

## Servisní smlouva prohlídky a dohledové služby (GAHP)

**ROBUR, s.r.o.**

Vintrova 439/3g  
664 41 Popůvky  
Česká republika

48909513  
CZ48909513

**Centrum Kociánka**

Kociánka 93/2  
612 47 Brno - Královo Pole  
Česká republika

00093378  
CZ00093378

Poskytovatel:

Objednatel:

### 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, 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:

\* **Centrum Kociánka Březejc, Sviny u Křižanova**

### 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;
- určení způsobilé a odpovědné osoby vykonávající obsluhu produktu dle návodu k obsluze;
- garance požadovaného přístupu do prostor, kde jsou umístěny produkty objednatel a přístupu k produktům;



## Servisní smlouva prohlídky a dohledové služby (GAHP)

---

- objednatel poskytne poskytovateli informace potřebné k tomu, aby byly práce ukončeny řádně a včas;
- neprodleně 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 opotřebené díly a součásti, které ohrožují provoz produktů (tyto servisní služby a cena náhradních dílů však nejsou obsaženy v ceně podle článku VI. a XI. 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 náležitých 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, zvlášť 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 nejspíše 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 opotřebeného dílu či součásti, které ohrožují provoz produktů pak cenu podle platného ceníku náhradních dílů a oprav poskytovatele. 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 oprávněn 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.

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

6.5 V případě prodloužení 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.



## Servisní smlouva prohlídky a dohledové služby (GAHP)

---

### 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 blokace 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](mailto: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 tato smlouva se automaticky prodlužuje vždy o jeden rok, nesdělí-li některá ze smluvních stran písemně druhé smluvní straně nejméně 2 měsíce před uplynutím 12 měsíců od uzavření 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;



## Servisní smlouva prohlídky a dohledové služby (GAHP)

- 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**

**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.



## Servisní smlouva prohlídky a dohledové služby (GAHP)

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 zasilat zprávu o provozních stavech produktu v pravidelných intervalech. Interval, ve kterém budou zprávy zasilány a kontaktní e-mail pro jejich zasilání, 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 140,- 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 168,- 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 vpuštění

#### 11.5. Prodloužení záruční doby

11. 5.1 V důsledku sjednání poskytovaných služeb v rozsahu „11.2 Monitoring provozu“ či anebo „11.2 Monitoring provozu“ a „11.3 Trvalý dohled“ poskytovatel tímto jako dodavatel produktů uvedených v článku III. této smlouvy prodlužuje standardní záruční dobu (2 roky) na v článku III. této smlouvy uvedné produkty na 5 let. Prodloužení záruční doby je podmíněno uzavřením smlouvy této smlouvy nejpozději do 3 měsíců od poskytovatelem provedeného uvedení produktu do provozu.

## XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1 Tuto smlouvu je možné měnit a doplňovat pouze formou písemných dodatků, přičemž v úvodu dodatku bude uvedeno číslo dodatku a datum jeho platnosti a účinnosti. Veškeré přílohy a dodatky této smlouvy, podepsané oběma smluvními stranami, tvoří neoddělitelnou součást této smlouvy.

12.2 Tato smlouva se řídí českým právem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

12.3 V případě, že se některé z ustanovení této smlouvy stane v budoucnosti neplatné nebo neúčinné, zavazují se strany nahradit je takovou platnou úpravou, která v co nejvyšší míře zachová hospodářský účel, zamýšlený neplatným nebo neúčinným ustanovením.

12.4 Tato smlouva byla sepsána ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.



## CENOVÁ KALKULACE Centrum Kociánka - Březejc

Na centru Kociánka – Březejc budete mít nainstalované 6x tepelné čerpadlo GAHP K18  
**CENY V TÉTO CENOVÉ KALKULACI JSOU POUZE PRO VAŠI INSTALACI (jsou nižší než ceníkové)**

Možnosti dohledových služeb jsou následující:

### 1) PRAVIDELNÁ PROHLÍDKA + TRVALÝ DOHLED vč. monitoringu provozu (plná varianta)

#### **Prohlídka + trvalý dohled vč. monitoringu provozu**

##### - pravidelná prohlídka:

prohlídka tepelné čerpadlo (6ks x Kč 2.850,-) + paušál Kč 1.600,- = **Kč 18.700,-** celková cena za pravidelnou prohlídku (platíte **jednorázově** po provedení prohlídky)

##### - trvalý dohled vč. monitoringu provozu

tepelné čerpadlo (6ks x (monitoring provozu Kč 140,- + trvalý dohled Kč 168,-)) + paušál Kč 190,- = **Kč 2.038,-** celková cena za trvalý dohled (platíte **měsíčně**)

Za rok zaplatíte následující:

- **pravidelná prohlídka Kč 18.700,-**

- **trvalý dohled vč. monitoringu provozu 12 měsíců x Kč 2.038,- = Kč 24.456,- (standardní ceníková cena Kč 31.080,-, úspora oproti ceníkové ceně Kč 6.624,-)**

- **prodloužení standardní záruky (2 roky) na 5 let**

Samozřejmě máte možnost objednat si pouze částečnou variantu - prohlídku a monitoring provozu bez trvalého dohledu.

Jenom pro zjednodušené vysvětlení monitoring provozu-sbíráme a ukládáme informace o provozním stavu jednotek, které Vám pravidelně zasíláme v intervalech, které si zvolíte.

Trvalý dohled (plná varianta) je doplněk k monitoringu provozu a znamená - že přijímáme zprávy o chybových hlášeních a sami reagujeme na tyto hlášení kontaktováním obsluhy, popř. poruchové služby provozovatele, aby došlo k odstranění chyby/poruchy v co nejkratším času. Vidíme i chyby, které vy nezaregistrujete např. v sobotu hlásí tepelná čerpadla pokles napětí v síti, kontaktujeme ještě v sobotu obsluhu jak jednoduše vyřešit odstranění chyby a v pondělí tepelné čerpadlo topí, aniž by někdo musel volat, proč máte zimu.

Podrobnější popis jednotlivých služeb najdete v zaslaných materiálech.

Pokud se rozhodnete pouze pro prohlídku a monitoring provozu, pak by to vypadalo následovně:

### 2) PRAVIDELNÁ PROHLÍDKA + MONITORING PROVOZU (částečná varianta)

#### **Prohlídka + monitoringu provozu**

##### - pravidelná prohlídka:

prohlídka tepelné čerpadlo (6ks x Kč 2.850,-) + paušál Kč 1.600,- = **Kč 18.700,-** celková cena za pravidelnou prohlídku (platíte **jednorázově** po provedení prohlídky)

##### - monitoring provozu:

tepelné čerpadlo (6ks x Kč 140,-) + paušál Kč 190,- = **Kč 1.030,-** celková cena za monitoring provozu (platíte **měsíčně**)

Za rok zaplatíte následující:

- **pravidelná prohlídka Kč 18.700,-**

- **monitoring provozu Kč 12 x 1.030,- = Kč 12.360,- (standardní ceníková cena Kč 14.520,-, úspora oproti ceníkové ceně Kč 2.160,-)**

- **prodloužení standardní záruky (2 roky) na 5 let**

Uvedené ceny jsou bez DPH.

Pokud budete mít jakékoliv dotazy nebo bude něco nejasného, prosím kontaktujte mne.

Po odsouhlasení některé z výše uvedených variant bych Vám zaslala návrh servisní smlouvy.





## Servisní a dohledové služby pro tepelná čerpadla a kondenzační kotle Robur

### Výhody našich servisních služeb:

- servis je řízen přímo z našeho dispečinku;
- vlastní servis provádí naši školení pracovníci;
- dokonalá technická znalost pracovníků servisu;
- záruka odstranění závady přímo na místě;
- servisní vozy jsou kompletně vybaveny náhradními díly, žádné čekání.

### Pravidelná prohlídka:

- proč provádět prohlídku:
  - každý provozovatel plynového zařízení má povinnost řádně pečovat o odběrné místo tak, aby nedošlo k ohrožení bezpečnosti osob nebo majetku;
  - plnění této povinnosti může být kontrolováno namátkově (např. hasiči), bývá vyžadováno při každé pojistné události nebo havárii;
- pravidelná prohlídka vychází ze zákona č. 458/200 Sb., § 62, odst.2, písm. F) a z normy ČSN 386405, čl. 28;
- při pravidelné prohlídce provádíme 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
- během prohlídky je možné zaškolit nové pracovníky obsluhy;
- je prováděna jedenkrát ročně mimo topnou sezónu;
- provozovatel obdrží protokol o prohlídce se všemi zjištěnými a odstraněnými závadami.

### Monitoring provozu:

- přijímáme a ukládáme informace o provozním stavu jednotky/jednotek (viz. Obrázek 1);
- při monitoringu provozu jsme schopni:
  - a) odhalit problémy jednotky v celkovém rozsahu (sledujeme celkový provozní stav vč. chybových hlášení);
  - b) odhalit částečně problémy instalace (např. cyklování-časté zapínání/vypínání, kotel jede více než tepelné čerpadlo)
  - c) zasílat pravidelné zprávy (viz. příloha) – v pravidelných intervalech, které si sami zvolíte (např. týden, 14 dní, měsíc) budeme zasílat na kontaktní e-mail pravidelné zprávy, ze kterých velmi jednoduše zjistíte, jak využíváte obnovitelný zdroj i další informace (např. záznam o vývoji teplot);
- **při objednané službě pravidelná prohlídka + monitoring provozu dochází k prodloužení standardní záruky (2 roky) na 5 let.**

## 21107 - Jizerská - HU 00 ON

Data type Binary  
Start 0

### Value Starts Runtime

Value	Starts	Runtime
0	80	42,6%
1	80	57,4%



Obrázek 1: Týdenní provoz tepelného čerpadla Robur. 0 a 1 znamená vyp/zap, procentuální hodnota je doba strávená v jednotlivém režimu, číslo „80“ je počet zapnutí a vypnutí v daném období.

Watch list		Jizerská - provoz			
21107 - Jizerská - Active setpoint	52.0	14:04:49	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21107 - Jizerská - HU 00 ON	0	14:04:49	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21107 - Jizerská - HU 01 ON	0	14:04:49	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21107 - Jizerská - HU 02 ON	0	14:04:49	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21107 - Jizerská - HU 03 ON	0	14:04:49	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21107 - Jizerská - HU 04 ON	0	14:04:49	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21107 - Jizerská - HU 05 ON	0	14:04:49	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21107 - Jizerská - ON/OFF heating service	1	14:04:49	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21107 - Jizerská - Inlet temp DDC	53.400000000000006	14:04:49	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21107 - Jizerská - Outlet temp DDC	53.5	14:04:49	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21107 - Jizerská - Unit reset	-1.0	14:04:49	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21107 - Jizerská - Unit reset ID	0.0	14:04:49	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21107 - Jizerská - Heating setpoint set	52.0	14:04:49	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Obrázek 2: Výřez z online monitoringu vytápění. Active setpoint je nastavená teplota, HU 00 – 05 jsou jednotlivá zařízení kaskády, ON/OFF rating service je zapnutí topení, Inlet temp DDC je vstupní teplota vody, outlet temp DDC výstupní teplota vody, Unit reset je vzdálené odblokování chyby a Heating setpoint set je dálkové nastavení teploty vody.



### Trvalý dohled s monitoringem provozu:

- trvale sledujeme provozní i poruchové stavy jednotky/jednotek, což nám umožňuje okamžitou kvalifikovanou pomoc s řešením případných funkčních poruch;
- o chybových hlášeních jednotky přijímáme podrobné zprávy (e-maily), díky nimž dokážeme problém identifikovat (viz. Obrázek 3);
- servisní dispečink okamžitě reaguje na problém, kontaktuje Vaši obsluhu a navede na řešení, případně zajistí servisní zásah;
- servisní dispečink je k dispozici nepřetržitě i mimo pracovní hodiny, o víkendech a státních svátcích;
- **při objednané službě pravidelná prohlídka + monitoring + vzdálený dohled dochází k prodloužení standardní záruky (2 roky) na 5 let.**

Event date and time: 28.08.2013 ; 10:23:43 The event is strictly related to the cooling or/and heating module of a unit, or is generated by DDC Event Code: 410 The event is a warning The event is not generated by the DDC The event is related to the cooling plant Event String Code: 35 (Low Heater Wat Flow)  
Duration: Alarm termination  
Network ID of unit which generated the event: 2

Unit ID: 2  
Outlet Temperature; Inlet Temperature; External Temperature; Generator Temperature; Condenser/Evaporator Temperature;  
Tlix Temperature; Solution Pump RPM; Exhaust Temperature

28.08.2013; 09:36:16 ;	56.9;	50.0;	13.9;	78.2;	N/A;	N/A;	137;	174.1
28.08.2013; 09:37:50 ;	57.2;	50.5;	13.9;	78.5;	N/A;	N/A;	137;	174.8
28.08.2013; 09:39:26 ;	55.6;	50.7;	14.0;	77.3;	N/A;	N/A;	137;	152.5
28.08.2013; 09:40:55 ;	53.8;	51.2;	14.2;	71.6;	N/A;	N/A;	138;	130.8
28.08.2013; 09:42:24 ;	53.4;	51.8;	14.4;	68.5;	N/A;	N/A;	138;	119.2
28.08.2013; 09:43:52 ;	53.6;	52.2;	14.5;	68.0;	N/A;	N/A;	138;	109.1
28.08.2013; 09:45:21 ;	53.7;	52.7;	14.6;	67.0;	N/A;	N/A;	138;	103.6
28.08.2013; 09:46:49 ;	53.2;	53.2;	14.8;	66.8;	N/A;	N/A;	0;	100.3
28.08.2013; 09:48:19 ;	53.1;	53.3;	14.4;	69.8;	N/A;	N/A;	0;	95.7
28.08.2013; 09:49:47 ;	54.5;	53.1;	15.0;	72.1;	N/A;	N/A;	0;	91.1
28.08.2013; 09:51:16 ;	54.9;	53.0;	15.0;	73.3;	N/A;	N/A;	0;	88.0
28.08.2013; 09:52:50 ;	55.6;	53.0;	15.1;	74.1;	N/A;	N/A;	0;	85.8
28.08.2013; 09:54:28 ;	56.0;	53.1;	15.6;	74.1;	N/A;	N/A;	0;	83.6
28.08.2013; 09:55:57 ;	53.8;	54.1;	15.2;	73.8;	N/A;	N/A;	0;	84.1
28.08.2013; 09:57:28 ;	53.7;	54.0;	15.2;	73.2;	N/A;	N/A;	0;	81.7
28.08.2013; 09:59:02 ;	53.8;	53.9;	16.5;	72.6;	N/A;	N/A;	0;	80.1
28.08.2013; 10:00:31 ;	53.7;	53.9;	16.5;	71.6;	N/A;	N/A;	0;	79.0
28.08.2013; 10:01:59 ;	53.6;	53.8;	16.5;	70.6;	N/A;	N/A;	0;	78.4
28.08.2013; 10:03:28 ;	53.4;	53.8;	16.8;	69.4;	N/A;	N/A;	0;	77.3
28.08.2013; 10:04:56 ;	53.3;	53.8;	17.1;	68.7;	N/A;	N/A;	0;	76.7
28.08.2013; 10:06:25 ;	53.3;	53.6;	17.5;	67.9;	N/A;	N/A;	0;	79.6
28.08.2013; 10:08:08 ;	53.4;	53.7;	17.1;	66.9;	N/A;	N/A;	0;	82.2
28.08.2013; 10:09:39 ;	53.1;	53.6;	17.3;	65.8;	N/A;	N/A;	0;	78.7
28.08.2013; 10:11:08 ;	53.0;	53.6;	17.5;	65.0;	N/A;	N/A;	0;	76.4
28.08.2013; 10:12:36 ;	52.9;	53.5;	17.0;	64.6;	N/A;	N/A;	0;	75.6
28.08.2013; 10:14:17 ;	52.7;	53.4;	16.9;	63.8;	N/A;	N/A;	0;	75.1
28.08.2013; 10:15:46 ;	52.5;	53.3;	16.7;	62.7;	N/A;	N/A;	0;	73.9

Obrázek 3: Emailové online chybové hlášení. GPRS komunikátor zaznamenává a pošle stav zařízení před chybovou událostí.

Pravidelná roční prohlídka	
text	částka
Tepelné čerpadlo GAHP	Kč 2.850,- za kus
Kondenzační kotel AY	Kč 1.470,- za kus
Paušální částka za náklady prohlídky (obsahuje: dopravu, vystavení protokolu, zaškolení nové obsluhy, atd.)	Kč 1.600,-

+

Dohledové služby (monitoring provozu, trvalý dohled)		
text	Monitoring provozu	Trvalý dohled
Tepelné čerpadlo GAHP	Kč 170,- kus/měsíčně	Kč 230,- kus/měsíčně
Kondenzační kotel AY	Kč 130,- kus/měsíčně	Kč 190,- kus/měsíčně
Paušální částka (poplatek za datové přenosy, provoz a správu serveru a softwaru pro ukládání dat)	Kč 190,- měsíčně	
Instalace bez komunikátoru pro přenos dat	Kč 650,- měsíčně	
Automatické přerušení služeb (v období 1.6.-31.8.)	Kč 240,- (platíte jednorázově)	

**Příklad:** Instalace (tepelné čerpadlo 2ks, kondenzační kotel 1ks), objednaná služba (pravidelná prohlídka + trvalý dohled)  
Pravidelná prohlídka: (2ks čerpadlo x 2.850,-)+(1ks kotel x 1.470,-)+paušál 1.600,- = 8.770,- (zaplatíte 1x ročně na základě faktury)

Trvalý dohled: (2ks čerpadlo x (170,-+230,-))+( 1ks kotel x (130,-+190,-))+paušál 190,- = 1310,- (platíte měsíčně na základě faktury)

