

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY M6100/O/2021/131

Smluvní strany:

PREměření, a.s.

se sídlem Praha 10, Na Hroudě 2149/19, PSČ 10005

IČ: 25677063

DIČ: CZ25677063

spisová značka B 5433 vedená u Městského soudu v Praze

zastoupena: Ing. Vratislavem Skrbkem, vedoucím sekce Prodej a realizace energetických služeb

Ing. Michalem Štarhou, vedoucím oddělení Energetické služby B2B

bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s.

zveřejněné číslo účtu: 17529103/0300

(dále jen „Poskytovatel“)

a

Operátor ICT, a.s.

IČO: 02795281

DIČ: CZ02795281

B 19676 vedená u Městského soudu v Praze

Zastoupena: Michalem Fišerem, MBA, předsedou představenstva a Petrem Suškou, MSc., členem představenstva

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.

zveřejněné číslo účtu: 5920172/0800

(dále jen „Zákazník“)

ve smyslu ust. § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, tuto

SMLOUVU O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

I. Předmět Smlouvy

1. Na základě této smlouvy o poskytování služby (dále jen „Smlouva“)

- a) Poskytovatel bude poskytovat Zákazníkovi službu „Energetický management“, která umožní Zákazníkovi online dohled energetických měřidel (dále jen „Služba“ nebo „EnMS“); a
- b) Zákazník zaplatí Poskytovateli za poskytování Služby odměnu za podmínek stanovených v této Smlouvě.



II. Prohlášení Poskytovatele

Poskytovatel tímto prohlašuje, že Poskytovatel a společnost MSTP s.r.o., se sídlem: Plzeňská 3217/16, Smíchov, 150 00 Praha 5, IČO: C 192834 (dále společně jen „**Spolupracující osoby**“), spolupracují za účelem poskytování a dalšího rozvoje Služby. Není-li stanoveno v této Smlouvě nebo v právních jednáních s ní souvisejících jinak, považují se Spolupracující osoby za Poskytovatele a za osobní plnění Poskytovatele.

III. Místo a způsob plnění Smlouvy

1. Místem poskytnutí Služby jsou odečtové lokality Zákazníka uvedená v příloze č. 1 - Specifikace měření a služeb, která tvoří nedílnou součást této Smlouvy.
2. Služba bude Zákazníkovi poskytována prostřednictvím tzv. tenkého klienta, tj. webového rozhraní dostupného na adrese uvedené v příloze č. 2 – Podmínky EnMS, čl. 3.2 Webové rozhraní, nevyžadující zvláštní nároky na hardware na straně Zákazníka. Příloha č. 2 tvoří nedílnou součást této Smlouvy.
3. Detailní specifikace, zejména obecné, provozní a technické podmínky poskytnutí Služby, jsou uvedeny v příloze č. 2 - Podmínky EnMS.

IV. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Smluvní strany se zavazují při poskytnutí Služby spolupracovat a poskytovat si součinnost.
2. Poskytovatel se zavazuje (je povinen):
 - a) při plněních určených touto Smlouvou postupovat s odbornou péčí podle svých schopností a znalostí,
 - b) zajistit poskytnutí Služby dle Smlouvy osobně, popř. ve spolupráci s dalšími osobami na své náklady, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak,
 - c) při plnění této Smlouvy dbát pokynů Zákazníka k naplnění této Smlouvy; odchýlit se může jen tehdy, je-li to nezbytné v zájmu Zákazníka a nemůže-li včas získat jeho souhlas.
3. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi předložení příslušných podkladů a dokladů týkajících se plnění dle této Smlouvy.
4. Zákazník se zavazuje (je povinen):
 - a) poskytnout Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost při plnění činností dle této Smlouvy,
 - b) požadavky (objednávky, příkazy, pokyny) určovat srozumitelně, určitě, vážně, úplně a s příslušnými podklady a doklady,
 - c) neprodleně oznamovat všechny okolnosti, které zjistí při plnění této Smlouvy a které by mohly být důležité pro plnění této Smlouvy,
 - d) neprodleně oznamovat veškeré změny týkající se měření dle konkrétního postupu uvedeného v části 4.6 Servis v příloze č. 2 – Podmínky EnMS,
 - e) dodržovat Pravidla bezpečného chování, která jsou uveřejněná na webových stránkách Služby uvedených v příloze č. 2 – Podmínky EnMS.



5. Zákazník je oprávněn požadovat od Poskytovatele průběžné zprávy o postupu plnění Služby v dohodnutých termínech.
6. Smluvní strany se vzájemně zavazují nepostoupit svá práva a povinnosti podle této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, ledaže by se jednalo o právního nástupce příslušné smluvní strany. Toto ustanovení se nevztahuje na spolupracující osoby.

V. Cena za poskytnutí Služby

1. Zákazník se zavazuje platit Poskytovateli za Službu cenu uvedenou v příloze č. 1 - Specifikace měření a služeb, kapitola 2 – Výčet evidovaného zařízení a účtovaná cena, položka Cena celkem (na konci přehledové tabulky). K této ceně bude připočtena DPH v zákonem stanovené výši.
2. Částky uvedené v příloze č. 3 - Ceník se budou každoročně upravovat vždy k 1. lednu o míru roční inflace zveřejněnou ČNB v předcházejícím roce a výsledné částky budou zaokrouhleny na celé koruny.
3. Poskytovatel vystaví fakturu – daňový doklad za měsíční poskytnutí Služby. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 26 a 28 s náležitostmi dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“). Faktura je splatná do 14 dnů ode dne jejího doručení Zákazníkovi. Den uskutečnění zdanitelného plnění se stanovuje na poslední den příslušného kalendářního měsíce poskytnutí Služby.
4. Přílohou faktury je seznam měřidel aktivních v měsíci, ve kterém byla Služba poskytnuta. Tento seznam bude zpracován vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního měsíce. Zákazník je povinen tento seznam schválit či rozporovat do 5 dnů ode dne jeho obdržení. Pokud Zákazník tento seznam v uvedené lhůtě neschválí ani nerozporuje, má se za to, že se seznamem souhlasí. Ke dni uzavření této Smlouvy je kompletní výčet měřidel potřebných k zajištění Služby uveden v příloze č. 1 – Specifikace měření a služby.
5. V případě, že daňový doklad - faktura nebude obsahovat veškeré náležitosti požadované platnými právními předpisy, je Zákazník oprávněn tuto fakturu vrátit ve lhůtě splatnosti Poskytovateli s uvedením důvodu vrácení. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti od data doručení opravné faktury Zákazníkovi.
6. V případě, že Zákazník bude v prodlení s úhradou odměny dle tohoto článku Smlouvy, je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den trvání prodlení.

VI. Pronajatá zařízení

1. Pro účely poskytnutí Služby přenechává Poskytovatel Zákazníkovi na dobu trvání této Smlouvy k pronájmu měřidla a další zařízení měřicí infrastruktury uvedená v příloze č. 1 – Specifikace měření a služeb. Zákazník se zavazuje za pronájem měřidel a dalších zařízení měřicí infrastruktury zaplatit Poskytovateli odměnu dle přílohy č. 3 – Ceník.
2. Výčet všech měřidel a dalších zařízení měřicí infrastruktury, včetně pronajatých, je uveden v příloze č. 1 – Specifikace měření a služeb. Podmínky pronájmu měřidel a zařízení, včetně smluvních pokut za prodlení s vrácením, jsou stanoveny v příloze č. 2 – Podmínky EnMS.



VII. Doba trvání Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu pěti let ode dne nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Smluvní strany mohou ukončit Smlouvu následujícími způsoby:
 - a) dohodou ke sjednanému dni.
 - b) výpovědí bez udání důvodu. Výpověď musí být druhé straně doručena písemně. Výpovědní doba činí 2 měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena.
 - c) odstoupením od této Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy druhou smluvní stranou;
 - d) odstoupením od této Smlouvy v případě zahájení insolvenčního řízení proti druhé smluvní straně.

VIII. Odpovědnost za škody

1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Každá ze stran nese odpovědnost za škodu způsobenou porušením svých povinností podle této Smlouvy, ať již úmyslně či z nedbalosti, v rozsahu podle platných právních předpisů a této Smlouvy. V případě, že Poskytovatel zajišťuje plnění podle této Smlouvy prostřednictvím třetích osob, odpovídá vůči Zákazníkovi i za případné škody způsobené těmito třetími osobami.
3. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhé smluvní strany.
4. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění povinností, prokáže-li, že jí ve splnění povinností ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nebo nepředvídatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.
5. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

IX. Ochrana utajovaných informací

Veškeré informace zpřístupněné Zákazníkovi v této Smlouvě nebo v souvislosti s jejím plněním, a to v jakékoliv hmotné či nehmotné formě, tvoří obchodní tajemství Poskytovatele nebo jsou považovány za důvěrné. Zákazník je povinen chránit a utajovat tyto skutečnosti, zejména je nesmí zpřístupnit či jakýmkoliv jiným způsobem sdělit třetí osobě. Tato povinnost se nevztahuje na informace, které byly v okamžiku zpřístupnění veřejně známy nebo je Zákazník získal od třetích osob a na informace, které budou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo věcně příslušným správním orgánem na základě zákona.



X. Etická pravidla a ochrana osobních údajů

1. Zákazník prohlašuje, že byl seznámen s etickými pravidly spolupráce s obchodními partnery Skupiny PRE (dále jen „EPS“), která jsou veřejně dostupná na internetových stránkách všech společností Skupiny PRE <https://www.pre.cz/cs/profil-spolecnosti/o-nas/informace-pro-smluvni-partnery/eticka-pravidla-spoluprace-s-obchodnimi-partnery/>. Zákazník tímto prohlašuje, že vykonává veškeré své aktivity plně v souladu s EPS a tato dodržuje. Za Skupinu PRE se pro účely této smlouvy považují všechny společnosti s přímou či nepřímou většinovou majetkovou účastí společnosti Pražská energetika, a.s., se sídlem: Na Hroudě 1492/4, 100 05 Praha 10, IČO: 601 93 913.
2. Vztahuje-li se na druhou smluvní stranu ochrana osobních údajů dle zvláštních právních předpisů, pak pro účely plnění této smlouvy je společnost PRE, správcem osobních údajů druhé smluvní strany a osobní údaje takto získané zpracovává za účelem uzavření a plnění této smlouvy a pro účely oprávněných zájmů správce.
3. Veškeré podrobnosti o zpracování osobních údajů, včetně specifik zpracování osobních údajů členů statutárních orgánů, zaměstnanců příp. dalších osob zastupujících druhou smluvní stranu a práv, které subjekty údajů v souvislosti se zpracováním svých osobních údajů mají, jsou uvedeny v dokumentech: „Zásady ochrany osobních údajů“ a „Zpracování osobních údajů kontaktních osob obchodního“.

XI. Vyšší moc

1. Jestliže plnění této Smlouvy některou smluvní stranou je znemožněno nebo se stane nepřiměřeně obtížné z důvodu výskytu vyšší moci, tato smluvní strana bude zbavena odpovědnosti za toto neplnění nebo ztráty, které jsou jím způsobené. Jestliže je plnění této Smlouvy zásadně ovlivněno výskytem vyšší moci během období alespoň tří (3) měsíců, kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od této Smlouvy bez toho, že by přebírala odpovědnost za škody.
2. Vyšší moc je definována jako mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli smluvní strany, která jí trvale nebo dočasně brání ve splnění povinností. Za vyšší moc lze považovat zejména úplný výpadek proudu, výpadek energií, požár, výbuch, přírodní katastrofy, epidemie, stávky, zničení výrobních zařízení, povstání nebo občanské nepokoje, atd., které podstatným způsobem a nepříznivě ovlivňují smluvní stranu.

XII. Závěrečná ujednání

1. Žádné ustanovení této Smlouvy nevytváří mezi smluvními stranami žádné společenství, společnost, společné podnikání nebo společný podnik, nezakládá právo smluvní strany jednat jako zástupce či zmocněnec druhé smluvní strany, ani nezmocňuje smluvní stranu uzavírat jménem nebo na účet druhé smluvní strany žádné smlouvy či jejím jménem nebo na její účet vstupovat do jakýchkoli smluvních vztahů, pokud k tomu nebyl udělen předchozí písemný souhlas.
2. Kontaktní osoby obou smluvních stran jsou uvedeny v příloze č. 4 – Oprávněné osoby, která je nedílnou součástí této Smlouvy.
3. V případě, že se některé ustanovení této Smlouvy ukáže jako neplatné nebo neproveditelné, zůstanou zbývající ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti a toto neplatné nebo neproveditelné ustanovení bude nahrazeno platným ustanovením vyjadřujícím nejbližší možný úmysl a majícím nejbližší možný ekonomický účinek vzhledem k původnímu ustanovení.



4. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti jejím uveřejněním v registru smluv. Uveřejnění v registru smluv zajistí Zákazník.
5. Jakékoliv změny či doplňky této Smlouvy mohou být činěny pouze písemně se souhlasem obou smluvních stran, a to formou postupně číslovaných dodatků.
6. V otázkách touto Smlouvou výslovně neupravených se práva a povinnosti smluvních stran řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky.
7. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, přičemž každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
8. Zákazník podpisem této Smlouvy stvrzuje, že se seznámil s obsahem a významem Podmínek EnMS. Zákazník je povinen zajistit, aby se všichni uživatelé Zákazníka, kteří budou Službu využívat, seznámili s výše uvedeným dokumentem a řídili se jeho ustanoveními.
9. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně. Na důkaz souhlasu s jejím obsahem připojují své podpisy.

Přílohy:

- č. 1: Specifikace měření a služeb
- č. 2: Podmínky EnMS
- č. 3: Ceník
- č. 4: Kontaktní osoby

V Praze dne: 31.1.2022

Za Zhotovitele:

V Praze dne: 31.1.2022

Za Objednatele:



Příloha č. 1

Specifikace měření a služeb

Operátor ICT, a.s.



Obsah

1	Adresy odečtových lokalit.....	3
2	Výčet evidovaného zařízení a účtovaná cena	3
3	Nastavení SLA	4



1 Adresy odečtových lokalit

Služba EnMS zajišťuje přístup k výstupním datům z měřidel umístěných v odečtových lokalitách na adrese:

Objekt

ZŠ EDEN
ZŠ Jakutská
MŠ Dvouletky
ZŠ Švehlova
MŠ Zvonková

Adresa

Vladivostocká 1035/6
Jakutská 1210/2
Dvouletky 601/8
Švehlova 2900/12
Zvonková 12/2091

2 Výčet evidovaného zařízení a účtovaná cena

Na základě Smlouvy o poskytování služby uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem dne 2021 (dále jen „Smlouva“), již je tato příloha nedílnou součástí, je Zákazníkovi poskytována služba spočívající v odečtu měřidel. Všechna měřidla a komunikační zařízení jsou ve vlastnictví Zákazníka, který je zakoupil na základě cenové nabídky (objednávky) ze dne 30. 7. 2021. Podrobný soupis použitého materiálu obsahuje předávací protokol č.: 561524.

Poskytovatel eviduje následující zařízení:

- SIM karta slouží pro datovou komunikaci data-koncentrátorů (Smartcomů), komunikujících na mobilní technologii GPRS.
 - SIM karta (5Ks) je zákazníkovi pronajata dle podmínek uvedených v příloze č. 2 Podmínky EnMS.

Jmenovitý výpis všech měřených a účtovaných míst u Zákazníka je uveden v následující tabulce.

Název	Elektroměr	Ulice, č.p., č.o.	Místní část	Město	PSČ	Cena za odečet - Kč/měsíc
ZŠ EDEN	98449803	Vladivostocká 1035/6	Vršovice	Praha	100 00	69 Kč
ZŠ Jakutská	51257470	Jakutská 1210/2	Vršovice	Praha	100 00	69 Kč
ZŠ Jakutská	40444801	Jakutská 1210/2	Vršovice	Praha	100 00	69 Kč
MŠ Dvouletky	T440612	Dvouletky 601/8	Strašnice	Praha	100 00	69 Kč
MŠ Dvouletky	T504062	Dvouletky 601/8	Strašnice	Praha	100 00	69 Kč
ZŠ Švehlova	T488827	Švehlova 2900/12	Zahradní město	Praha	100 00	69 Kč
ZŠ Švehlova	40444879	Švehlova 2900/12	Zahradní město	Praha	100 00	69 Kč
MŠ Zvonková	T506400	Zvonková 2901	Záběhlce	Praha	100 00	69 Kč
MŠ Zvonková	C367219	Zvonková 2901	Záběhlce	Praha	100 00	69 Kč
MŠ Zvonková	T666267	Zvonková 2901	Záběhlce	Praha	100 00	69 Kč
CENA CELKEM						690 Kč

*DPH dle platné legislativy



3 Nastavení SLA

1. V případě servisu krytého zárukou se uplatňuje specifikace SLA ST.
2. Pro nadstandardní servisní pokrytí se uplatňuje SLA 3BD.
3. Bližší podmínky specifikace SLA ST a SLA 3BD je uvedena v příloze č. 2 Podmínky EnMS.



Příloha č. 2 Podmínky ENMS

Operátor ICT, a.s.



Obsah

1	Slovník pojmů	4
2	OBEČNÝ POPIS SLUŽBY	7
3	ICT architektura	7
3.1	Cloud ENMS	7
3.2	Webové rozhraní	7
3.3	Aplikační systém ENMS.....	8
3.4	Servery	8
3.5	Komunikační cesty	8
3.5.1	Jedno-kroková komunikace	8
3.5.2	Dvou-kroková komunikace	9
3.5.3	Měřidla.....	9
3.6	Podporované webové prohlížeče	10
4	PROVOZNÍ PODMÍNKY	11
4.1	Evidence majetku, dispoziční vztah k zařízení a jeho podpora.....	11
4.1.1	Zařízení v dispozici Zákazníka podporovaná Zákazníkem – DaP1.....	11
4.1.2	Zařízení v dispozici Zákazníka podporovaná Poskytovatelem – DaP2	11
4.1.3	Zařízení pronajatá od Poskytovatele v ceně Služby – DaP4.....	11
4.2	Data.....	12
4.2.1	Uložení	12
4.2.2	Zálohování.....	12
4.2.3	Vlastnictví.....	12
4.2.4	Export.....	12
4.2.5	Použití, zneužití	12
4.2.6	Likvidace.....	12
4.3	Přístupová práva	13
4.4	Dostupnost Služby	13
4.5	Výpočet ceny za Službu.....	14
4.6	Servis.....	14
4.6.1	Hlášení servisních požadavků	14
4.6.2	Servisní podpora	15
4.6.3	Servisní časy	16
4.6.4	Výpočet ceny za servisní podporu	16
4.6.5	Postup při provádění servisních zásahů.....	17



4.6.6	Záruka a odpovědnost	17
4.7	Závěrečná ustanovení.....	18



1 Slovník pojmů

Pojmy uvedené níže jsou v následujícím textu uvedeny s velkým počátečním písmenem spolu s pojmy, které jsou převzaty ze Smlouvy, již jsou tyto podmínky přílohou.

1. Akviziční server – jeden ze serverů systému ENMS, který zajišťuje komunikaci se zařízením (měřidla, datové koncentrátoři) u Zákazníka.
2. AMS – Autorizované metrologické středisko autorizované Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, výkonu kalibrace a ověřování měřidel případně k dalším výkonům jako např. zkouškám ochranných pomůcek.
3. Aplikační systém – programové vybavení, které umožňuje řešit konkrétní úlohy. Systém se skládá z více či mnoha počítačových programů řešících dílčí úlohy integrované do celku vytvářejícího komplexní funkcionalitu.
4. APN – přístupová brána mezi GSM, GPRS, 3G nebo 4G mobilní sítí a další počítačovou sítí, zde veřejným internetem (Access Point Name).
5. Cloud computing - na internetu založený model používání počítačových technologií, kde zákazníci/uživatelé sdílejí počítačové zdroje, mohou měnit jejich výkon dle potřeby, platí za to, co spotřebují, veškerý software a hardware je aktualizován poskytovatelem bez jejich zásahu a mohou se k němu připojit kdekoli na světě.
6. ČSN ISO/IEC 27001 - norma specifikující požadavky na systém managementu bezpečnosti informací, svěřených dat zákazníků, klíčového hardwaru, softwaru, zaměstnanců, know-how atd. ve společnosti.
7. Databáze – komplexní systém uspořádané množiny informací, uložené na paměťovém médiu a nástrojů umožňujících s touto množinou rychle, efektivně a bezpečně pracovat.
8. Datové centrum - místo, ve kterém je možno s vysokou mírou fyzické a kybernetické bezpečnosti a velmi dobrou konektivitou do Internetu provozovat servery, datová úložiště a další prvky ICT infrastruktury.
9. DC – zařízení, převodník komunikačních standardů, zprostředkovávající oboustrannou komunikaci nadřazeného systému s jednotlivými měřidly. Disponuje autonomními funkcionalitami např. snižujícími riziko ztráty dat. Jeho aplikace má řadu technicko-ekonomických dopadů na celkové řešení sběru dat (Data Concentrator).
10. ETH – souhrn technologií pro lokální počítačové sítě (LAN) z větší části standardizovaných jako IEEE 802.3, které používají kabely s kroucenou dvoulinkou a optické kabely pro komunikaci přenosovými rychlostmi od 10 Mbit/s po 100 Gbit/s. Síť Ethernet realizují fyzickou a linkovou vrstvu referenčního modelu OSI, takže je možné po nich provozovat jeden nebo více protokolů síťové vrstvy, především protokoly IPv4 a IPv6, které se používají pro služby sítě internet (Ethernet).
11. Geografický profil – v systému Služby pojmenovaná skupina (např. Region X, Objekt Y, Nájemce Z) obsahující podmnožinu měřidel Zákazníka. Slouží a) k restrikci přístupu Uživatelského účtu, ke kterému je přiřazena, na měřidla resp. jejich data b) k strukturovanému uspořádání měřidel do logických celků.
12. GPRS – služba umožňující přenos dat přes síť GSM (General Packet Radio Service).
13. ENMS – služba PRE a MSTP (Energetický management).
14. Infrastruktura ENMS – měřicí přístroje, datové koncentrátoři, datové vodiče RS 485 a M-Bus, radiové spoje WM-Bus a prvky LAN.



15. Koncový uživatel – subjekt, jehož Uživatelé mají prostřednictvím Služby možnost sledovat měřidla měřící zpravidla jeho spotřebu a mající zpravidla vazbu na Zákazníka (např. prodejní jednotka v obchodním centru nebo nájemce v průmyslovém areálu, majitel bytu v bytovém domě).
16. LAN – počítačová síť, která pokrývá malé geografické území (např. malé firmy). Přenosové rychlosti řádově Gb/s. Nejrozšířenějšími technologiemi v dnešních LAN sítích jsou Ethernet a Wi-Fi (Local Area Network).
17. LTE – technologie určená pro vysokorychlostní internet v mobilních sítích (Long Term Evolution).
18. Majetko-servisní kód – zkratka označující v rámci Služby majetkový a servisní vztah smluvních stran k jednotlivým částem Infrastruktury ENMS (MSK).
19. M-Bus - je komunikační standard, který je určen pro aplikace sběru dat z měřičů odběru nejrozličnějších médií (Meter-Bus).
20. Node B - základnová převodní stanice s vysílačem a přijímačem radiových signálů systému UMTS (GPRS, LTE aj.).
21. PLC – přenos dat po sílové elektrické síti (Power-Line Communication).
22. Podmínky ENMS – tento dokument.
23. Provozní poplatek – v rámci Služby platba Poskytovateli za odečet měřidla. Obsahuje odměnu Poskytovateli, podíl nákladů Poskytovatele na přenos dat z měřidla do Datového centra ENMS a jeho provoz přičemž je zohledněn datový objem, četnost a způsob komunikace a podíl nákladů na rozvoj Služby. Neobsahuje platbu za SIM, přestože patří do nákladů na přenos dat.
24. Router – je v počítačových sítích aktivní síťové zařízení, které procesem zvaným routování přeposílá datagramy směrem k jejich cíli.
25. RS 485 – komunikační standard sériové komunikace, nejnižší komunikační vrstvy, po kroucené dvoulince podle standardu ANSI/TIA/EIA-485-A-1998.
26. Servisní podpora – stálá technická péče o jednotlivé prvky Služby od měřících přístrojů až po Aplikační systém. Její intenzita a rozsah viz dále pojem SLA.
27. SIM – je účastnická identifikační karta sloužící k identifikaci účastníka v mobilní síti (Subscriber Identity Module).
28. SLA – (service-level agreement) smluvená úroveň servisní podpory, vymezující pravidla, jak se o produkt starat a cenu péče.
29. Služba – souhrn technologií a procesů, jimiž Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi informace o spotřebě měřené komodity. Součástí jsou i související doplňkové služby. Dále také ENMS (Integrované měření užití).
30. Smlouva – Smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
31. TLS – protokol Transport Layer Security. Jeho předchůdce Secure Sockets Layer (SSL) jsou kryptografické protokoly, poskytující možnost zabezpečené komunikace na internetu.
32. Uživatel – fyzická osoba ve vztahu k subjektu Zákazníka nebo Koncového uživatele, vybavená konkrétním oprávněním přistupovat k Službě.
33. Uživatelský účet - sada informací, která systému Služby říká, ke kterým položkám v menu systému, datům a osobním předvolbám má Uživatel, jemuž je účet přiřazen, přístup.
34. VPN – síť zřízená za účelem zabezpečení přenosu dat po veřejném internetu (Virtual Private Network).
35. WAN - síť WAN jsou využívány pro spojení lokálních sítí (LAN). Pokrývají rozlehlé geografické území (například síť, která překračuje hranice města, regionu nebo státu). Spousta WAN je



budována pro jednotlivé společnosti a jsou soukromé. Ostatní, budované poskytovateli připojení, poskytují služby pro připojení sítí LAN do internetu (Wide Area Network).

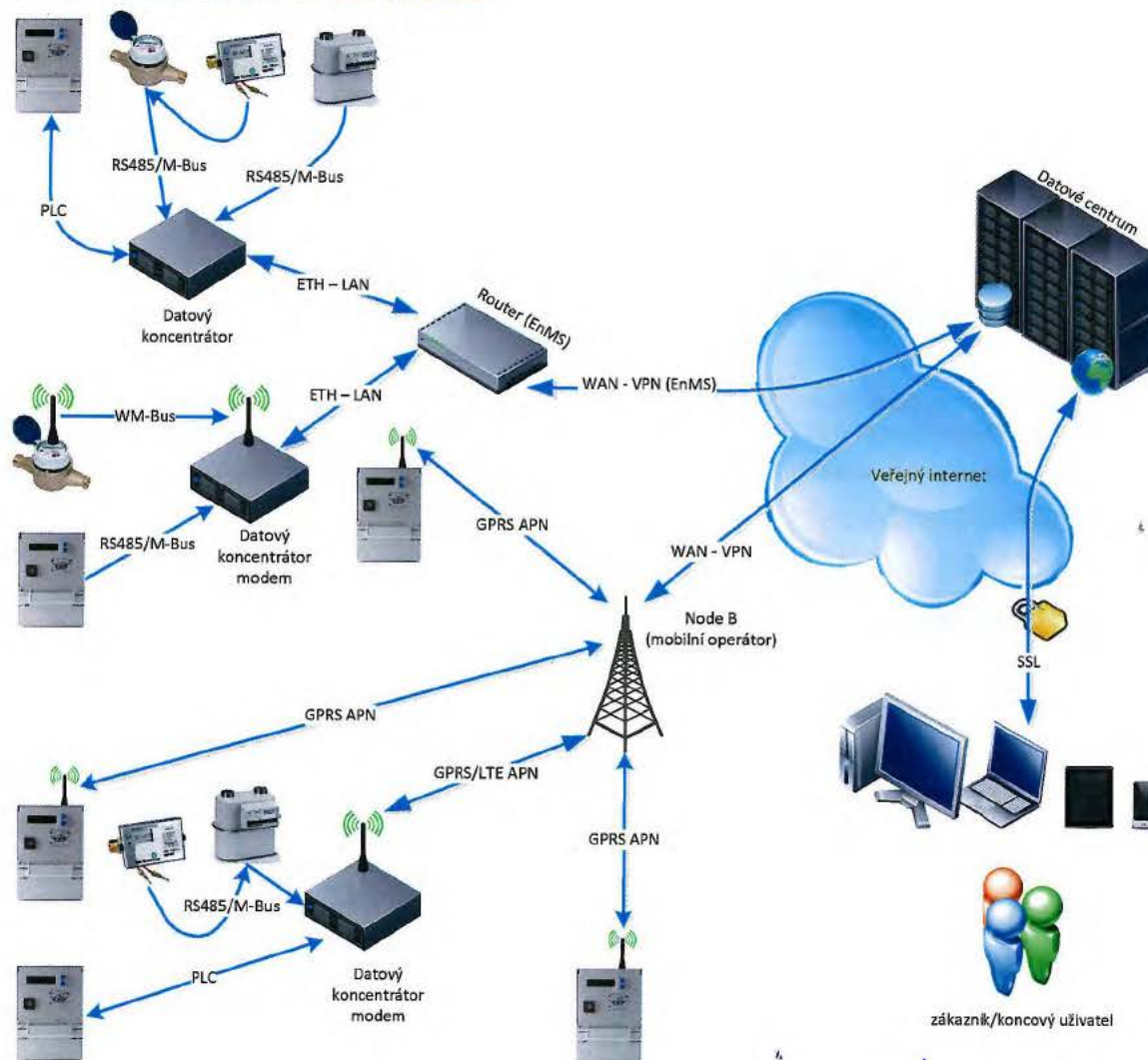
36. WM-Bus – radiová verze M-Bus pracujícím v bez licenčních frekvenčních pásmech (Wireless Meter-Bus). Používáme frekvenci 868 MHz.



2 OBECNÝ POPIS SLUŽBY

ENMS je technický systém zajišťující měření primárně utilitních komodit, sběr dat z těchto měřidel, jejich uchování a další zpracování ve výpočetním Aplikačním systému s uživatelsky intuitivním webovým rozhraním, zejména sloužícím k prohlížení naměřených spotřeb.

3 Obecná ICT architektura



3.1 Cloud ENMS

1. Poskytovatel provozuje Službu v privátním cloudu.

3.2 Webové rozhraní

1. Zákazník přistupuje k datům pomocí webové stránky Poskytovatele <https://enms.pre.cz/>.
2. Zabezpečení zahrnuje dvoufázové ověření Uživatelé a přenos dat protokolem TLS.
3. Webový portál je přístupový bod k zdroji dat z jednotlivých měřících přístrojů, které zpracovává Aplikační systém ENMS.
4. Aktuální a detailní popis funkcí a služeb je uveden na webových stránkách Služby v záložce Dokumenty. Některé z těchto funkcí a Služeb jsou popsány v těchto Podmínkách ENMS.



3.3 Aplikační systém ENMS

1. Aplikační systém ENMS zejména:
 - shromažďuje data z jednotlivých měřících přístrojů v Databázi ENMS,
 - sleduje průběh sběru dat,
 - validuje surová data,
 - kalkuluje data,
 - agreguje data např. dle:
 - spotřeby v čase za účelem stanovení profilu spotřeby,
 - měřidel v prostoru za účelem získání přehledu o chování např. lokalit, objektů, pater,
 - měřidel dle dalších vybraných atributů za účelem získání Zákazníkem požadovaného monitoringu např. dle subjektů v rámci všech lokalit,
 - zpracovává události a varování,
 - exportuje data z Databáze pro další zpracování u Zákazníka,
 - obsluhuje požadavky Zákazníků/Uživatelů.

3.4 Servery

1. Servery obsluhují zejména Aplikační systém a Databázi.
2. Nachází se v profesionálním datovém centru Provozovatele, které je zabezpečeno proti přístupu nepovolané osoby, výpadku napájení, požáru, zaplavení a dalším hrozbám.
3. Důležité HW prvky jsou zdvojené, data jsou geograficky zálohována.

3.5 Komunikační cesty

1. Architektura komunikačních spojů a použitých komunikačních technologií je do jisté míry variabilní a Poskytovatel ji navrhuje zejména s ohledem na technické podmínky v terénu, spolehlivost, investiční a provozní náklady, dle preferencí Zákazníka. Výsledné řešení bývá zpravidla kompromisní kombinací technologií.
2. Komunikace mezi prvky architektury je obousměrná až na některé výjimky, kam spadají jednoduché senzory, u kterých postrádá oboustranná komunikace smysl.
3. Uvedená architektura popisuje většinové řešení. Je-li to z nějakých důvodů vhodné, Poskytovatel navrhne a realizuje i odchylné provedení, obvykle pro omezené množství měřidel.

3.5.1 Jedno-kroková komunikace

1. Měřidla, kterými mohou být v této variantě pouze vybrané druhy elektroměrů, komunikují prostřednictvím veřejné buňkové rádiové sítě, tzn. s využitím infrastruktury mobilního operátora, přímo s akvizičním serverem.
2. Poskytovatel používá technologii GPRS.
3. V případě využití mobilních datových přenosů Poskytovatele jsou data posílána na dedikované APN, spravované mobilním operátorem, odtud VPN tunelem po veřejném internetu do Datového centra Poskytovatele, a dále na Akviziční server. Zákazník může využít vlastní SIM s dedikovaným APN. Obě varianty jsou považovány za bezpečné.
4. Využití SIM Zákazníka se standardním datovým tarifem je v rámci ENMS možné, ale protože v tomto případě není Poskytovatel schopen ovlivnit bezpečnostní rizika, odpovídá za ně plně Zákazník.



3.5.2 Dvou-kroková komunikace

1. Měřidla v této variantě komunikují s blízkým datovým koncentrátorem (DC) nebo gateway. Poskytovatel používá ke komunikaci variantně následující technologie:
 - a) PLC – přenos dat po rozvodu elektrické sítě (typicky v případě elektroměrů),
 - b) RS 485 nebo M-Bus průmyslová sériová komunikace po kroucené dvoulince (typicky vodoměry, plynoměry). Součástí Služby bývá zřízení této komunikace v objektu Zákazníka.
 - c) WM-Bus průmyslová rádiová komunikace (typicky vodoměry, plynoměry).
2. DC komunikuje s Akvizičním serverem. Ke komunikaci používá Poskytovatel variantně následující sítě:
 - a) Veřejný internet
 - i. Datový koncentrátor je zapojen do stávající počítačové sítě Zákazníka (LAN). Součástí Služby může být rozšíření LAN v objektu Zákazníka k DC.
 - ii. Získaná data z měřicích přístrojů posílá na VPN bránu Zákazníka, odkud proudí zabezpečeně internetem do Datového centra Poskytovatele, a dále na Akviziční server ENMS.
 - iii. VPN brána vytváří šifrovaný tunel mezi počítačovou sítí Zákazníka a Poskytovatele.
 - b) Veřejná buňková rádiová síť a dále internet
 - i. Datový koncentrátor je variantně doplněn o GPRS, nebo LTE modem.
 - ii. Modemy využívají infrastrukturu mobilního operátora.
 - iii. V případě využití mobilních datových přenosů Poskytovatele jsou data posílána na dedikované APN, spravované mobilním operátorem, odtud VPN tunelem po veřejném internetu do Datového centra Poskytovatele, a dále na Akviziční server. Zákazník může využít vlastní SIM s dedikovaným APN. Obě varianty jsou považovány za bezpečné.
 - iv. Využití SIM Zákazníka se standardním datovým tarifem je v rámci ENMS možné, ale protože v tomto případě není Poskytovatel schopen ovlivnit bezpečnostní rizika, odpovídá za ně plně Zákazník.

3.5.3 Měřidla

1. Služba podporuje mnoho modelů měřicích přístrojů: elektřiny, vody, plynu a tepla.
2. Rozšíření podpory o další model měřicího přístroje nebo i komoditu je možné. Takovému kroku bude ze strany Poskytovatele předcházet analýza požadavku a nabídka řešení.
3. Do Služby je možné integrovat stávající měřidla Zákazníka, pokud jsou mezi podporovanými modely, nebo dodat a namontovat výhodně měřidla nová.
4. Interval odečtu a množinu měřených či dopočítávaných veličin je možné nastavit pro jednotlivé měřicí přístroje individuálně. Míra individualizace je omezena parametry měřicího přístroje. Některé parametry měřidel jsou ovlivnitelné jen ve fázi zadání do výroby, jiné je možné měnit variabilně i během provozu.
5. Komunikační možnosti modelů měřidel se mohou lišit, v zásadě existují následující možnosti přenosu naměřených dat případně zasílání povelů či aktualizace firmware:
 - a) měřidlo komunikuje s DC již dříve popsány způsoby,
 - b) měřidlo komunikuje pomocí zabudovaného GPRS modulu.



6. V příloze Smlouvy č. 1 Specifikace měření a služeb má Zákazník přehledně uvedeny vybrané parametry ve Službě použitých měřidel.
7. Součástí Služby je dle potřeby Zákazníka poradenství s výběrem měřidel, nastavení jejich parametrů jak u stávajících, tak i měřidel do výroby, volby komunikačních technologií ve vazbě na navrženou komunikační architekturu, kalibrace a ověření, montáž měřidel a jejich následná údržba.

3.6 Podporované webové prohlížeče

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge
- Safari



4 PROVOZNÍ PODMÍNKY

Tyto provozní podmínky obsahují úpravu práv a povinností stran vyplývajících z uzavřené Smlouvy.

4.1 Evidence majetku, dispoziční vztah k zařízení a jeho podpora

1. Poskytovatel eviduje veškerá zařízení Infrastruktury ENMS v objektu Zákazníka vyjma komponent datových sítí Zákazníka.
2. Poskytovatel u každého zařízení eviduje, zda jej Zákazníkovi pronajal, v takovém případě se o jeho podporu stará Poskytovatel, nebo zda je zařízení v dispozici Zákazníka a v takovém případě, zda se o jeho podporu stará Zákazník či jím pověřená třetí strana, což Poskytovatel nerozlišuje, nebo Zákazník pověřil údržbou Poskytovatele. Kombinace dispozičního práva a poskytovatele podpory k zařízení je ve Smlouvě označována kódem DaPx (dispozice a podpora x = varianta) a vysvětlena v čl. 4.1.1 až 4.1.4 těchto Podmínek ENMS.
3. Tato evidence majetku je uvedena v příloze Smlouvy č. 1 Specifikace měření a služeb.
4. Poskytovatel využívá evidenci při účtování Provozních poplatků, pronájmu a k analýze provozních problémů, inventurám a prevenci.

4.1.1 Zařízení v dispozici Zákazníka podporovaná Zákazníkem – DaP1

1. Jedná se o zařízení, jejichž vlastníkem je Zákazník nebo třetí osoba.
2. Zákazník je povinen se o zařízení starat s péčí řádného hospodáře.
3. Způsobí-li zařízení výpadek Služby, Poskytovatel za to nenese žádnou odpovědnost.

4.1.2 Zařízení v dispozici Zákazníka podporovaná Poskytovatelem – DaP2

1. Jedná se o zařízení, jejichž vlastníkem je Zákazník nebo třetí osoba. Podrobný soupis zařízení obsahuje předávací protokol č.: 561524..
2. Zákazník je povinen umožnit Poskytovateli, aby mohl vykonávat svou povinnost starat se o zařízení s péčí řádného hospodáře.
3. Způsobí-li zařízení výpadek Služby, Poskytovatel za to nese odpovědnost, pokud nebyl Zákazníkem rozhodujícím způsobem omezen ve výkonu podpory zařízení.

4.1.3 Zařízení pronajatá od Poskytovatele v ceně Služby – DaP4

1. Poskytovatel přenechává Zákazníkovi po dobu trvání Smlouvy svá zařízení označená v příloze Smlouvy č. 1 Specifikace měření a služeb jako DaP4, zavazuje se umožnit Zákazníkovi jejich užívání po dobu trvání Smlouvy. Nájemné za zařízení je zahrnuto v celkové částce za poskytnutí Služby.
2. Poskytovatel přenechá Zákazníkovi zařízení ve stavu způsobilém k užívání a poučí Zákazníka, jak zařízení užívat. O předání zařízení sepsí smluvní strany předávací protokol, ve kterém bude uvedena pořizovací cena pronajatého zařízení a předpokládaná doba užívání ve smyslu morálního a fyzického zastarání.
3. Zákazník je povinen po dobu nájmu chránit zařízení před poškozením, ztrátou nebo zničením. V případě, že dojde k poškození, ztrátě nebo zničení zařízení, je Zákazník povinen neprodleně oznámit Poskytovateli, a to kontaktní osobě ve věcech technických dle přílohy Smlouvy č. 4.
4. Zákazník není oprávněn zařízení zcizit, prodat, dát k užívání třetí osobě ani je pronajmout. Rovněž není oprávněn realizovat na zařízení podporu, kterou vykonává Poskytovatel.
5. Poskytovatel je oprávněn po předchozí dohodě se Zákazníkem zkontrolovat pronajatá zařízení.



6. Nejpozději do 30 dnů po skončení trvání Smlouvy je Zákazník povinen vrátit Poskytovateli veškerá pronajatá zařízení ve stavu, v jakém mu byla pronajata s přihlédnutím na přirozený degradační vliv prostředí, ve kterém byla provozována.
7. V případě, že Zákazník nevrátí pronajatá zařízení v době podle bodu 6, je Poskytovatel oprávněn požadovat za každé nevrácené pronajaté zařízení smluvní pokutu ve výši (i) alikvotní ceny podle předpokládané doby užívání a, (ii) prokazatelně vynaložených nákladů spojených s marným získáním zařízení zpět. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu újmy.
8. Práva a povinnosti stran plynoucí z nájmu se v ostatním řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

4.2 Data

Naměřená data se netýkají subjektu údajů – fyzické osoby, nelze je proto považovat za osobní údaje ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

4.2.1 Uložení

1. Data jsou uložena v Datovém centru.
2. Dodavatel se zavazuje, že data nebude uchovávat ani zpracovávat mimo území ČR.
3. Poskytovatel a provozovatel je držitelem certifikace ČSN ISO/IEC 27001.

4.2.2 Zálohování

1. Data jsou standardně uložena na redundantní datové pole.
2. V pravidelných intervalech jsou prováděny zálohy na magnetické datové nosiče.
3. Zálohy jsou uchovávány mimo datové centrum – geografická záloha.

4.2.3 Vlastnictví

1. Zákazník je vlastníkem dat.
2. Poskytovatel je správcem dat.

4.2.4 Export

1. Export dat je možno provést prostřednictvím webové aplikace.
2. Pokud chybí v okamžiku exportu dat data z měřidel z důvodu technické závady, Poskytovatel použije v exportu dat nejbližší dostupná data, maximálně tři dny stará.
3. V případě, že není možné dodržet postup uvedený v bodu 2 tohoto článku, Poskytovatel zajistí odečet dat náhradním způsobem a Zákazník je povinen poskytnout součinnost při umožnění fyzického přístupu pracovníka Poskytovatele k měření.
4. Není-li prokázáno, že byla technická závada na straně Zákazníka, provede Poskytovatel náhradní způsob odečtu na vlastní náklady.

4.2.5 Použití, zneužití

1. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za použití a případné zneužití dat Zákazníkem, Uživatelem, Správcem, Koncovým uživatelem.

4.2.6 Likvidace

1. Data budou ze systému odstraněna nejpozději do tří měsíců od ukončení Smlouvy. Zákazník bude o odstranění dat písemně informován na adresu osoby oprávněné k jednání ve věcech technických, uvedené v příloze Smlouvy č. 4 Kontaktní osoby.



2. V datových zálohách zůstávají data až do okamžiku řízené expirace záloh, která je max. 1 rok. Vzhledem k technologii zálohování není selektivní odstranění dat konkrétního Zákazníka možné.

4.3 Přístupová práva

1. Poskytovatel poskytne Zákazníkovi požadovaný počet Uživatelských účtů pro přístup k datům pro každého Koncového uživatele.
2. Uživatelský účet je pojmenovaný a nepřenosný.
3. Uživatelský účet ve výchozím nastavení dovoluje přístup ke všem datům všech měřidel Zákazníka.
4. Zákazník může svým Uživatelským účtům omezit přístup k datům přiřazením účtu k alespoň jednomu tzv. Segmentu.
5. Zákazník může definovat nad množinou všech svých měřidel skupiny, nazvané Segmenty.
6. Změny Uživatelských účtů (vytvoření, zrušení) lze realizovat požadavkem na Zákaznickou linku.
7. Změnu definice Segmentů lze realizovat požadavkem na Zákaznickou linku.
8. Změnu přiřazení uživatelského účtu k Segmentu lze realizovat požadavkem na Zákaznickou linku.
9. Dojde-li k ukončení Smlouvy, bude zrušen přístup k Službě všem jejím Koncovým uživatelům resp. Uživatelům.
10. Aktuální možnosti nastavení přístupových práv se mohou v rámci vývoje Služby měnit.⁴

4.4 Dostupnost Služby

1. Službu je možné využívat nepřetržitě s výjimkou od 03:00 do 05:00 hodin. Poskytovatel si vyhrazuje právo na případnou změnu času odstávky.
2. Poskytovatel je oprávněn zablokovat přístup ke Službě, změnit nebo pozastavit poskytování Služby na dobu nezbytně nutnou, bude-li to zapotřebí ze závažných, zejména bezpečnostních příčin. O této skutečnosti a jejích důvodech bude Zákazníka/Uživatele informovat předem nebo, není-li to možné, okamžitě poté, a to telefonicky nebo elektronickou poštou. V případech předvídaných právními předpisy je Poskytovatel oprávněn zablokovat přístup ke Službě nebo pozastavit její poskytování.
3. Zákazník je povinen v předstihu oznámit Poskytovateli plánovanou odstávku infrastruktury v jeho vlastnictví nebo správě, která způsobí částečný či úplný výpadek Služby z hlediska přerušení toku aktuálních dat do Databáze Aplikačního systému ENM3.



4.5 Výpočet ceny za Službu

1. Poskytovatel účtuje Zákazníkovi Provozní poplatek za každé měřidlo zapojené do Služby, uvedené v příloze Smlouvy č. 1 Specifikace měření a služeb, dle tarifu uvedeného tamtéž.
2. Měsíční Provozní poplatek za měřidlo je dán cenou přiřazeného tarifu, která je uvedena v příloze Smlouvy č. 3 Ceník a zohledňuje, jak dané měřidlo vzhledem k nastaveným parametrům měření zatěžuje celý systém Služby. Zejména se jedná o množství dat, které měřidlo generuje, frekvenci komunikace, priority komunikace, případné využití Datového koncentrátoru.
3. Byla-li činnost měřidla v průběhu měsíce zahájena, pozastavena nebo ukončena, je za měřidlo účtována alikvótní část Provozního poplatku.
4. V případě, kdy Zákazník nemůže Službu využívat v důsledku její závady, trvající nepřetržitě více jak 24 hodin, budou dotčené Provozní poplatky za měřidla sníženy o alikvótní část v případě, že je závada výhradně na straně Poskytovatele. Je-li závada na straně Zákazníka, a nebyla-li jím nahlášena nejméně 24 hodin předem jako plánovaná odstávka, toto ustanovení neplatí, nedohodnou-li se Strany jinak.
5. Provozní poplatky se účtují měsíčně.

4.6 Servis

4.6.1 Hlášení servisních požadavků

1. Zákazník hlásí:
 - a) poruchu Služby,
 - b) nesnáze při provozu,
 - c) plánovanou odstávku infrastruktury Služby v majetku Zákazníka,
 - d) plánovaný dlouhodobý výpadek elektrického napájení v objektu Zákazníka, ovlivňující infrastrukturu ENMS,
 - e) požadavek na založení, nebo odebrání Uživatele,
 - f) požadavek na udělení nebo odebrání oprávnění na přístup Uživatele k datům,
 - g) požadavek na změnu ve Smlouvě (např. změna kontaktních údajů kontaktních osob, změna fakturačních údajů, rozšíření poskytovaných služeb o nové měřicí přístroje ...),
 - h) náměty pro zlepšení Služby,

na telefonním čísle Zákaznické linky +420 733 143 143. Další možností hlášení je na e-mail servis.prem@pre.cz a kontaktní formulář na webových stránkách Služby.

2. S ostatními požadavky se Zákazník obrací na kontaktní osoby Poskytovatele ve věcech technických nebo smluvních v závislosti na charakteru požadavku.
3. Zákazník se může na Zákaznické lince informovat o průběhu vyřizování nahlášeného požadavku.
4. Komunikačním jazykem je čeština.
5. Telefonáty jsou přijímány v pracovní dny od 7:00 do 18:00. Na vyžádání Zákazníka poskytne Poskytovatel při telefonickém ohlášení požadavku informaci o čísle požadavku, případně jiné sjednané informace.
6. Zákazník souhlasí s tím, že z veškerých telefonických hovorů uskutečňovaných prostřednictvím Zákaznické linky pořizuje Poskytovatel zvukový záznam, který slouží jako podklad pro případné řešení reklamací.



7. Informace potřebné pro zadání servisního požadavku jsou:
 - a) identifikace Zákazníka,
 - b) přesnou specifikaci požadavku, v případě poruchy či nesnázi jejich co nejpřesnější popis včetně činnosti, při níž se problém projevil,
 - c) je-li zjevné, že problém souvisí s konkrétním zařízením, pak i jeho typ a výrobní číslo.
8. Pokud je popis neúplný nebo zcela nedostatečný, je Poskytovatel oprávněn vyžádat si další informace a v takovém případě počíná reakční doba běžet až po dodání doplňujících informací.
9. Z důvodů průběžné aktualizace naší databáze budou též překontrolovány následující údaje:
 - a) Jméno osoby oprávněné k oznamování požadavků na Zákaznickou linku dle přílohy Smlouvy č. 4 Kontaktní osoby.
 - b) Telefonní číslo.
 - c) Adresa místa instalace.

4.6.2 Servisní podpora

1. Servisní podpora Poskytovatele se vztahuje automaticky na všechny části Infrastruktury ENMS v majetku Poskytovatele a dále na ty části Infrastruktury ENMS, které jsou do Servisní podpory zařazeny na základě vzájemné dohody Zákazníka a Poskytovatele. Všechny části Infrastruktury ENMS jsou uvedeny v příloze Smlouvy č. 1 Specifikace měření a služeb a DaP kód určuje i stranu odpovědnou za Servisní podporu.
2. Servisní podpora Poskytovatele se vztahuje automaticky také na Cloud ENMS.
3. Servisní podpora Poskytovatele zahrnuje zejména:
 - a) odstraňování záručních vad vybavení v případě
 - standardního záručního servisu dle SLA ST dle čl. 4.6.3 odst. 2,
 - záručního servisu na opravy dle SLA 3BD dle čl. 4.6.3 odst. 3,
 - b) vyhledání a odstraňování pozáručních vad vybavení, které vznikly bez přičinění třetí osoby běžným provozem vybavení,
 - c) řešení a odstranění havarijních situací,
 - d) řešení a odstranění nestandardních provozních stavů,
 - e) podporu při udržování dodaného vybavení s ohledem na případnou změnu ICT infrastruktury Zákazníka,
 - f) update upravující a zlepšující stávající vybavení (zdrojem pro jeho realizaci jsou zkušenosti získané z provozu obecně) v intervalu alespoň jednou za 24 měsíců,
 - g) dodávka náhradních dílů v rámci poskytnutých servisních výkonů,
 - h) přístup k novým tipům a směru vývoje dodaného řešení a detailům o známých problémech a způsobech jejich řešení v intervalu alespoň jednou za 18 měsíců;
 - i) informace o obsahu připravovaného update Služby a update vybavení v majetku Poskytovatele,
 - j) telefonické a osobní konzultace související s výše uvedenými body.
4. Objednatel má v rámci servisní podpory nárok vyžádat si dodatkové výkony. Za dodatkové výkony se považují např.:
 - a) lokalizace a odstranění poruch nebo škod, které vznikly neodbornou obsluhou, nebo jinými důvody, nezaviněnými Poskytovatelem. Patří sem např. poškozené kabely a svorky, mechanicky poškozené kryty a ovládací prvky, škody vyvolané nedodržením technických a provozních podmínek a parametrů prostředí předepsaných výrobcem pro provoz vybavení, např. vlhkost, prašnost, teplota, agresivní plyny a páry, elektrický



výboj, elektrické přepětí, elektromagnetické pole a další (dále jen závady způsobené Zákazníkem),

- b) dodatkové servisní výkony, které jsou provedeny na žádost Zákazníka po dohodě stran mimo běžnou pracovní dobu servisu a nad rámec dohodnutých reakčních dob pro servisní plnění.
- 5. Poskytovatel se zavazuje zahájit a ukončit řešení servisních zásahů ve lhůtách stanovených na základě specifikace uvedené v článku 4.6.3.
- 6. Při řešení problému budou Zákazník a Poskytovatel postupovat takovým způsobem, aby umožnili co nejrychlejší a nejefektivnější odstranění závady.
- 7. V případě, že se při řešení problému ukáže, že problém vznikl nesprávným užíváním Služby, bude řešení ze strany Zákazníka objednáno v rámci separátní objednávky a ze strany Poskytovatele následně vyfakturováno s použitím cen uvedených v příloze Smlouvy č. 3 Ceník.

4.6.3 Servisní časy

- 1. Známé servisní úkony jsou vyřešeny v konkrétních termínech:
 - a) založení Uživatele – 10 pracovních dnů,
 - b) odebrání Uživatele – 1 pracovní den,
 - c) udělení oprávnění na přístup Uživatele k datům – 2 pracovní dny,
 - d) odebrání oprávnění na přístup Uživatele k datům – 1 pracovní den.

V případě kombinovaného požadavku se časy do vyřešení sčítají.

- 2. Standardní záruční servis SLA „ST“
 - V záruční lhůtě je zahájení opravy řešeno do tří pracovních dnů od nahlášení závady (on-line či fyzicky).
 - Do 30 dnů je garantována oprava v rámci standardních záručních lhůt, a to bezplatně v místě instalace Zákazníka.
 - Záruční lhůta na opravy dle čl. 4.6.6 odst. 1 je 3 měsíce.
- 3. Nadstandardní servisní pokrytí pro úkony uvedené v čl. 4.6.2, odst. 3, písm. b) až e) těchto Podmínek SLA „3BD“
 - Zahájení opravy do tří pracovních dnů od nahlášení závady v místě instalace Zákazníka.
 - Profylaxe systému 1x ročně.
 - Monitoring systému a proaktivní reakce na chybové stavy.
- 4. Sjednaná úroveň servisní podpory, vztahující se na „podporované části Služby, je uvedena v příloze Smlouvy č. 1 Specifikace měření a služeb.
- 5. Lhůta pro zahájení opravy se počítá od oznámení problému. Pokud je k odstranění problému nezbytná součinnost Zákazníka, doba čekání na součinnost není do lhůty pro zahájení opravy započtena.

4.6.4 Výpočet ceny za servisní podporu

- 1. Poskytovatel účtuje Zákazníkovi cenu za servisní podporu Služby, vypočítanou dle SLA, na kterém se strany dohodly a který je uveden v příloze Smlouvy č. 3 Ceník.
- 2. Cena za servisní podporu Služby se účtuje měsíčně.
- 3. Cena za podporu Služby je vypočítána jako procentní sazba smluvené SLA ze základu, kterým je měsíční suma Provozních poplatků po množstevní slevě.



4. Jestliže je vypočítaná měsíční cena za podporu Služby nižší než stanovená minimální měsíční cena podpory uvedená v příloze Smlouvy č. 3 Ceník, účtuje Poskytovatel minimální měsíční cenu podpory.

4.6.5 Postup při provádění servisních zásahů

1. Servisní zásahy v prostorách Zákazníka, kde je instalována technologie Služby, budou prováděny vždy po předchozí dohodě se Zákazníkem, a to nejprve s kontaktní osobou ve věcech technických a následně, bude-li to zapotřebí s osobou oprávněnou k zpřístupnění dotčeného prostoru Zákazníka. Zmíněné osoby a jejich kontaktní údaje jsou uvedeny v příloze Smlouvy č. 4 Kontaktní osoby.
2. Dokončení servisního zásahu Poskytovatel oznámí stejným osobám Zákazníka jako při zahájení zásahu, nebylo-li dohodnuto jinak, neprodleně tak, aby měl Zákazník možnost výsledků servisního zásahu přezkontrolovat a otestovat funkčnost vybavení.
3. Zákazník je po oznámení o dokončení servisního zásahu povinen bezodkladně přezkontrolovat provedení servisního zásahu a otestovat funkčnost vybavení. Následně Zákazník buď (i) potvrdí písemně provedení servisního zásahu a odsouhlasí dobu trvání servisního zásahu, nebo (ii) písemně oznámí vady provedení servisního zásahu s označením vad zásahu, případně uvede námitky k době trvání servisního zásahu.
4. Zákazník se zavazuje zajistit Poskytovateli nebo jeho smluvním partnerům přiměřenou součinnost, tj. zejména přístup k prvkům infrastruktury Služby, pokud to bude nutné k odstranění závady nebo vykonání preventivní kontroly, pracovní prostor a podmínky pro servisní techniku. V případě neposkytnutí součinnosti se průtahy v servisní činnosti vzniklé v důsledku neposkytnutí součinnosti nepovažují za prodlení na straně Poskytovatele.
5. Poskytovatel si vyhrazuje právo svěřit servisní práce prověřenému smluvnímu partnerovi.
6. Poskytovatel se zavazuje, že jeho pracovníci nebo pracovníci jeho smluvních partnerů se při činnostech vykonávaných u Zákazníka podrobí režimovým i jiným opatřením, stanoveným pro pracoviště Zákazníka.
7. Poskytovatel nese odpovědnost za činnost smluvního partnera, jako by tak činil sám.
8. Servisní práce provádí Poskytovatel standardně v pracovní době nebo v individuálně dohodnutém termínu mimo pracovní dobu, je-li to pro Zákazníka nezbytné.
9. Pracovní doba je uvedena v příloze Smlouvy č. 3 Ceník.

4.6.6 Záruka a odpovědnost

1. Na výsledky provedených servisních zásahů dle této Smlouvy poskytuje Poskytovatel záruku v délce uvedené v čl. 4.6.3 odst. 2, konkrétně v specifikaci SLA kategorie „ST“, a to ode dne provedení servisního zásahu a výslovně prohlašuje, že po tuto dobu bude bez zbytečného odkladu bezplatně odstraňovat záruční vady servisních zásahů.
2. Poskytovatel zaručuje, že Služby podle této Smlouvy budou poskytovány v souladu s profesionálními standardy a normami odvětví platnými pro služby podobné povahy. Poskytovatel bude vynakládat nejlepší úsilí k poskytování služeb nejvyšší kvality.
3. Poskytovatel bude odpovídat za škody jím způsobené dle platných právních předpisů.
4. Poskytovatel odpovídá za to, že zdrojový kód a dokumentace Služby nepoškozují práva duševního vlastnictví třetích osob v zemi místa dodávky. V případě, že zdrojový kód nebo dokumentace dodané podle této Smlouvy porušují taková práva třetích osob s důsledkem, že další používání je zakázáno, Poskytovatel podle svého uvážení buď zajistí právo Zákazníka



pokračovat v používání příslušného materiálu, nahradí nebo upraví tento materiál tak, aby nepoškozoval práva třetích osob, nebo může ukončit tuto Smlouvu.

5. Poskytovatel nebude odpovídat za škody, které byly způsobeny úmyslně nebo hrubou nedbalostí. V žádném případě nebude Poskytovatel odpovídat za škody (i) způsobené Zákazníkem, zaměstnanci Zákazníka nebo jím angažovanými třetími stranami, ať již zapojenými na plnění této Smlouvy či nikoliv, (ii) jestliže byl smluvní software změněn nebo používán pro účely, které nejsou v souladu s dokumentací, specifikací softwaru, doporučeními nebo pokyny Poskytovatele, nebo (iii) jestliže Zákazník nesplnil jakékoliv své povinnosti podle této Smlouvy.

4.7 Závěrečná ustanovení

1. Podmínky ENMS nabývají účinnosti dnem uzavření Smlouvy.
2. Poskytovatel je oprávněn Podmínky ENMS jednostranně změnit. O změně Podmínek ENMS bude Poskytovatel Zákazníka informovat nejpozději 1 měsíc před datem jejich účinnosti, s výjimkou změn datového formátu, které Poskytovatel oznámí Zákazníkovi nejpozději 3 měsíce před datem jejich účinnosti a zároveň poskytne informaci, kde je dostupná technická specifikace změn.
3. Informaci o změně Podmínek ENMS zašle Poskytovatel Zákazníkovi písemně poštou na korespondenční adresu kontaktní osoby ve věcech smluvních a obchodních. O změně je Zákazník informován také prostřednictvím webových stránek Služby.
4. Nebude-li se Zákazník řídit Podmínkami ENMS, Poskytovatel nemůže zajistit řádné poskytování Služby.



Příloha č. 3 Ceník

Operátor ICT, a.s.



Obsah

1. Provozní poplatky	3
Ceník provozních poplatků	3
2. Pronájem v ceně služby- Dap4.....	3
3. Podpora.....	3
4. Uživatelské účty	4
Náklady na zřízení uživatelského účtu	4
Účet pro energetika	4
Účet pro správce objektu.....	4
Náhledový uživatelský účet	4
5. Ostatní	5



1. Provozní poplatky

Ceník provozních poplatků

Typ	Popis	Cena / kus	Počet	Celkem
Provozní poplatek za odečtový úkon	odečet dat min. 1x za den, data v 15min intervalu	69 Kč	10	690 Kč/měs.

- Tabulka obsahuje výčet odečtových úkonů závisících na typu měřidla, druhu použité komunikace a odečtových intervalů.
- Fakturace bude probíhat měsíčně
- Výše uvedené ceny zahrnují množstevní slevu.
- DPH dle platné legislativy.

2. Pronájem v ceně služby- Dap4

Výčet zařízení, která Poskytovatel pronajal Zákazníkovi. Platba za pronájem zařízení je zahrnuta v celkové fakturované částce za poskytnutí Služby.

Typ
SIM karta s datovým tarifem vč. APN

3. Podpora

- Procentní sazba za SLA 3BD je 0 %.
- Minimální měsíční cena podpory je 0 Kč.
- DPH dle platné legislativy.

ZÁKAZNÍK JE OPRÁVNĚN OBJEDNAT DALŠÍ PLNĚNÍ NAD RÁMEC TÉTO SMLOUVY, A TO ZA NÍŽE UVEDENÉ CENY.



4. Uživatelské účty

Náklady na zřízení uživatelského účtu

Jednorázový poplatek, který se fakturuje při zřízení licence. Obsahuje poplatek za zavedení do systému a nastavení oprávnění uživatele. Ke službě je možné objednat několik variant uživatelských účtů. Součástí zřízení uživatelského účtu je manuál k aplikaci.

Účet pro energetika

Uživatel má náhled na všechny segmenty a budovy, kde je osazen dálkový odečet, možnost editace v systému - tvorba vlastních nástěnek, grafů, statistik, aj.

Popis	Množství	Cena celkem
Cena za licenci jednorázová platba na zřízení uživatelského účtu	1	3 800 Kč

Účet pro správce objektu

Uživatel má náhled pouze na svůj segment a objekt, možnost editace v systému - tvorba vlastních nástěnek, grafů, statistik, aj.

Popis	Množství	Cena celkem
Cena za licenci jednorázová platba na zřízení uživatelského účtu	1	2 500 Kč

Náhledový uživatelský účet

Uživatel má náhled na naměřené hodnoty měřidel v segmentu a objektech, pro které je vytvořeno oprávnění

Popis	Množství	Cena celkem
Cena za licenci jednorázová platba na zřízení uživatelského účtu	1	1 800 Kč

Ceny jsou uvedeny bez DPH. K ceně bude připočtena DPH v zákonem stanovené výši.



5. Ostatní

Položka	Kč/Mj	Pracovní doba po – pá 08:00 – 18:00	Mimo pracovní dobu
Nepřítomnost Zákazníka ve sjednaném termínu			
Činnost obsahuje náklady spojené s cestou na místo, kdy není možno pro nepřítomnost Zákazníka provést úkon sjednaný se Zákazníkem.	Kč	1500	2000
Jiné neuvedené nestandardní úkony u zákazníků			
Činnost obsahuje další práce, např. zřízení sítě, případně další činnosti požadované ze strany Zákazníka.	Kč/hod	1500	2000
Montážní práce a zprovoznění			
Montér	Kč/hod	600	900
Technik junior	Kč/hod	1000	1300
Technik senior	Kč/hod	1300	1700
Technik IT	Kč/hod	1400	1800
Doprava			
Doprava k Zákazníkovi a zpět.	Kč/km	12	12
Exporty dle požadavku Zákazníka			
Vyhotovení exportních dat dle požadavku Zákazníka. Nejedná se o analýzu.	Kč/hod	1000	1300
Datové analýzy			
Smluvní cena dle náročnosti požadavku.			

Ceny jsou uvedeny bez DPH. K ceně bude připočtena DPH v zákonem stanovené výši. Úkon se počítá po započaté čtvrt hodině.

Předpokládané časy úkonů jsou uvedeny v tabulce.

Úkon	Čas v minutách
Demontáž elektroměru	30-60
Kontrola elektroměru	30-60
Montáž elektroměru	30-60
Výměna elektroměru	30-150
Změna na elektroměru (změna zapojení, instalace antény, instalace modulu, změna nastavení a další)	30-60



Příloha č. 4 Kontaktní osoby

Na straně Zákazníka:

Operátor ICT, a.s.

Kontaktní osoba ve věcech smluvních a obchodních:



oznamování požadavků na zákaznickou linku Poskytovatele:



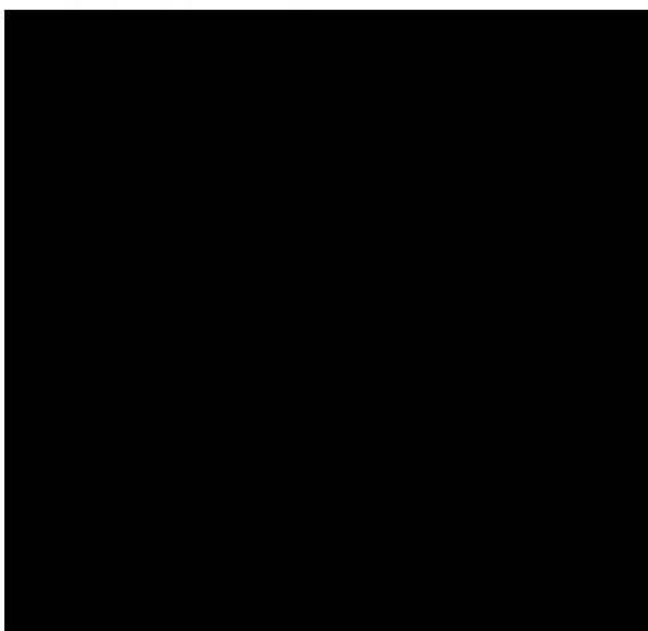
Osoba oprávněná k zpřístupnění prostoru Zákazníka pro servisní zásah Poskytovatele a jeho případnou koordinaci:



adresy prostor jsou uvedeny v příloze č. 1 smlouvy

další údaje: v pracovní dny po telefonické domluvě

Na straně Poskytovatele:



Operátor ICT, a.s.
Dělnická 12
170 00 Praha 7 - Holešovice
IČ: 02795281

