživatelských účtů objednatele je specifikován v objednávkovém formuláři v příloze B této smlouvy.
- 1.1.1.2. Služby zahrnuté do pronájmu IS ENERGIS, které jsou popsány v příloze D k této smlouvě, (dále jen „služby“).

1.2. Změny smlouvy

- 1.2.1. Smlouva může být kdykoliv měněna po dohodě smluvních stran písemným číslovaným dodatkem podepsaným zástupci objednatele a zhotovitele. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 1.2.2. Přílohy A, B, D a E, které mají vztah k plnění této smlouvy, budou považovány za platné pouze v případě, že budou podepsány zástupci obou smluvních stran, a mohou být měněny pouze způsobem uvedeným v bodu 1.2.1 této smlouvy.
- 1.2.3. Příloha C, která má vztah k plnění této smlouvy, má právo zhotovitel měnit jednostranně i bez souhlasu objednatele a smlouva bude i v případě takovéto změny považována za platnou. Případnou změnu přílohy C oznámí zhotovitel objednateli bez zbytečného odkladu.
- 1.2.4. Každá změna smlouvy vstoupí v účinnost první pracovní den kalendářního měsíce, který následuje po datu podpisu příslušného dodatku oběma smluvními stranami, nedohodnou-li se smluvní strany v tomto dodatku výslovně jinak.

1.3. Doba platnosti a účinnosti smlouvy

- 1.3.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.3.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 1.3.3. Tato smlouva ukončuje a nahrazuje dosavadní smlouvu na poskytování služeb IS ENERGIS č. CServices/2016/10.

2. Cena a platební podmínky

2.1. Cena

- 2.1.1. Cena plnění je stanovena dohodou mezi smluvními stranami v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o cenách číslo 526/1990 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Stanovená cena neobsahuje daň z přidané hodnoty. Ke sjednané ceně bude připočítána daň z přidané hodnoty v zákonné výši.



- 2.1.2. Cena za služby poskytnuté této smlouvou bude účtována v pravidelných měsíčních částkách v celkové výši
4 660,- Kč/měsíc
- 2.1.3. Právo účtovat cenu podle bodů 2.1.1 a 2.1.2 této smlouvy vzniká objednateli k prvnímu dni v měsíci, v němž jsou služby poskytovány.
- 2.1.4. Veškeré platby bude objednatel hradit bezhotovostním převodem na účet zhotovitele.
- 2.1.5. Faktura - daňový doklad bude obsahovat povinné náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a bude v ní uvedeno evidenční číslo smlouvy.
- 2.1.6. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní budou nesprávně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů po jejím obdržení zhotoviteli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě začne běžet nová lhůta splatnosti doručením opravené faktury objednateli. Pokud dojde k neoprávněnému vrácení faktury objednatelem, zůstává v platnosti původní termín splatnosti faktury.
- 2.1.7. Objednatel je povinen uhradit cenu služeb poskytnutých dle této smlouvy na základě daňového dokladu – faktury vystaveného zhotovitelem s tím, že lhůta splatnosti faktury objednatelem je patnáct (15) kalendářních dnů ode dne jejího vystavení, s tím, že za splnění této povinnosti se pokládá den připsání příslušné částky ve prospěch účtu zhotovitele uvedeného na faktuře.
- 2.1.8. Zhotovitel je oprávněn požadovat po objednateli zaplacení úroků z prodlení ve výši 0,03 % z nezaplacené částky za každý den prodlení s úhradou faktur podle odstavce 2.1.7. a objednatel se zavazuje tento úrok z prodlení zhotoviteli uhradit.
- 2.1.9. Zhotovitel si vyhrazuje právo po předchozím písemném upozornění přerušit nebo zastavit poskytování služeb dle této smlouvy, bez nároku objednatele na jakoukoliv škodu tímto jednáním případně vyvolanou v případě, že je objednatel v prodlení s úhradou ceny služeb poskytnutých dle této smlouvy.

3. Správa smlouvy

3.1. Oprávněné osoby ve smlouvě

- 3.1.1. Zhotovitel jmenuje jednoho svého zaměstnance jako zmocněnce pro přímý styk - osobu zodpovědnou za plnění této smlouvy a zplnomocněnou jednat jejím jménem o všech záležitostech týkajících se plnění smlouvy.
- 3.1.2. Objednatel jmenuje jednoho svého zaměstnance jako zmocněnce pro přímý styk - osobu zodpovědnou za kontrolu plnění, řízení komunikace mezi smluvními stranami a zplnomocněnou jednat jejím jménem o všech záležitostech týkajících se plnění této smlouvy.
- 3.1.3. Objednatel jmenuje z řad svých zaměstnanců oprávněné osoby, které mohou předávat zhotoviteli požadavky týkající se plnění služeb dle této smlouvy (formou hlášení požadavku).
- 3.1.4. Zhotovitel jmenuje z řad svých zaměstnanců oprávněné osoby, se kterými objednatel konzultuje odborné záležitosti.
- 3.1.5. Jména všech oprávněných osob jsou uvedena v příloze A „Seznam oprávněných osob“. Požadavek na změnu této přílohy v případě změny oprávněných osob se smluvní strany zavazují akceptovat.

4. Povinnosti smluvních stran

4.1. Povinnosti zhotovitele

- 4.1.1. Zhotovitel je povinen poskytovat objednateli služby v rozsahu, množství a kvalitě stanovené touto smlouvou.
- 4.1.2. Zhotovitel je povinen včas oznámit všechny problémy, které by mohly bránit kvalitnímu poskytování služeb.

4.2. Povinnosti objednatele

- 4.2.1. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli součinnost nezbytnou pro plnění této smlouvy a zajistit všechny technickoorganizační podmínky, které jsou nezbytně nutné pro plnění předmětu této smlouvy. Objednatel je v této souvislosti zejména nikoliv však výlučně povinen provádět řádnou údržbu svých technických prostředků.
- 4.2.2. Objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli za poskytnuté služby podle této smlouvy sjednanou cenu.
- 4.2.3. Objednatel se zavazuje ohlásit neprodleně zhotoviteli všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služeb.
- 4.2.4. Objednatel se zavazuje hlásit neprodleně zhotoviteli všechny poruchy a závady, které se projeví snížením kvality poskytované služby.

5. Ukončení účinnosti smlouvy a odpovědnost za škody

5.1. Ukončení účinnosti smlouvy

- 5.1.1. Smluvní vztah založený touto smlouvou může být ukončen:
- 5.1.1.1. písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
- 5.1.1.2. písemnou výpovědí



- 5.1.1.3. písemným odstoupením od smlouvy s tím, že za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 5.1.2. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět, a to písemně formou doporučeného dopisu či jinou formou registrovaného poštovního styku odeslaného druhé smluvní straně. Výpovědní doba je tři měsíce s tím, že skončí posledního dne třetího kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 5.1.3. Zhotovitel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení smlouvy objednatelem, a to písemně formou doporučeného dopisu či jinou formou registrovaného poštovního styku odeslaného druhé smluvní straně, do dvou měsíců ode dne podstatného porušení smlouvy objednatelem. Podstatným porušením smlouvy opravňujícím zhotovitele odstoupit od smlouvy se rozumí zejména:
 - 5.1.3.1. prodlení objednatele se zaplacením jakéhokoli peněžitého závazku vyplývajícího z této smlouvy (ceny služeb či její částí) po dobu delší než 30 dnů,
 - 5.1.3.2. neposkytnutí součinnosti ze strany objednatele po dobu delší než 60 dnů.
- 5.1.4. Jestliže je na kteroukoliv ze smluvních stran prohlášen konkurz či zjištěn její úpadek nebo je zahájena likvidace bez právního nástupce nebo je-li ustanoven nucený správce majetku (správce závodu apod.), který řídí podnikání této smluvní strany, potom druhá smluvní strana může takové okolnosti považovat za důvod pro okamžité ukončení smlouvy odstoupením.

5.2. Okolnosti vylučující odpovědnost

- 5.2.1. Žádná strana nebude považována odpovědnou za nespínění některého ustanovení této smlouvy, bude-li příčinou mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka nezávislá na vůli povinné strany ve smyslu § 2913 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění, kdy za to takovou překážku budou smluvní strany pokládat mimo jiné rovněž válku, stávkou či živelnou pohromu.

5.3. Odpovědnost za škody a náhrada za způsobené škody

- 5.3.1. Na odpovědnost za škody a náhrady škod se vztahují ustanovení § 2913 a následujících zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění.
- 5.3.2. Obě strany se zavazují přijmout všechna jim dostupná opatření k tomu, aby se předešlo vzniku škod a aby případné vzniklé škody byly co nejmenší.
- 5.3.3. Zhotovitel neodpovídá objednateli za škody vzniklé poskytnutím chybných dat ze strany objednatele, chybnou obsluhou, neodborným zacházením, či užíváním v rozporu s doporučením poskytovatele, neoprávněným zákrokem mechanickým poškozením či zanedbáním povinné údržby ze strany objednatele, pokud tyto skutečnosti nevznikly vinou zhotovitele.

6. Další ujednání

6.1. Ochrana informací

- 6.1.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy jsou všechny informace, které obě strany získají ve vzájemném styku, klasifikovány jako důvěrné.
- 6.1.2. Zhotovitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a informace o objednateli nutné pro jeho evidenci v systému a užívat je v souladu s právním rádem České republiky, zejména zákonem č. 101/2000 Sb., v platném znění, a ustanoveními § 87 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., v platném znění.
- 6.1.3. Všechny důvěrné informace, které jsou ve vlastnictví jedné strany a které tato strana poskytne druhé straně, zůstanou výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění, jež je důvodem uzavření této smlouvy, se obě strany zavazují důvěrné informace druhé strany nepředat třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto smlouvu. Důvěrné informace mohou být zpřístupněny třetí straně pouze na základě písemného souhlasu opačné smluvní strany a za předpokladu, že třetí strana písemně potvrdí svůj závazek zachování důvěrnosti informací, které jí byly sděleny. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany k žádnému jinému účelu, než je plnění předmětu této smlouvy nebo jiných smluv mezi smluvními stranami uzavřených.
- 6.1.4. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to zavinila úmyslně nebo nedbalostí přijímající strana.
- 6.1.5. Povinnost mlčenlivosti trvá po celou dobu účinnosti této smlouvy a pět (5) let po skončení jejího ukončení, pokud zákon nestanoví dobu delší.
- 6.1.6. Smluvní strany se zavazují zpracovávat osobní údaje fyzických osob, které jim budou sděleny druhou smluvní stranou v souvislosti s předmětem plnění dle této smlouvy, v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 65/46/ES (dále jen GDPR) a českými právními předpisy. Informace o zpracování a ochraně osobních údajů prováděné objednatelem ve smyslu čl. 13 a 14 GDPR jsou uveřejněny na webových stránkách objednatele (www.pku.cz)

7. Závěrečná ustanovení

7.1. Použití právo

- 7.1.1. Právní vztahy vznikající z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, jakož i veškeré další záležitosti neřešené ve smlouvě se řídí českým právem, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.



- 7.1.2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této smlouvy a k jejich vyřešení prostřednictvím jednání pověřených zástupců pro smluvní ujednání.
- 7.1.3. Zhotovitel bere na vědomí, že objednatel je povinným subjektem dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a subjektem, který je povinen uveřejňovat smlouvy prostřednictvím registru smluv na základě zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, objednatel zašle tuto smlouvu k uveřejnění prostřednictvím registru smluv na základě zákona o registru smluv bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uzavření této smlouvy.

7.2. Oznámení

- 7.2.1. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně proti potvrzení o převzetí, nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu sídla smluvní strany zapsanou v obchodním rejstříku. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 7.2.2. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny sídla budou o této změně druhou smluvní stranu informovat bez zbytečného odkladu.

7.3. Převod práv a povinností

- 7.3.1. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 7.3.2. Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel má právo si sjednat pro poskytování služeb podle této smlouvy subdodavatele podle vlastního uvážení s tím, že za poskytování služeb v tomto případě odpovídá ve stejném rozsahu, jakoby služby poskytoval sám.

7.4. Počet vyhotovení smlouvy

- 7.4.1. Tato smlouva se vyhotovuje ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dva (2) výtisky.
- 7.4.2. Tato smlouva odpovídá pravé a svobodné vůli obou smluvních stran.

Přílohy smlouvy

Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

Příloha A	„Seznam oprávněných osob“
Příloha B	„Seznam uživatelů“
Příloha C	„Funkce IS ENERGIS“
Příloha D	„Technická podpora v rámci IS ENERGIS“
Příloha E	„Hlášení požadavku“

Za objednatele

V Chlumci, dne:

31. 8. 2018

Ing. Petr Lenc
ředitel státního podniku

Za zhotovitele

V Mostě, dne:

29-08-2018

Ing. Kounovský Pavel, Ph.D.
ředitel obslužných činností

Ing. Hošťálek Gustav
vedoucí odborného útvaru energetiky



Příloha A „Seznam oprávněných osob“

	Objednatel
Zmocněnec pro přímý styk	[REDACTED]
Oprávněné osoby	

	Zhotovitel
Zmocněnec pro přímý styk	[REDACTED]
Oprávněné osoby	



Příloha C „Funkčnost IS ENERGIS“

Informace v tomto dokumentu slouží k přehledu o možnostech a funkcích IS ENERGIS .

Předpoklady funkčnosti:

- plně funkční technické prostředky IS ENERGIS s dostatečným výpočetním výkonem
- plně funkční provozní prostředí
- konzistentní a obsahově korektní konfigurace a parametrizace
- korektní a vyvážená implementace (např. vyvážené rozdělení aplikace na technické prostředky, vyvážené rozdělení DZ na vstupní body IS ENERGIS)

Oblast sběru a konsolidace dat

- Přenos dat z podporovaných datových zdrojů.
- Přepočet hodnot.
- Uložení hodnot v provozních archívech - primárních datových skladech.
- Agregace hodnot do vyšších časových hladin (čtvrt hodinová).
- Vytváření hodnot odvozených uzlů.
- Přenos dat do centrálního datového skladu.
- Přebírání povelů z centrálního datového skladu a jejich přenos na podporované cíle povelů.
- Autodiagnostika chodu.

Automatické funkce

- Uložení dat snímaných ve smlouvané periodě do datového skladu.
- Uložení čtvrt hodinových hodnot do datového skladu a jejich archivace po nastavenou dobu.
- Uložení měsíčních hodnot do datového skladu a jejich archivace po nastavenou dobu.
- Uložení dat typu událost do datového skladu a jejich archivace po nastavenou dobu.
- Automatické promítnutí čtvrt hodinových hodnot do nadřazených časových úrovní (hodina, den, měsíc).
- Automatické promítnutí čtvrt hodinových, měsíčních hodnot do nadřazených hierarchických úrovní podle vazeb typu zdrojový uzel, cílový uzel, koeficient.
- Archivace hodnot pro odvozené časové úrovně (hodina, den, měsíc) po nastavenou dobu v datovém skladu.
- Automatické mazání všech hodnot, které už nejsou v toleranci doby archivace, z datového skladu.
- Vyhlašování výstrah při překročení nastavených mezí jednotlivých hodnot, odesílání varovných SMS a elektronických zpráv.
- Koordinace poveřování technologie.
- Autodiagnostika chodu.

Dialog

- Zobrazení poslední změřené a zasláné hodnoty ze systému měření pro vybrané uzly na grafickém podkladu.
- Zobrazení hodnot z datového skladu v grafické podobě pro všechny podporované časové periody zvoleného uzlu (okamžité vzorky, minuta, čtvrt hodina, hodina, den, měsíc).
- Zobrazení hodnot z datového skladu v textové podobě pro všechny podporované časové periody zvoleného uzlu (čtvrt hodina, hodina, den, měsíc).
- Zobrazení informací o dalších typech provozních událostí.
- Současné zobrazení hodnot pro všechny uzly předdefinované skupiny pro všechny podporované časové periody a vybraný časový řez.
- Srovnání dosažených hodinových hodnot odběru s plánovanou hodinovou hodnotou a vyhodnocení velikost odchylky.
- Srovnání dosažené hodnoty a plánované hodnoty pro časový interval měsíc, čtvrtletí, rok.
- Zobrazení odběrového diagramu – průběh naměřených minutových hodnot ve sledované periodě ve srovnání s povolenou maximální hodnotou pro danou periodu. Podporované periody jsou čtvrt hodina a hodina.



- Zobrazení plynového odběrového diagramu – průběh naměřených čtvrt hodinových hodnot ve 24 hodinové periodě ve srovnání s povolenou maximální hodnotou.
- Výpočet a zobrazení podkladů pro fakturaci energií externím odběratelům.
- Výpočet a zobrazení podkladů pro vnitropodnikové vyúčtování spotřeby energií vnitřních organizačních jednotek.
- Podpora lokálních distribučních společností - zaslání zpráv obsahujících naměřené hodnoty oprávněných zákazníků na Operátora trhu s elektřinou prostřednictvím elektronické pošty.
- Číselné i grafické srovnání hodnot typu „emisní veličina“ s povolenou limitní hodnotou pro půlhodinové intervaly.
- Sledování vytížení zařízení, pokud jsou ze zařízení zaslány čtvrt hodinové informace o chodu/ne-chodu nebo o odběru energií, ze kterých je chod/ne-chod odvozen.
- Ruční korekce hodnot spotřeby energií pro časový interval čtvrt hodina, hodina, den, měsíc. O každém takovém zásahu je veden záznam s autorizací.
- Zaslání požadované hodnoty nastavené v uživatelském dialogu na výstupní zařízení.
- Nastavení priorit odpojování a přepnutí na ruční nebo automatický režim pro lokální systémy řízení odběrových diagramů.

Pozn.: Vše podle nastavené parametrizace



Příloha D „Technická podpora v rámci IS ENERGIS“

- Údržba IS ENERGIS
- Registrace nového uživatele aplikace IS ENERGIS
- Aktualizace parametrů uživatelů aplikace IS ENERGIS
- Zrušení registrace uživatele aplikace IS ENERGIS
- Informační servis provozování IS ENERGIS v pracovní dny
- Provozování úlohy pro vyhodnocení průměrného aplikačního výkonu IS ENERGIS
- Informování o uvolnění nové verze/update IS ENERGIS
- Kontrola chodu procesů na pozadí
- Archivace přihlašovacích aktivit za měsíc
- Školení uživatelů IS ENERGIS
- Konzultace problémů spojených s využíváním IS ENERGIS a s jeho nastavením pro potřeby organizační struktury uživatele v oblastech od měřicího systému až po výstupní sestavy
- Změny v konfiguraci IS ENERGIS podle požadavků uživatele, tzn. úpravy definičních souborů při zařazování nových datových zdrojů nebo změnách parametrů datových zdrojů, úpravy výstupních sestav v dispečerské části systému
- Konzultace k novým projektům implementace aplikace IS ENERGIS
- Konzultace k provozním problémům aplikace IS ENERGIS

Příloha E „Hlášení požadavku“

- Kontaktní místo zhotovitele je „technický dispečink“, který zajišťuje pro objednatele vyřizování požadavků na řešení problémů vzniklých při poskytování služeb dle této smlouvy. Telefonní číslo: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]
- Oprávněné osoby objednatele kontaktují zhotovitele přes „technický dispečink“. Požadavky na „technický dispečink“ mohou předávat pouze oprávněné osoby.
- Objednatel je povinen v požadavku poskytnout zhotoviteli maximum informací.
- Po obdržení požadavku odešle zhotovitel objednateli potvrzení příjmu. Za termín nahlášení požadavku se vždy považuje termín prokazatelného doručení hlášení požadavku zhotoviteli.
- Zhotovitel oznámí objednateli termín zahájení prací.
- Zhotovitel informuje objednatele o postupu řešení. Po vyřešení požadavku zhotovitel odešle oznámení ukončení řešení. Datum odeslání oznámení o ukončení řešení se pro potřeby hodnocení plnění smluvních povinností považuje za konečné datum pro výpočet doby výpadku.
- Objednatel po obdržení oznámení o ukončení řešení zašle zhotoviteli potvrzení příjmu.
- Objednatel má právo ověřit předané řešení a v případě nesouhlasu s tímto řešením vždy písemnou formou předložit připomínky k řešení. Toto obnovuje řešení požadavku. Čas strávený na řešení oprávněných připomínek nebude objednateli účtován.
- Připomínky k řešení musí být dodány zhotoviteli nejpozději do tří (3) pracovních dnů po obdržení oznámení ukončení řešení. Pokud v uvedeném termínu nebudou zaslány připomínky, bude požadavek považován za ukončený.
- V případě, že řešení nebylo způsobeno pochybením na straně zhotovitele, pak ukončení požadavku dává zhotoviteli právo zahrnout řešení do seznamu účtovaných položek podle bodu 2.1.3 za dané účetní období.
- Zhotovitel zahájí práce na odstranění poruchy do osmi (8) hodin od doručení požadavku na „technický dispečink“. Do této lhůty se počítají pouze hodiny od 06:00 do 14:00 běžného pracovního dne.