

Smlouva o poskytování služeb
systemu CEM pro monitorování vnitřního prostředí a měření spotřeby energií a vody
číslo: **SL-042/2025, DS202502425**

Smluvní strany:

Poskytovatel:

SOFTLINK s.r.o

se sídlem: Tomkova 409, 278 01 Kralupy n. Vltavou
jednatel: Ing. Ivo Stach – jednatel A
IČ: 27109682
DIČ: CZ27109682
DS: 48g26ig
zapsána v OR: vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C., vložka 96937
bankovní spojení: Česká Spořitelna, a.s. pobočka Kralupy nad Vltavou
číslo účtu: 490279349/0800

Zákazník:

STATUTÁRNÍ MĚSTO LIBEREC

Nám. Dr. E. Beneše 1 – 460 59 Liberec
Zastoupený: Ing. Jaroslavem Zámečnickem, CSc., primátorem města
Zastoupený ve věcech smluvních: Ing. Vojtěchem Prachařem, náměstkem primátora
ve věcech technických: Ing. Miloslav Matocha, vedoucí odboru energetického managementu
IČ: 00262978
DIČ: CZ00262978
bankovní spojení: 1016053873/6100

1.

PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Na základě této Smlouvy se zavazuje Poskytovatel poskytnout Zákazníkovi Zařízení a Služby, které jsou uvedeny ve Specifikaci dodávky řešení, která je přílohou této Smlouvy a Zákazník se zavazuje za Zařízení a Služby uhradit cenu uvedenou ve Specifikaci dodávky řešení za podmínek uvedených v této Smlouvě a ve Všeobecných podmínkách pro dodávku a poskytování služeb, které tvoří přílohu této Smlouvy.
- 1.2 Podmínky dodávky Zařízení a poskytování Služeb dle této Smlouvy jsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách a Specifikaci dodávky řešení. Pojmy užívané v této Smlouvě s velkým písmenem mají význam specifikovaný ve Všeobecných podmínkách.

2.

CENA A JEJÍ SPLATNOST

- 2.1 Cena za Služby je uvedena ve Specifikaci dodávky řešení za podmínek a se splatností uvedenou ve Specifikaci dodávky řešení. Není-li ve Specifikaci dodávky řešení uvedena splatnost a ostatní podmínky pro úhradu ceny, řídí se splatnost a ostatní podmínky ostatními Smluvními dokumenty. Není-li stanoveno jinak, jsou ve Smluvních dokumentech uvedeny ceny bez DPH.
- 2.2 Cena sestává z ceny za trvalé služby s tím, že výše jednotlivých cen bude určena na základě Specifikace dodávky řešení.
- 2.3 Cena může být ze strany Poskytovatele jednostranně měněna v závislosti na aktuální míře inflace, způsob určení výpočtu je uveden ve Všeobecných podmínkách.

3.

TERMÍN PLNĚNÍ A TRVÁNÍ SMLOUVY

- 3.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou tří (3) měsíců dle Všeobecných podmínek. Termínem ukončení poskytování Služeb je den, ke kterému byla ukončena platnost a účinnost této Smlouvy.

4.

KONTAKTNÍ ÚDAJE

- 4.1 Pro běžnou provozní komunikaci Zákazníka s Poskytovatelem slouží pracoviště zákaznické podpory Poskytovatele: telefon: 315 707 133, e-mail: support@softlink.cz a pracoviště Zákazníka Bc. Veronika Klimešová, telefon: 770 167 245, e-mail: klimesova.veronika@magistrat.liberec.cz, a Jitka Pourová, telefon: 485 243 295, e-mail: pourovajitka@magistrat.liberec.cz.
- 4.2 Komunikace ve věcech obchodních a smluvních bude probíhat prostřednictvím statutárních orgánů smluvních stran, nebo jimi určených zástupců.

5.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1 Zákazník svým podpisem stvrzuje souhlas se Všeobecnými podmínkami a ostatními Smluvními dokumenty tak, jak jsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách, seznámil se s nimi, byl poučen o jejich obsahu a potvrzuje, že jsou pro něj závazné. Zákazník bere na vědomí, že aktuální znění Všeobecných podmínek je zveřejněno na WEBových stránkách Poskytovatele. Změna Všeobecných podmínek musí být Poskytovatelem oznámena způsobem v nich uvedeným Zákazníkovi.
- 5.2 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí smlouvy podle tohoto pořadí:
1. číslované Dodatky ke Smlouvě či Specifikaci dodaného řešení v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu
 2. Specifikace dodávky řešení
 3. Smlouva
 4. Všeobecné podmínky.
- 5.3 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 5.4 Tato Smlouva zaniká některým ze způsobu uvedeným v čl. 3 Všeobecných podmínek.
- 5.5 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží po jednom.
- 5.6 Smluvní strany potvrzují, že tato Smlouva nebyla uzavřena v rozporu se zásadami poctivého obchodního styku.
- 5.7 Smluvní strany se výslovně dohodly, že tato Smlouva nahrazuje veškerá předchozí ujednání mezi těmito Smluvními stranami
- 5.8 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Změna sídla společností, čísla účtu, kontaktní osoby, případně dalších údajů, kde z povahy věci vyplývá, že je strana oprávněna měnit je jednostranně, není důvodem k uzavření dodatku, taková skutečnost bude druhé straně sdělena písemně.
- 5.9 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech částech této Smlouvy včetně Smluvních dokumentů připojují své podpisy.
- 5.10 Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva bude uveřejněna v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 5.11 Smluvní strany berou na vědomí, že jsou povinny označit údaje ve smlouvě, které jsou chráněny zvláštními zákony (obchodní, bankovní tajemství, osobní údaje, ...) a nemohou být poskytnuty, a to šedou barvou zvýraznění textu. Neoznačení údajů je považováno za souhlas s jejich uveřejněním a za souhlas subjektu údajů.
- 5.12 Smlouva nabývá účinnosti nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv podle § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).

- 5.13 Smluvní strany berou na vědomí, že plnění podle této smlouvy poskytnutá před její účinností jsou plnění bez právního důvodu a strana, která by plnila před účinností této smlouvy, nese veškerou odpovědnost za případné škody takového plnění bez právního důvodu, a to i v případě, že druhá strana takové plnění přijme a potvrdí jeho přijetí.
- 5.14 Uzavření této smlouvy bylo schváleno usnesením Rady města Liberec č. 1091/2025 ze dne 12. 8. 2025.

Přílohy Smlouvy:

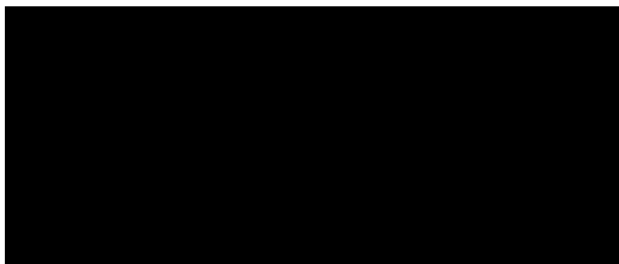
Specifikace dodávky řešení

Dohoda o úrovni služeb (SLA „A“)

Všeobecné podmínky pro dodávky zařízení a poskytování služeb

V Liberci, dne 2025

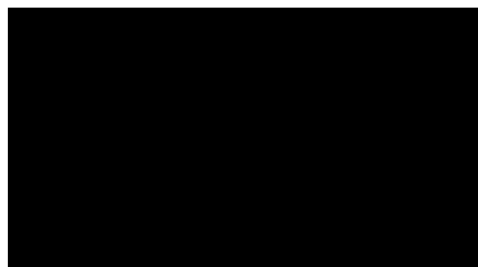
V Kralupech nad Vltavou, dne 2025



Zákazník

Ing. Vojtěch Prachař, náměstek primátora

(razítko, podpis)



Poskytovatel

Ing. Ivo Stach, jednatel A

(razítko, podpis)

Specifikace dodávky řešení

ke Smlouvě č. SL-042/2025, DS202502425

Poskytovatel:

SOFTLINK s.r.o

se sídlem: Tomkova 409, 278 01 Kralupy n. Vltavou
jednající: Ing. Ivo Stach – jednatel A
IČ: 27109682
DIČ: CZ27109682
zapsána v OR: vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C., vložka 96937
bankovní spojení: Česká Spořitelna, a.s. pobočka Kralupy nad Vltavou
číslo účtu: 490279349/0800

Zákazník:

STATUTÁRNÍ MĚSTO LIBEREC

Nám. Dr. E. Beneše 1. – 460 59 Liberec
Zastoupený: Ing. Jaroslavem Zámečnickem, CSc., primátorem města
Zastoupený ve věcech smluvních: Ing. Vojtěchem Prachařem, náměstkem primátora
jednající: Ing. Miloslav Matocha, vedoucí odboru energetického managementu
IČ: 00262978
DIČ: CZ00262978
bankovní spojení: 1016053873/6100

1. Poskytování služeb

- 1.1 Poskytovatel se v souladu se Smlouvou zavazuje poskytovat trvalé služby Zákazníkovi specifikované v kapitole 4.

2. Popis služeb

Popis služeb s označením jednorázových a trvalých služeb včetně jejich obsahu tvoří přílohu č. 1 ke Specifikaci dodávky řešení.

3. Ceny jednorázových služeb

- 3.1 Jednorázová cena za poskytování dodatečných montážních a servisních služeb, na které se nevztahují záruční podmínky ani podmínky servisní podpory bude stanovena podle počtu efektivně ujetých kilometrů a množství vynaložené práce Poskytovatele a sjednané sazby 18,- Kč/kilometr a 1000,- Kč/hodinu, nebo dle individuálně dohodnuté ceny (formou poptávky/nabídky).
- 3.2 Jednorázová cena za poskytování administrátorských činností a prací nad rámec zákaznické podpory v průběhu smluvního období bude stanovena podle množství vynaložené práce Poskytovatele sjednané sazby **1000,- Kč/hodinu**, nebo dle individuálně dohodnuté ceny (formou akceptovaného objednávkového formuláře). Jednorázová cena za poskytování analytických a programátorských činností a prací bude stanovena obdobným způsobem s použitím sjednané sazby **1800,- Kč/hodinu**.

4. Cena trvalých služeb

- 4.1 Za trvalé služby poskytované Zákazníkovi v rámci Zařízení instalovaných v objektech ve vlastnictví Zákazníka bude Poskytovateli placena sjednaná cena za rok v celkové výši **659 940,- Kč** bez DPH (**798 527,- Kč** vč. DPH).
- 4.2 Ceny trvalých služeb používání aplikace CEM za období jednoho roku, jsou uvedeny v tabulce:

Používání aplikace CEM		jed. cena	počet ks	Cena/měsíc	Cena /rok
Základní cena	28 Kč za každé měřidlo (bez nastaveného tarifu)	25 Kč	660	16 500 Kč	198 000 Kč
	5 Kč za každé měřidlo manuál/import	5 Kč	594	2 970 Kč	35 640 Kč
SW modul Tarifkace	55 Kč za každé měřidlo s nastaveným tarifem	55 Kč	0	0 Kč	0 Kč
SW modul Rozúčtování	350 Kč za odběrné místo poměrového rozúčtování.	350 Kč	0	0 Kč	0 Kč
	16 Kč za každý neměřený podílový objekt poměrového rozúčtování	16 Kč	0	0 Kč	0 Kč
SW aplikace CEM základní modul	5 000 Kč	3 400 Kč	1	3 400 Kč	40 800 Kč
SW modul Analýzy	3 400 Kč	3 400 Kč	1	3 400 Kč	40 800 Kč
SW modul Alarmy	3 400 Kč	3 100 Kč	1	3 100 Kč	37 200 Kč
SW modul LDS	3 400 Kč	3 400 Kč		0 Kč	0 Kč
SW modul SCADA	3 400 Kč	3 400 Kč	0	0 Kč	0 Kč
Celkem služby CEM				29 370 Kč	352 440 Kč
Zákaznická podpora					
Zák. podpora (3 hodiny měsíčně)	2 900 Kč	2900	1	2 900 Kč	34 800 Kč
Servisní podpora dodaných zařízení					
Základní cena za servisní podporu (do 50 zařízení)	2900 Kč měsíčně	2 400 Kč	1	2 400 Kč	28 800 Kč
Cena za každé další zařízení nad 50 ks	15 Kč měsíčně	15 Kč	610	9 150 Kč	109 800 Kč
Servisní podpora za komunikační bránu	78 Kč měsíčně	74 Kč	75	5 550 Kč	66 600 Kč
Servisní podpora za měřidlo	12 Kč měsíčně	12 Kč	0	0 Kč	0 Kč
Celkem za servisní podporu				17 100 Kč	205 200 Kč
Komunikační poplatky					
Vysílací bod NB IoT (do 60 KB dat měsíčně)	15 Kč za každou SIM se službou NB-IoT	15 Kč	0	0 Kč	0 Kč
Vysílací bod NB IoT (do 1 MB dat měsíčně)	28 Kč za každou SIM se službou NB-IoT	28 Kč	0	0 Kč	0 Kč
Vysílací bod LTE (do 150 MB dat měsíčně)	85 Kč za každou SIM se službou LTE	75 Kč	75	5 625 Kč	67 500 Kč
Vysílací bod LTE (do 3 GB dat měsíčně)	190 Kč za každou SIM se službou LTE	190 Kč	0	0 Kč	0 Kč
Celkem za komunikaci				5 625 Kč	67 500 Kč
Celková cena bez DPH za provoz systému				54 995 Kč	659 940 Kč

- 4.3 Celková cena za Služby za rok je stanovena podle druhu a počtu jednotlivých položek dle bodu 4.2 a počtu aktivních měřidel dané kategorie evidovaných v Aplikaci CEM k poslednímu dni daného roku dle přílohy č. 2 ke Specifikaci dodávky řešení.
- 4.4 Ceny trvalých služeb používání aplikace CEM dle bodu 4.1 budou fakturovány od **1. 9. 2025**.
- 4.5 Dílčí paušální měsíční cena za zákaznickou podporu zahrnuje poskytování služby ve smluveném rozsahu 3 hodiny měsíčně. Pokud v některém měsíci dojde k překročení smluveného rozsahu zákaznické podpory, Poskytovatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi jednorázovou cenu dle odstavce 3.2 za každou hodinu poskytnuté zákaznické podpory nad smluvený rozsah.

Přílohy Specifikace dodávky řešení:

Příloha č. 1 ke Specifikaci dodávky řešení

Příloha č. 2 ke Specifikaci dodávky řešení

V Liberci, dne

2025

V Kralupech nad Vltavou, dne

2025

.....
Zákazník

Ing. Vojtěch Prachař, náměstek primátora
(razítko, podpis)

.....
Poskytovatel

Ivo Stach, jednatel A
(razítko, podpis)

Příloha č. 1

ke Specifikaci dodávky řešení

A. Popis funkcí Aplikace CEM

Aplikace CEM je soubor počítačových programů pro sběr a zpracování dat z měřičů spotřeby a čidel. Aplikace CEM poskytuje ke dni uzavření Smlouvy tyto funkce:

a) Základní modul (měření, monitoring)

- automatické odečítání měřidel v krátkých časových intervalech (až jednotky minut)
- přístup k naměřeným hodnotám v režimu on-line (každý provedený odečet je ihned k dispozici pro uživatele);
- automatické vyhodnocování průběhu spotřeby s neprodleným odesláním zpráv o překročení limitů formou e-mailů, případně i SMS (je-li tato funkce Zákazníkem požadována a implementována);
- odečítání a zpracování všech běžných druhů měřidel, které mohou být použity pro rozúčtování nákladů mezi nájemce, nebo které mohou sloužit pro monitorování stavu objektů, zejména elektroměrů, vodoměrů, plynůměrů, kalorimetrů, teploměrů, vlhkoměrů a bezpečnostních čidel;
- odečítání měřidel pomocí proprietárního komunikačního systému WACO, nebo pomocí mezinárodních standardů pro výměnu dat M-BUS, IEC 62056 a Wireless M-BUS;
- odečítání měřidel pomocí těch typů odečítacích radiových zařízení („modulů“) nebo čidel komunikačního systému LoRa, která byla pro provoz s aplikací CEM implementována, otestována a oboustranně schválena;
- efektivní správa měřidel a systému odečítání, automatické vyhodnocování nefunkčnosti odečítání a podpora pro správu a servis odečítací sítě (CEM TroubleTicket System);
- archivování primárních odečtů z automatického systému odečítání v databázi na dobu minimálně tří let. Data jsou v databázi automaticky zálohována;
- snadné a efektivní manuální vkládání odečtů ruční editací záznamů, nebo importem z aplikace MS Excel, včetně okamžité kontroly konzistence vkládaných dat;
- datové rozhraní pro načítání vstupních dat (odečtů) z externích systémů;
- on-line vyhodnocování spotřeby energií a médií za nastavitelné období ve formě automatických odběrových grafů jednotlivých objektů a měřidel, včetně s možností exportovat data ve formě textových souborů.

b) SW modul „Alarmy“

- nastavení limitů spotřeby pro generování upozorňovacích zpráv (alarmů). Alarmy se generují okamžitě po překročení nastavených limitů;
- nastavení limitů pro hlídání hodnot teploty a vlhkosti a generování alarmů při překročení těchto hodnot;
- prostředky pro správu alarmového systému a pro distribuci informací o událostech a alarmech ve formě e-mailů, SMS a notifikací do mobilních telefonů.

c) SW modul „Tarifikace“ a „Rozúčtování“

- evidence pronajímaných objektů a parametrů těchto objektů, které se mohou používat pro rozúčtování nákladů (podlahových ploch, počtů osob apod.);
- evidence měřidel v jednotlivých pronajímaných objektech, které se používají pro vyhodnocování spotřeby;
- evidence nájemců jednotlivých objektů a doby jejich nájmu;
- evidence měsíčních záloh jednotlivých nájemců;
- seřazení nákladů (odběrných míst) do skupin, které budou rozúčtovány v jednotlivých dávkách tak, aby výsledkem rozúčtování celé skupiny („fakturační skupiny“) byla jedna sada exportních výstupů;
- provedení vyúčtování nákladů na energie a média vybrané skupiny nákladů za libovolně nastavitelné období. Začátek a konec období lze určit s přesností na jeden kalendářní den. Toto vyúčtování spravedlivě a objektivně postihuje nejběžnější změny, které byly provedeny v průběhu rozúčtovacího období, zejména změny nájemců, změny měřidel a změny parametrů objektů;

- efektivní kontrola průběhu procesu vyúčtování (kontrola dílčích i konečných výsledků, automatické hlášení případných chyb a nekonzistencí vstupních dat) s možností provádění manuálních úprav vstupních hodnot pro rozúčtování;
- generování standardních exportních souborů v textovém formátu (CSV) s možností následovného importu do informačního systému třetí strany (účetního nebo správcovského systému), nebo ve formátu „XLS“ pro prohlížení v aplikaci MS Excel. Jedná se o tyto exportní soubory:
 - exportní soubor „Balance“, který obsahuje parametry pronajímaného objektu daného nájemce, výše předepsaných záloh, souhrnné náklady na jednotlivé energie, média a služby rozúčtované systémem a celkovou bilanci (rozdíl mezi zálohami a náklady);
 - exportní soubor „Náklady“, který obsahuje základní údaje o nákladech každého nájemce (název, médium, typ rozúčtovacího klíče...), počty podílových jednotek, procentní a finanční podíly nájemce na každém nákladu;
 - exportní soubor „Spotřeby“, který obsahuje přehled nákladových měřidel každého nájemce, kdy záznam každého měřidla obsahuje základní údaje (typ, výrobní číslo, médium...), počáteční a konečný stav pro dané účtovací období, indikovanou a přepočtenou spotřebu;
- generování standardních tiskových sestav „Příloha k faktuře“ ve formátu PDF, kde je pro každého nájemce vytvořen přehledný formulář se základními parametry objektu, spotřebou podílových měřidel a vyčíslením jednotlivých nákladů. Sestava je k dispozici ve třech verzích s různým stupněm podrobnosti vyčíslení nákladů a je k dispozici v české i anglické verzi;
- systém automaticky archivuje všechna provedená vyúčtování (vstupní i výstupní data a exportní soubory) po dobu minimálně 5-ti let;
- systém umožňuje porovnávat a analyzovat data z provedených vyúčtování ve formě přehledů a reportů;
- systém poskytuje základní funkce pro podporu správy nemovitostí (Property Management), zejména evidenci různých kategorií a typů zařízení a hlídání termínů revizí, oprav a výměn;
- možnost implementace tiskového souboru typu „Vyúčtování“, který bude odpovídat platným zákonným požadavkům pro vyúčtování ceny za spotřebovanou energii/médium;
- možnost implementace tiskového souboru typu „Faktura“ který bude odpovídat platným zákonným požadavkům pro fakturaci ceny za spotřebovanou energii/médium;

Specifické funkce pro modul „Rozúčtování“

- evidence dodavatelů energií a médií, odběrných míst a fakturačních měřidel;
- archivace příchozích faktur za dodávky energií a médií;
- nastavení rozúčtovacích algoritmů, které umožňují rozúčtování vstupních nákladů na energie a média mezi jednotlivé nájemce:
 - podle parametrů pronajímaných objektů (kupříkladu podle podlahových ploch) poměrovou metodou,
 - podle změřené spotřeby v pronajímaných objektech (podle náměrů měřičů spotřeby) poměrovou metodou,
 - podle nastaveného pevného procentního poměru,
 - několikastupňové dělení nákladů s kombinací výše uvedených algoritmů;
- nastavení přímé fakturace plateb za jednotlivé služby související s pronájmem objektu;
- poměrové rozúčtování nákladů na topení v bytových domech i nebytových objektech pomocí kalorimetrů, indikátorů topných nákladů, nebo pomocí teplotních čidel s využitím denostupňové metody;

Specifické funkce pro modul „Tarifikace“

- výpočet nákladů na spotřebované energie a média metodou „Tarifikace“, který poskytuje tyto základní funkce:
 - možnost nastavení libovolného množství ceníků energií a médií;
 - možnost připojení vybraného ceníku k fakturačnímu měřidlu;
 - možnost nastavení algoritmu „Tarifikace“ pro výpočet nákladů na danou energii/médium, kterým se vypočte výše platby daného plátce za danou energii/médium metodou „tarifikace“;
 - možnost provedení vyúčtování nákladů s využitím metody „Tarifikace“ (samostatně, nebo v kombinaci s jinými rozúčtovacími algoritmy);

- ceník (dále „Tarif“) má obecnou strukturu, takže umožní zpoplatnění jakékoli energie nebo média, je editovatelných Zákazníkem a může obsahovat libovolné množství položek různého typu a s různým způsobem výpočtu.

d) SW modul „Analýzy“

- základní funkce pro analýzu spotřeby energií a médií, určené zejména pro podporu energetického managementu;
- využívá pro analýzy změřená data, parametry objektů a měřidel, ručně zadávaná externí a referenční data a speciální datové vstupy (kupříkladu klimatické denostupně);
- s výše uvedenými datovými zdroji provádí statistické a matematické operace, jejichž výsledkem jsou normované spotřeby podle libovolně definovaných vztažných parametrů;
- vstupní data i výsledky výše uvedených operací se zobrazují v grafické i tabulkové podobě;
- data jsou interpretována ve formě plně konfigurovatelných analytických grafů, které umožňují porovnání dat po různých časových úsecích („obdobích“ a „granulích“) s možností prokládání historickými daty (srovnání s předchozím obdobím, meziroční srovnání);
- kromě grafů s časovou osou lze srovnávat analytická data z více objektů ve stejném časovém úseku (popisová osa X);
- modul umožňuje vytváření vícevrstevných grafů různého typu (sloupcových, čárových, bodových, skládaných sloupcových a koláčových...);
- modul umožňuje importy externích a referenčních dat ze souborů ve formátu XLS a CSV a exporty výsledných hodnot ve stejných formátech;
- výsledky analýz lze prezentovat ve formě panelů („widgetů“) na individuální uživatelské zobrazovací ploše (tzv. „Dashboardu“) pro individuální potřebu daného uživatele, nebo pro vybranou uživatelskou skupinu.

e) SW modul „LDS“

- Automatické rozhraní pro předávání zpráv do systému OTE, které poskytuje ke dni uzavření Smlouvy tyto základní funkce:
 - možnost generování měsíčních výkazů typu „Výkaz LDS“, „DUFMO“, „DUFVO“ a „Profil“ tak, jak jsou tyto výkazy popsány na WEBových stránkách OTE (www.ote-cr.cz);
 - odesílání výše uvedených měsíčních výkazů na OTE automatickým datovým rozhraním;
 - příjem reakcí na odeslané výkazy a jiných zpráv od OTE přes automatické rozhraní;
 - odesílání dotazů na DUFMO a DUFVO za zvolené období, příjem zpráv typu DUFMO/DUFVO od OTE a ukládání údajů z těchto zpráv do počítačů měřidel (podpora prodeje elektřiny).

f) SW modul „SCADA“

- uživatelsky definovatelné grafické rozhraní kategorie SCADA (Supervisory Control And Data Acquisition) s automatickým obnovováním informací;
- možnost vkládání indikačních prvků (údajů měřidel, počítačů, trendových a analytických grafů...);
- možnost nastavení změn vizualizace (animace) objektů na základě informací z alarmového subsystému, nebo na základě změn hodnot měřených veličin nebo stavových (binárních) čidel;
- možnost ovládání vzdálených zařízení a externích subsystémů pomocí aktivních prvků (tlačítek, posuvníků) přes zpětný kanál komunikačního subsystému „wacoSystem“;
- možnost ovládání vzdálených zařízení a externích subsystémů na základě změn hodnot, stavů, alarmů apod. (a jejich různých kombinací) s využitím prostředků programovacího rozhraní s jednoduchým skriptovacím jazykem „CEM Slang“ (CEM Script Language);
- možnost nastavení logování vybraných změn, událostí nebo akcí.

Aplikace CEM nabízí ke dni uzavření Smlouvy níže uvedené **speciální funkce, rozhraní a subsystémy**:

Zákaznický portál se zjednodušeným zobrazením údajů pro koncové uživatele poskytuje ke dni uzavření Smlouvy tyto základní funkce:

- zobrazení odběrových grafů monitorovaných měřidel v denním a měsíčním rastru s možností porovnání s minulými obdobími;
- zobrazení fakturovaných nákladů ve formě grafu a přehledu faktur;

- distribuce vyúčtování a faktur (možnost stažení dokumentů z portálu);
- možnost zveřejnění aktuálních i trvale platných informací pro koncového uživatele ve formě webových formulářů, souborů ke stažení a zpráv systému messaging;
- zákaznický portál odpovídá legislativním požadavkům pro provozování lokálních distribučních sítí elektřiny.

Mailový server pro pravidelné automatické rozesílání dokumentů (kupříkladu faktur, vyúčtování, platebních kalendářů...) koncovým zákazníkům poskytuje ke dni uzavření Smlouvy tyto základní funkce:

- nastavení vyčleněných korespondenčních adres („fakturačních adres“) pro distribuci elektronickou distribuci dokumentů;
- odesílání dokumentů s přednastavenou hlavičkou (odesílatel, kopie, předmět, strukturovaný doprovodný text) na požadované adresy přes e-mailový server Poskytovatele.

Modul e-Learningu pro podporu přípravy nových uživatelů k práci se systémem poskytuje ke dni uzavření Smlouvy tyto základní funkce:

- evidence a autorizace správců (tvůrců kurzů) a uživatelů („studentů“);
- vytvoření výukových kurzů editací přes HTML formuláře, nebo importem obrázků a textů ze formátu DOC, XLS, PPT;
- vytvoření testů pro kontrolu znalostí uživatelů s různou koncepcí otázek/odpovědí.

Aplikace CEM je lokalizována **v českém a anglickém jazyce** a umožňuje i implementace **další jazykové mutace**. Aplikace podporuje rozúčtování v různých měnách a daňových sazbách;

Aplikace umožňuje **efektivní řízení přístupových práv** jednotlivých uživatelů kombinací práv vyplývajících z uživatelských rolí (jaké typy dat lze prohlížet/editovat) a práv k datům z nastavených objektů (ze kterých objektů lze data číst/editovat). Aplikace provádí **logování významných zásahů** (kupříkladu zavedení objektů a měřidel, změny parametrů objektů, ruční vkládání a opravy odečtů, provedení rozúčtování apod.) tak, aby bylo možné zjistit, kdy byla daná operace provedena a kdo ji provedl.

B. Popis poskytovaných služeb

Implementace Aplikace CEM

Implementace Aplikace CEM zahrnuje počáteční nastavení Aplikace CEM tak, aby byla zajištěna její správná funkčnost pro potřeby Zákazníka a počáteční zaškolení Zákazníka na používání aplikace.

Dodávka systému měření

Dodávky systému měření zahrnuje prodej, instalaci a implementaci systému pro odečítání měřidel spotřeby, měření fyzikálních veličin a zjišťování stavových hodnot tak, aby tento systém generoval vstupní údaje pro Aplikaci CEM. Rozsah, obsah a cena dodávky systému měření jsou určeny článkem 1. Specifikace dodávky řešení („Dodávka zařízení“) nebo jinou formou písemné dohody mezi Poskytovatelem a Zákazníkem (kupříkladu formou akceptované nabídky, nebo potvrzené objednávky).

Administrátorská, analytická a programátorská podpora

Tato služba zahrnuje administrátorskou, analytickou a programátorskou podporu Zákazníka ze strany Poskytovatele, jejíž obsahem jsou zejména (nikoli však výhradně) tyto činnosti a úkony:

- administrátorská a programátorská pomoc při změnách v nastavení systému
- nestandardní datové výpisy, exporty, importy z aplikace
- provedení nestandardních provozních a datových analýz či jiných písemných výstupů
- provedení individuálních úprav software (kupříkladu „customizace“ aplikace)
- konzultační, prodejní a poprodejní podpora u Zákazníka

Tuto službu poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi na základě individuální objednávky.

Implementace nadstavbového modulu Aplikace CEM

Implementace nadstavbového modulu Aplikace CEM zahrnuje počáteční nastavení daného modulu Aplikace CEM tak, aby byla zajištěna její správná funkčnost pro potřeby Zákazníka a zaškolení Zákazníka na používání daného modulu.

Školení pracovníků zákazníka

Zákazník si může kdykoli v průběhu plnění Smlouvy vyžádat odborné školení svých pracovníků na používání Aplikace CEM. Tuto službu poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi na základě individuální objednávky.

Používání softwarové Aplikace CEM

Tato služba zahrnuje ukládání, zálohování a archivace dat ze všech měřidel a čidel Zákazníka v datovém úložišti Aplikace CEM a poskytnutí softwarové Aplikace CEM pro vizualizaci dat a realizaci služeb aplikace podle popisu, uvedeného v Příloze č. 1. této přílohy. Tuto službu poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi automaticky, počínaje od dne předání Aplikace CEM Zákazníkovi k užívání až do Termínu ukončení služby dle definice těchto termínů uvedené v článku 5 této Smlouvy.

Zákaznická podpora:

Zákaznická podpora aplikace CEM **zahrnuje** zejména:

- trvalý dohled nad aplikací CEM (24/7);
- linku zákaznické podpory pro hlášení poruch a provádění úkonů administrace systému s globálními právy (kupříkladu generování a změny administrátorských hesel) v režimu 5x8;
- poradenství a administrace systému ve prospěch Zákazníka ve smluveném rozsahu;
- zajištění SLA na provoz aplikace CEM.

Zákaznická podpora aplikace CEM **nezahrnuje**:

- činnosti, u kterých je nutné programování, nebo provádění dotazů/inzertů do databáze;
- provádění jednorázových importů dat (s výjimkou importu odečtů přes standardní nástroj);
- provádění nestandardních exportů dat (s výjimkou exportů tabulek, co jsou v CEMu);
- složitější operace v excelu (spojování tabulek apod.);
- vývoj nových funkcí .

Služba Softlink Connect

Služba Softlink Connect obsahuje:

a) servisní podporu, která zahrnuje:

- dohled nad komunikační sítí Softlink v režimu 24/7;
- linku servisní podpory pro hlášení poruch komunikace a poruch instalovaných zařízení v režimu 5x8;
- SLA na opravy nainstalovaných zařízení a opravy komunikace výjezdem na místo instalace po celou dobu platnosti smlouvy;
- prodlouženou záruku na dodané odečítací zařízení/konvertor/komunikační bránu po dobu 60 měsíců od instalace. Pokud nastane porucha na výše uvedeném zařízení po více než 60-ti měsících od instalace, zákazníkovi bude účtována cena za pořízení nového zařízení dle aktuálního ceníku (pouze cena zařízení, práce a výjezd je v ceně služby) ;
- záruku na dodané měřidlo/čidlo po dobu 12 měsíců od instalace. Pokud nastane porucha na dodaném měřidle/čidle po více než 12-ti měsících od instalace, zákazníkovi bude účtována cena za pořízení měřidla dle aktuálního ceníku dodavatele.

b) zabezpečenou komunikaci, která zahrnuje: ;

- zajištění zabezpečené komunikace mezi odečítacím zařízením a centrálním úložištěm dat aplikace CEM. Pro zajištění komunikace se využívá kombinace následujících technologií (LTE, NB IoT, rádiové sítě v pásmu 169 MHz a 868 MHz);
- pro komunikaci se používá privátních zabezpečených sítí, v případě použití sítí mobilních operátorů (LTE, NB-IoT) se používá privátních redundantních APN, které máme zřízeny se všemi mobilními operátory;
- zajištění správy SIM karet.

Podmínky servisní podpory Softlink Connect **nelze uplatnit** v těchto případech:

- pokud byl při servisním výjezdu na místo instalace zjištěno, že porucha je na straně zařízení Zákazníka, nebo třetí strany;

- pokud nebyl při servisním výjezdu na místo instalace zajištěn fyzický přístup servisního technika k vadnému zařízení vinou Zákazníka, nebo třetí strany.

V těchto případech je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli náklady na neoprávněný výjezd podle počtu ujetých kilometrů a osobo-hodin s použitím sazeb stanovených ve smlouvě, smluvených sazeb, dle ceníku jednorázových služeb.

Upřesnění pojmů k vybraným položkám Specifikace:

SW moduly Aplikace CEM jsou nadstavbové softwarové moduly systému CEM pro zpracování dat. CEM má v době uzavření Smlouvy tyto nadstavbové SW moduly: Alarmy, Tarifikace, Rozúčtování, Analýzy, Podpora LDS a SCADA.

Úrovně školení uživatelů na používání aplikace CEM:

Úroveň školení „Monitoring“ zahrnuje nastavení objektů, měřidel, alarmů a reportů.

Úroveň školení „Náklady“ zahrnuje nastavení rozúčtování, tarifikace, fakturace, a komunikace s OTE.

Úroveň školení „Analýzy“ zahrnuje nastavení individuálních grafů.

Odběrné místo poměrového rozúčtování je odběrné místo nakupované služby, jejíž náklady se mají rozúčtovat. Pokud kupříkladu na obchodní centrum chodí 1 faktura za elektřinu, 1 faktura za vodu a 1 faktura za teplo a náklady ze všech těchto odběrných míst se mají rozúčtovat mezi nájemce, jedná se o 3 odběrná místa. Pokud jsou kupříkladu v hale 3 fakturační elektroměry, chodí 3 faktury za elektřinu a každá z nich se rozúčtovává jiné skupině nájemců, jedná se o 3 odběrná místa. Odběrná místa pro tarifikaci se nezpoptatňují.

Neměřený podílový objekt poměrového rozúčtování je objekt, ve kterém není umístěné ani jedno měřidlo, ale účtují se na něj náklady v poměrovém rozúčtování (kupříkladu podle podlahové plochy).

Komunikační brána je zařízení, které přijímá data z radiových odečítacích zařízení ve svém okolí a přenáší je přes síť mobilního operátora (privátní APN) do aplikace CEM nebo jiného centrálního systému.

Vysílací bod je zařízení (odečítací zařízení, komunikační brána, konvertor), které pro přenos dat využívá služeb telekomunikačního operátora (LTE nebo NB IoT)

Příloha č. 2 ke Specifikaci dodávky řešení
Přehled míst a instalovaných modulů

Popisky řádků	Počet z Typ modulu
Liebigova Vila	16
WM868-RFG-D	1
07/12/2022	1
WM868-THI4	1
26/09/2024	1
WM868-TI3	14
07/12/2022	14
MŠ Beruška	11
WM868-RFG-D	1
02/11/2023	1
WM868-THI4	3
02/11/2023	2
20/03/2024	1
WM868-TI3	7
02/11/2023	7
MŠ Čtyřlístek-Horská	5
WM868-RFG-D	1
14/02/2024	1
WM868-THI4	4
14/02/2024	4
MŠ Čtyřlístek-Markova	5
WM868-RFG-D	1
15/02/2024	1
WM868-THI4	4
15/02/2024	3
20/03/2024	1
MŠ Delfínek	7
WM868-RFG-D	1
11/04/2024	1
WM868-THI4	6
28/03/2024	6
MŠ Dětská	6
WM868-RFG-D	1
02/05/2024	1
WM868-THI4	5
02/05/2024	5
MŠ Hvězdička	12
WM868-RFG-D	1
11/04/2024	1
WM868-THI4	11
28/03/2024	11
MŠ Jablůňka	7
WM868-RFG-D	1
11/04/2024	1
WM868-THI4	6
11/04/2024	6
MŠ Jeřmanická	8
WM868-RFG-D	1
09/05/2024	1
WM868-THI4	7

09/05/2024	7
MŠ Jizerka	7
WM868-RFG-D	1
01/02/2024	1
WM868-THI4	6
01/02/2024	6
MŠ Kamarád	7
WM868-RFG-D	1
11/04/2024	1
WM868-THI4	6
11/04/2024	5
04/09/2024	1
MŠ Klášterní	16
WM868-RFG-D	1
06/12/2023	1
WM868-THI4	15
06/12/2023	14
20/03/2024	1
MŠ Klášterní-Husova	7
WM868-RFG-D	1
06/12/2023	1
WM868-THI4	6
06/12/2023	5
29/02/2024	1
MŠ Klíček	11
WM868-RFG-D	1
18/04/2024	1
WM868-THI4	10
18/04/2024	9
30/08/2024	1
MŠ Klubíčko	8
WM868-RFG-D	1
01/02/2024	1
WM868-THI4	7
01/02/2024	6
04/09/2024	1
MŠ Korálek	7
WM868-RFG-D	1
29/02/2024	1
WM868-THI4	6
21/02/2024	5
04/09/2024	1
MŠ Kytíčka I.	7
WM868-RFG-D	1
29/02/2024	1
WM868-THI4	6
29/02/2024	6
MŠ Kytíčka II.	7
WM868-RFG-D	1
29/02/2024	1
WM868-THI4	6
29/02/2024	6
MŠ Lvíček	7
WM868-RFG-D	1
18/04/2024	1
WM868-THI4	6

18/04/2024	5
30/08/2024	1
MŠ Matoušova	6
WM868-RFG-D	1
21/03/2024	1
WM868-THI4	5
21/03/2024	5
MŠ Motýlek	10
WM868-RFG-D	1
25/04/2024	1
WM868-THI4	9
25/04/2024	8
04/09/2024	1
MŠ Nad přehradou	10
WM868-RFG-D	1
02/11/2023	1
WM868-THI4	1
20/03/2024	1
WM868-TI3	8
02/11/2023	8
MŠ Pod Ještědem	7
WM868-RFG-D	1
04/09/2024	1
WM868-THI4	6
22/02/2024	6
MŠ Pohádka	6
WM868-RFG-D	1
25/04/2024	1
WM868-THI4	5
25/04/2024	5
MŠ Pramínek	13
WM868-RFG-D	1
09/05/2024	1
WM868-THI4	12
09/05/2024	12
MŠ Rolnička	8
WM868-RFG-D	1
29/02/2024	1
WM868-THI4	7
22/02/2024	7
MŠ Rosnička	7
WM868-RFG-D	1
(prázdné)	1
WM868-THI4	6
07/03/2024	6
MŠ Sedmíkráska	7
WM868-RFG-D	1
(prázdné)	1
WM868-THI4	6
07/03/2024	6
MŠ Sluníčko	10
WM868-RFG-D	1
30/08/2024	1
WM868-THI4	9
02/05/2024	7
30/08/2024	2

MŠ Srdíčko	10
WM868-RFG-D	1
21/03/2024	1
WM868-THI4	9
21/03/2024	9
MŠ Stromovka - Machnín	6
WM868-RFG-D	1
21/03/2024	1
WM868-THI4	5
21/03/2024	5
MŠ Stromovka - Stromovka	10
WM868-RFG-D	1
30/05/2024	1
WM868-THI4	9
30/05/2024	9
MŠ U Bertíky-Purkyňova	8
WM868-RFG-D	1
14/03/2024	1
WM868-THI4	7
14/03/2024	7
MŠ U Bertíky-Údolní	9
WM868-RFG-D	1
14/03/2024	1
WM868-THI4	8
14/03/2024	8
MŠ V zahradě	10
WM868-RFG-D	1
14/03/2024	1
WM868-THI4	9
14/03/2024	6
20/03/2024	2
30/08/2024	1
MŠ ZŠ Ostašov - Heřmánková	8
WM868-RFG-D	1
04/04/2024	1
WM868-THI4	7
04/04/2024	7
MŠ ZŠ Ostašov - Křížanská	10
WM868-RFG-D	1
23/05/2024	1
WM868-THI4	9
23/05/2024	9
MŠ ZŠ Ostašov - Švermova	7
WM868-RFG-D	1
23/05/2024	1
WM868-THI4	6
23/05/2024	6
MŠ ZŠ Ostašov - Žákovská	14
WM868-RFG-D	1
04/04/2024	1
WM868-THI4	13
04/04/2024	11
21/08/2024	2
Naivní divadlo	16
WM868-RFG-D	2
(prázdné)	2

WM868-THI4	14
(prázdné)	14
Nový Magistrát	14
WM868-RFG-D	1
04/01/2023	1
WM868-TI3	13
04/01/2023	13
Radnice	12
WM868-RFG-D	1
(prázdné)	1
WM868-TI3	11
14/12/2022	11
ZŠ 5. Května 1.stupeň	16
WM868-RFG-D	1
(prázdné)	1
WM868-TI3	15
25/01/2023	15
ZŠ 5. Května 2.stupeň	16
WM868-RFG-D	1
(prázdné)	1
WM868-TI3	15
25/01/2023	15
ZŠ a MŠ Barvířská	16
WM868-RFG-D	1
23/11/2023	1
WM868-THI4	15
23/11/2023	9
13/03/2024	4
04/09/2024	2
ZŠ a ZUŠ Jabloňová	17
WM868-RFG-D	2
06/06/2024	2
WM868-THI4	15
06/06/2024	15
ZŠ Aloisina výšina	18
WM868-RFG-D	3
(prázdné)	3
WM868-THI4	15
(prázdné)	15
ZŠ Broumovská	16
WM868-RFG-D	1
10/01/2024	1
WM868-THI4	15
10/01/2024	11
13/03/2024	2
21/08/2024	2
ZŠ Česká	16
WM868-RFG-D	1
(prázdné)	1
WM868-THI4	15
13/12/2023	11
13/03/2024	2
21/08/2024	2
ZŠ Dobiášova	18
WM868-RFG-D	3
01/11/2024	3

WM868-THI4	15
01/11/2024	15
ZŠ Ještedská	17
WM868-RFG-D	2
10/01/2024	1
22/08/2024	1
WM868-THI4	15
13/12/2023	10
20/03/2024	1
30/08/2024	4
ZŠ Kaplického	14
WM868-RFG-D	1
10/01/2024	1
WM868-THI4	13
10/01/2024	10
13/03/2024	1
21/08/2024	2
ZŠ Lesní	17
WM868-RFG-D	2
26/06/2024	2
WM868-THI4	15
26/06/2024	15
ZŠ Na Výběžku	15
WM868-RFG-D	1
26/10/2023	1
WM868-THI4	1
13/03/2024	1
WM868-TI3	13
26/10/2023	13
ZŠ Nám. Míru	15
WM868-RFG-D	1
20/06/2024	1
WM868-THI4	14
20/06/2024	14
ZŠ Oblačná	16
WM868-RFG-D	1
20/04/2023	1
WM868-THI4	5
13/03/2024	3
21/08/2024	2
WM868-TI3	10
20/04/2023	10
ZŠ Orlí	13
WM868-RFG-D	1
13/06/2024	1
WM868-THI4	12
13/06/2024	12
ZŠ Orlí - Golova	13
WM868-RFG-D	1
13/06/2024	1
WM868-THI4	12
13/06/2024	12
ZŠ s RVJ Husova	16
WM868-RFG-D	1
22/11/2023	1
WM868-THI4	15

22/11/2023	9
13/03/2024	4
30/08/2024	2
ZŠ Sokolovská	16
WM868-RFG-D	1
26/06/2024	1
WM868-THI4	15
26/06/2024	15
ZŠ U Soudu	15
WM868-RFG-D	1
06/06/2024	1
WM868-THI4	14
06/06/2024	14
ZŠ U školy bud. A	16
WM868-RFG-D	1
(prázdné)	1
WM868-TI3	15
01/02/2023	15
ZŠ U školy bud. B	6
WM868-RFG-D	1
(prázdné)	1
WM868-THI4	2
21/08/2024	2
WM868-TI3	3
01/02/2023	3
ZŠ Vrchlického	16
WM868-RFG-D	2
20/06/2024	2
WM868-THI4	14
20/06/2024	14
ZUŠ Frýdlantská	18
WM868-RFG-D	2
03/07/2024	2
WM868-THI4	16
03/07/2024	16
Celkový součet	735

DOHODA O ÚROVNI SLUŽEB (SLA „A“)

ke Smlouvě č. SL-042/2025, DS202502425

Tato „Dohoda o úrovni služeb“ (Service Level Agreement - SLA) se vztahuje ke všem službám, které jsou předmětem výše uvedené Smlouvy, a je účinná po celou dobu trvání služeb. Tato Dohoda stanovuje klíčové parametry dostupnosti Služby, lhůty pro odstranění případných poruch a výši kompenzací (smluvních pokut), které může Zákazník uplatnit vůči Poskytovateli v případě překročení těchto lhůt.

1. Parametry monitoringu

Dostupnost aplikace CEM je monitorována trvale (režim 7x24).

Reakční doba na nahlášení poruchy činí 1 hodinu v pracovních dnech od 8:00 hodin do 16:00 hodin (režim 5x8).

2. Lhůty pro odstranění poruch

a) Nefunkčnosti systému CEM

Za nefunkčnost systému CEM se považuje taková porucha na straně Poskytovatele, která znemožňuje přístup uživatele systému k centrální aplikaci CEM.

Časový limit pro dobu opravy: - do konce následujícího pracovního dne od zjištění/nahlášení

Kompenzace při překročení: - 10% z měsíční ceny služby za poskytnutí práva k užívání aplikace a její provozní podpory za každý den trvání poruchy nad uvedený limit

b) Nefunkčnost koncového bodu služby

Za nefunkčnost koncového bodu služby se považuje stav, kdy v důsledku poruchy na zařízení, jehož provoz smluvně zajišťuje Poskytovatel, není funkční sběr dat z jednoho nebo více měřidel nebo čidel.

Časový limit pro dobu opravy: - do 30-ti pracovních dnů od nahlášení

Kompenzace při překročení: - dvojnásobek dílčí ceny za neposkytnutou službu počínaje od 31. pracovního dne od nahlášení nefunkčnosti (*). Délka měsíce pro výpočet kompenzace je vždy 30 dnů.

Příklad:

Cena za zajištění sběru dat z koncového bodu (měřidla, čidla) činí AA,- Kč měsíčně (včetně servisního poplatku). Byla-li služba nefunkční po dobu BB dnů (kde BB je počet kalendářních dnů počínaje od 21. pracovního dne od nahlášení nefunkčnosti až do posledního dne trvání poruchy), Kompenzace za tento koncový bod činí:

$$\text{Kompenzace} = 2 * AA * BB/30 \text{ [Kč]}$$

3. Plánované práce a nouzové servisní zásahy

Poskytovatel může přerušit poskytování služby z důvodu plánovaných prací na technickém vybavení pro poskytování služby, zejména z důvodu modernizace a údržby zařízení. Doba přerušení služby se nezapočítává do časového limitu pro dobu opravy v tom případě, pokud doba přerušení služby nepřekročila 6 hodin, kumulovaná doba takového přerušení služby za uplynulých 12 měsíců nepřekročila 24 hodin a Zákazník byl na plánované přerušení služby upozorněn minimálně 7 dní předem.

• • •

Tato příloha o celkovém počtu jednoho listu je nedílnou součástí výše uvedené Smlouvy. Příloha byla vyhotovena ve dvou výtiscích, každá strana obdrží po jednom výtisku.

V Liberci, dne

2025

V Kralupech nad Vltavou, dne

2025

.....

Zákazník

Ing. Vojtěch Prachař, náměstek primátora

.....

Poskytovatel

Ing. Ivo Stach, jednatel A

Všeobecné podmínky pro dodávky zařízení a poskytování služeb

Společnost:

SOFTLINK s.r.o.

Tomkova 409

278 01 Kralupy nad Vltavou

IČO: 27109682

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 96937, jednající **Ing. Ivo Stachem, jednatelem A a Ing. Jaromírem Charvátém, jednatelem B**

vyhlašuje tímto v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „OZ“), následující Všeobecné podmínky pro dodávky zařízení a poskytování služeb:

1. Předmět všeobecných podmínek

- 1.1. Tyto Všeobecné podmínky pro dodávky zařízení a poskytování služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“) stanovují podmínky, za nichž společnost Softlink s.r.o. dodává zařízení a poskytuje služby monitorování spotřeby vody, energií a médií a případně další služby Zákazníkům.
- 1.2. Všeobecné podmínky jsou součástí každé smlouvy o dodávce zařízení a poskytování služeb uzavřené mezi společností Softlink s.r.o. jako dodavatelem zařízení a/nebo poskytovatelem služby (dále jen „Poskytovatel“) a fyzickou nebo právnickou osobou jako zákazníkem (dále jen „Zákazník“).
- 1.3. Těmito Všeobecnými podmínkami se řídí i jakékoli další smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, nebylo-li Smluvními stranami ujednáno jinak.
- 1.4. Pro realizaci služeb dle těchto Všeobecných podmínek používá Poskytovatel soubor zařízení a počítačových programů technologické platformy CEM.

2. Definice základních pojmů

V těchto Všeobecných podmínkách mají následující výrazy níže uvedený význam. Jejich význam zůstává i v případě, že jsou uvedena v množném čísle, nezměněn. Pojmy uvedené v těchto Všeobecných podmínkách se vztahují na všechny Smluvní dokumenty a ve všech Smluvních dokumentech jsou uváděny s velkým počátečním písmenem.

- 2.1. **Aplikace CEM** – softwarová aplikace Poskytovatele, která slouží pro shromažďování a zpracování dat o spotřebě energií a médií. Poskytovatel provozuje, udržuje a rozvíjí aplikaci na své náklady a umožňuje svým smluvním partnerům za úhradu ve formě licenčního poplatku používání této aplikace formou služby (model poskytování služeb často označovaný jako „Application Service Provider“). Data všech Zákazníků jsou ukládána, zálohována a archivována na centrálním úložišti a jednotliví uživatelé aplikace přistupují k datům týkajících se jejich služeb přes veřejnou síť Internet s využitím standardního protokolu http/https a využívají smluvně vymezených funkcí aplikace pro své potřeby.
- 2.2. **Dohoda o úrovni služeb (SLA)** - stanovuje garantovanou dostupnost Služby ze strany Poskytovatele za podmínek stanovených Poskytovatelem, garantovanou dobu opravy v případě výpadku poskytování Služby. SLA dále definuje procesy pro dodání Služby, řešení chyb, které mohou na dodané službě vzniknout, plánované výpadky a řešení nouzových stavů. Postupy a procesy jsou závazné pro Poskytovatele i Zákazníka. Rozsah SLA je stanoven v těchto Všeobecných podmínkách, není-li mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 2.3. **Koncové zařízení** či **Zařízení** – zařízení, které Zákazníkovi umožňuje využívat poskytovaných Služeb.
- 2.4. **Konečný spotřebitel** – Uživatel objektu.
- 2.5. **Kontaktní osoba** je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma Smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech o poskytování Služby podle Smlouvy. Kontaktní

osoby Zákazníka jsou uvedeny ve Smlouvě. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy jednající operátor zákaznické linky.

- 2.6. **Oprávněná osoba** – osoba, která je oprávněna činit právní úkony jménem Smluvní strany.
- 2.7. **Oprávněný podpis** – písemný nebo elektronický podpis Oprávněné osoby založený na kvalifikovaném certifikátu vydaném akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb podle zvláštního právního předpisu. Elektronický podpis může být užit pouze v případě, kdy Poskytovatel takovou formu podpisu Zákazníkovi nabídne. Je-li možnost elektronického podpisu Zákazníkovi nabídnuta a Zákazník jí bude využívat při uzavírání smluvních vztahů s Poskytovatelem nebo při komunikaci s Poskytovatelem, pak je-li v těchto Všeobecných podmínkách zmíněna možnost jakéhokoli uzavírání smluvních vztahů, zřizování či rušení Služeb, komunikace nebo oznámení mezi Poskytovatelem a Zákazníkem formou „písemně“, pak je tím myšlen i způsob užití elektronického podpisu.
- 2.8. **Objednávka** – dokument, který může být součástí Smlouvy a uvádí zejména technické a obchodní podmínky poskytování Služby, poplatky za Službu a další údaje. Pokud jsou tyto údaje uvedeny ve Smlouvě, Specifikaci služeb nebo Technické specifikaci, není Objednávka součástí Smlouvy. Objednávka, akceptovaná ze strany Poskytovatele týkající se úpravy rozsahu poskytovaných služeb (kupříkladu navýšení počtu Zařízení) je považována za dodatek ke Specifikaci dodávky řešení.
- 2.9. **Pověřená osoba** – osoba oprávněná Smluvní stranu zastupovat ve věci realizace Smlouvy.
- 2.10. **Poskytovatel** – společnost Softlink, s.r.o., IČ: 27109682, se sídlem Tomkova 409, Kralupy nad Vltavou, PSČ 278 01 zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 96937.
- 2.11. **Předávací protokol** – dokument potvrzující dodání Zařízení ve smyslu Specifikace dodávky řešení podepsaný za jednotlivé Smluvní strany přebírající a předávající osobou, kterou je na straně Poskytovatele technik instalující dodávané zařízení a za Zákazníka ve sjednaném čase a místě se vyskytující osoba Zařízení přejímající.
- 2.12. **Přístupové údaje** – jsou přístupové údaje Zákazníka do Systému CEM sestávající z loginu a hesla.
- 2.13. **Servisní podpora** – zahrnuje stálý dohled nad technickými prostředky Poskytovatele sloužícími pro poskytování Služby a provádění bezplatných oprav Zařízení výjezdem na místo instalace po dobu prodloužené záruky v trvání 60 měsíců od jejich instalace. Pokud na zařízení nastane porucha po více než 60-ti měsících od instalace, je Zařízení Poskytovatelem vyměněno za nové na náklady Zákazníka a záruka se prodlužuje o dalších 60 měsíců. V případě, kdy garantovaná životnost baterie Zařízení je kratší 60-ti měsíců, poskytuje Poskytovatel prodlouženou záruku za dané zařízení jen po dobu životnosti baterie nebo tehdy, je-li Zákazníkem (či Poskytovatelem na náklady Zákazníka) vyměněna řádně baterie při uplynutí lhůty její životnosti. Poskytování služby provádění bezplatných oprav na místě instalace nelze uplatnit v případě poruchy způsobené nesprávným používáním Zařízení Zákazníkem nebo v případě, pokud Zákazník provede takovou změnu nastavení zařízení, jejíž následkem je zkrácení doby životnosti baterie. Poskytování bezplatných oprav měřidel dodaných Poskytovatelem výjezdem na místo instalace je omezeno na dobu záruční lhůty v trvání 12 měsíců od jejich instalace. Pokud na takovém měřidle nastane porucha po více než 12-ti měsících od instalace, je měřidlo Poskytovatelem vyměněno za nové na náklady Zákazníka a záruka se prodlužuje o dalších 12 měsíců.
- 2.14. **Směrnice** – Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2012/27/EU ze dne 25. října 2012 o energetické účinnosti, o změně směrnic 2009/125/ES a 2010/30/EU a o zrušení směrnic 2004/8/ES a 2006/32/ES Text s významem pro EHP
- 2.15. **Služba** – služba měření, monitorování, analýzy a rozúčtování spotřeby energií a médií poskytovaná Zákazníkovi Poskytovatelem na základě Smlouvy a/nebo dalších Smluvních dokumentů. Službou může být poskytnutí i jiné služby – služby s přidanou hodnotou, zhotovení díla, nájem nebo dodání věci dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

- 2.16. **Smlouva** – smlouva o dodávce řešení a poskytování služeb systému CEM pro monitorování, měření a rozúčtování spotřeby energií a médií uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem včetně příloh ve znění pozdějších dodatků, případně jiná smlouva uzavřená mezi Smluvními stranami.
- 2.17. **Smluvní dokumenty** – Smlouva, Všeobecné podmínky, Specifikace dodávky řešení, Technická specifikace, Ceník, Objednávka či jiné dokumenty tvořící součást Smlouvy.
- 2.18. **Smluvní strany** – osoby uzavírající příslušnou Smlouvu, zpravidla Poskytovatel a Zákazník;
- 2.19. **SLA** – znamená Dohodu o úrovni služeb (2.2.)
- 2.20. **Specifikace dodávky řešení** – dokument, který stanoví počet a druh dodaných Zařízení, harmonogram dodávky a cenu za dodané Zařízení, jednorázovou a trvalou cenu za užívání Služeb a další podrobnosti dodávky Zařízení a Poskytování Služeb Poskytovatelem Zákazníkovi.
- 2.21. **Systém CEM** – technický systém pro měření spotřeby energií a médií a pro zpracování naměřených dat. Jeho součástí jsou technická zařízení pro dálkové odečítání měřidel spotřeby energií a médií a čidel, nainstalovaná v objektech Zákazníků a softwarová Aplikace CEM pro centrální zpracování naměřených dat z objektů jednotlivých Zákazníků
- 2.22. **Technická specifikace** – dokument, který je, v případě, že je mezi Smluvními stranami sjednán, součástí Smluvní dokumentace a uvádí zejména technické podmínky poskytování Služby. Technická specifikace může být měněna na základě dohody Smluvních stran, na základě písemné Objednávky Účastníkem (dopisem, elektronickou formou, faxem nebo kombinovaně) potvrzené Poskytovatelem nebo z důvodů změny cen.
- 2.23. **Uživatel služby** – osoba, která byla oprávněna Zákazníkem k praktickým úkonům, souvisejícím s využíváním Služby. Jedná se zejména o ty osoby, které Zákazník pověřil prohlížením a vkládáním informací, které se v rámci Služby předávají do systému, nebo v systému vznikají, a předal jim za tímto účelem přístupové údaje pro práci se systémem dle odstavce 4.27 těchto VP.
- 2.24. **Uživatel objektu** – fyzická nebo právnická osoba, která se podílí na užívání domu, bytu, nebo nebytového objektu či jeho části a která se na základě smlouvy, nebo jiné formy dohody se Zákazníkem podílí na hrazení nákladů na dodávku vody, tepla a jiných energií a médií.
- 2.25. **Všeobecné podmínky** – tyto Všeobecné podmínky pro dodávky zařízení a poskytování služeb společnosti Softlink s.r.o.
- 2.26. **Výpověď** – dokument zaslaný jednou za Smluvních stran druhé za účelem ukončení trvání Smlouvy o dodávce zařízení a poskytování služeb, a to způsobem a ve formě specifikované v těchto Všeobecných podmínkách;
- 2.27. **Zákazník** – subjekt, který uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu na dodávku zařízení a poskytování Služeb
- 2.28. **Zařízení** – měřicí, registrační, komunikační, či jiné zařízení, které Zákazníkovi umožňuje využívat poskytovaných Služeb;
- 2.29. **Zásady GDPR** – zásady pro zpracování osobních údajů uvedené v kapitole 10 Všeobecných podmínek.

3. Platnost a účinnost Smlouvy

- 3.1. Smlouva může být uzavřena písemně nebo elektronicky. Nabývá platnosti a účinnosti okamžikem její akceptace Oprávněnými zástupci Smluvních stran, tj. podpisem Smlouvy nebo potvrzením elektronického formuláře Poskytovatele. V případě, kdy je mezi Smluvními stranami sjednán pozdější datum dodání Zařízení resp. zahájení poskytování Služby, je datem účinnosti Smlouvy den předání Zařízení na základě Předávacího protokolu.
- 3.2. Smlouvu je možné uzavřít na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, je uzavřena na dobu neurčitou.

- 3.3. Okamžikem přechodu nebezpečí škody na věci je okamžik předání Zařízení Zákazníkovi na základě Předávacího protokolu. Okamžikem zahájení Služby je okamžik, kdy byly Zákazníkovi zaslány přístupové údaje do Systému CEM a tyto umožňují čerpání Služeb v rozsahu mezi Smluvními stranami sjednaném.
- 3.4. Zákazník je oprávněn podat žádost o změnu Smlouvy, přičemž žádost o změnu musí obsahovat identifikační údaje Zákazníka, které jsou nezbytnou součástí návrhu Smlouvy, číslo Smlouvy, popis změny, kterou Zákazník požaduje, datum a podpis Zákazníka. Za žádost o změnu je považována rovněž Objednávka.
- 3.5. Žádost o změnu Smlouvy se podává písemně na adresu sídla Poskytovatele, nebo elektronickou poštou na adrese sales@softlink.cz, nebo kontaktní osobě Poskytovatele.
- 3.6. O přijetí nebo odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy informuje Poskytovatel Zákazníka dohodnutým způsobem nebo poštou. Při odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy sdělí Poskytovatel Zákazníkovi důvody odmítnutí, případně se pokusí spolu se Zákazníkem najít alternativní řešení.
- 3.7. Žádost o změnu Smlouvy se okamžikem sdělení Zákazníkovi o přijetí jeho žádosti stává změnou Smlouvy, která se písemně potvrdí Dodatkem k příslušné Smlouvě. Provedení požadované změny se považuje za přijetí změny Smlouvy. V případě, kdy ke změně Smlouvy dochází akceptací Objednávky Poskytovatelem a týká se úpravy rozsahu poskytovaných služeb (kupříkladu navýšení počtu Zařízení) je považována za dodatek ke Specifikaci dodávky řešení a podpis samostatného dodatku se v takovém případě nevyžaduje.
- 3.8. Převod práv a závazků Zákazníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
- 3.9. Zákazník může písemně vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou Službu:
- do jednoho měsíce od doručení informace o změně Všeobecných podmínek nebo Ceníku služeb, jestliže Poskytovatel změnil práva a povinnosti stanovené ve Všeobecných podmínkách v neprospěch Zákazníka; výpovědní lhůta činí třicet kalendářních dnů a začíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli. Toto právo nenáleží Zákazníkovi v případě, že účinnost těch ustanovení Všeobecných podmínek, které se v důsledku změny staly nevýhodnými pro Zákazníka, je upravena Smlouvou tak, aby se změna Všeobecných podmínek neprojevila v neprospěch daného Zákazníka.
 - z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí tři měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Podá-li Zákazník výpověď dle tohoto bodu tak, že výpovědní lhůta skončí dříve, než uplyne smluvní období stanovené Smlouvou, má Poskytovatel právo vyúčtovat Zákazníkovi za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím smluvního období jednorázovou cenu ve výši 50% součtu pravidelných měsíčních poplatků za provoz u Služby.
- 3.10. Výpověď Smlouvy není dotčena povinnost Zákazníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
- 3.11. Poskytovatel může od Smlouvy nebo od jednotlivé služby odstoupit s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení Zákazníkovi:
1. v případě existence důvodného podezření, že Zákazník užívá službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy;
 2. v případě opakovaného a/nebo hrubého porušení Smlouvy ze strany Zákazníka;
 3. v případě, že při dodávce Zařízení, zřízení Služby, provádění změny Služby nebo odstraňování poruch Zákazník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli potřebnou pro dodávku Zařízení a/nebo poskytování Služeb;
 4. v případě, že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) Služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) Služby zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů.

- 3.12. Poskytovatel může vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou v délce tří měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Zákazníkovi.
- 3.13. Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou Smluvních stran.
- 3.14. Smlouva bude ukončena ke dni ukončení poskytování poslední jednotlivé Služby.
- 3.15. Při ukončení Smlouvy je Zákazník povinen vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy vyrovnají Smluvní strany nejpozději do 45 (čtyřiceti pěti) kalendářních dnů po jejím ukončení.

4. Práva a povinnosti smluvních stran

- 4.1. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit tyto Všeobecné podmínky. Poskytovatel je povinen předem písemně oznámit Zákazníkovi takové změny smluvních nebo Všeobecných podmínek, které pro Zákazníka představují jejich zhoršení. Musí tak učinit ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc před účinností těchto změn.
- 4.2. Poskytovatel je oprávněn provést jedenkrát ročně jednostranně úpravu cen s účinností k prvnímu dni měsíce následujícího po zveřejnění a oznámení změny o roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok, která bude v průběhu ledna příslušného roku vyhlášena Českým statistickým úřadem. Poskytovatel změnu provede tak, že zveřejní a způsobem pro oznámení změn Všeobecných podmínek Zákazníkovi oznámí změnu ceny.
- 4.3. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování Služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů.
- 4.4. Poskytovatel je povinen odstraňovat poruchy vzniklé na svém zařízení nebo na Zařízení, dodaném Zákazníkovi v rámci realizace Služby, a to v souladu s článkem 6 těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel neodpovídá za poruchy vzniklé na jiných než výše uvedených zařízeních, ani za přerušení poskytování Služby zapříčiněné nefunkčností zařízení nebo služeb třetích stran.
- 4.5. Poskytovatel se zavazuje, že poskytované Služby budou odpovídat právnímu řádu České republiky platnému v době jejich poskytování Zákazníkovi. Poskytovatel se dále zavazuje, že dodané komponenty systému odpovídají platné dokumentaci, předpisům výrobce a příslušným technickým normám České republiky. Poskytovatel prohlašuje, že vlastní veškerá povolení, schválení a licence potřebné pro řádné poskytnutí služeb dle předmětu této smlouvy.
- 4.6. Není-li ve Smlouvě stanoveno pro konkrétní případ jinak, potom osoby, které se na straně Poskytovatele jakýmkoli způsobem zúčastní na poskytování Služeb, budou po celou dobu pod vedením a přímou kontrolou Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že osoby, které vykonávají na straně Poskytovatele v souvislosti se Službami dle této Smlouvy jakoukoliv činnost v prostorách Zákazníka nebo jeho smluvních partnerů, budou respektovat dohodnutá pravidla chování v těchto prostorách.
- 4.7. V případě poruchy na Zařízení dodaném Zákazníkovi po uplynutí záruční doby, je Zákazník povinen uhradit náklady na opravu Zařízení či jeho výměnu za cenu sjednanou ve Specifikaci dodávky řešení nejdelší o opravu v rámci Servisní podpory.
- 4.8. Zákazník je oprávněn užívat Službu v souladu s obecně závaznými právními předpisy, se Smlouvou a dalšími Smluvními dokumenty, obracet se svými připomínkami a žádostmi na zákaznickou linku Poskytovatele a uplatňovat reklamace proti rozsahu a kvalitě Služby a účtované ceně.
- 4.9. Zákazník je oprávněn požádat o změnu Smlouvy.
- 4.10. Zákazník je povinen užívat Službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, příslušnou Smlouvou a Smluvními dokumenty a písemnými návody a pokyny Poskytovatele.

- 4.11. Zákazník je povinen řádně a včas hradit ceny za poskytnuté Služby dle Smlouvy a to ve výši v souladu s Ceníkem platným a účinným v době poskytnutí Služby.
- 4.12. Zákazník není bez předchozího souhlasu Poskytovatele oprávněn přemísťovat Zařízení, ani provádět změny v nastavení Zařízení a jejich součástí. Zákazník je zároveň povinen učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se Zařízením.
- 4.13. Zákazník je povinen zajistit souhlas vlastníka nemovitosti s instalací Zařízení v rámci realizace Smlouvy. Pokud je Zákazník zároveň vlastníkem nemovitosti, je podepsaná Smlouva považována za souhlas s instalací zařízení, který je platný a účinný i tehdy, pokud po podpisu Smlouvy Zákazník vlastnické právo k nemovitosti pozbude. Nového vlastníka je o uděleném souhlasu povinen informovat Zákazník. Pokud vlastník nemovitosti požaduje za umístění zařízení Poskytovatele jakoukoli formu finanční úhrady, je tato úhrada povinností Zákazníka.
- 4.14. Není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak, je služba připojení k veřejné síti Internet zajištěna ze strany Poskytovatele na náklady Zákazníka v souladu s dohodou Smluvních stran v rámci Specifikace dodávky řešení.
- 4.15. Není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak, je povinností Zákazníka zajistit pro realizaci Služby na své náklady napájení z elektrické sítě s předem dohodnutými parametry. Náklady na spotřebu energií při užívání Služby nese Zákazník.
- 4.16. Zákazník je povinen písemně informovat Poskytovatele po celou dobu účinnosti Smlouvy o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi Smlouvy. Je-li Zákazník právnickou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v obchodním rejstříku nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit Poskytovateli veškeré změny v údajích, jež jsou předmětem zápisu do obchodního rejstříku nebo do jiné zákonem upravené evidence. Je-li Zákazník fyzickou osobou, je povinen oznámit Poskytovateli změnu jména a adresy trvalého bydliště (pobyту). Dále je Zákazník povinen oznámit Poskytovateli změnu fakturační adresy. Změny je Zákazník povinen oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
- 4.17. Zákazník je za účelem oprav či údržby systému povinen umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele, nebo k zařízení dodanému Poskytovatelem v rámci realizace Smlouvy, umístěnému v prostorách Zákazníka, nebo v prostorách zajištěných Zákazníkem pro realizaci Služby.
- 4.18. Zákazník je povinen zajistit součinnost s Poskytovatelem při provádění instalace a její přípravy, úpravy instalace a při deinstalaci zařízení systému souvisejícího s poskytovanou Službou a předávat pověřeným zaměstnancům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro provádění těchto činností.
- 4.19. Zákazník je při ukončení Smlouvy povinen na písemnou žádost Poskytovatele vrátit Poskytovateli veškerá zařízení v majetku Poskytovatele, poskytnutá Zákazníkovi pro realizaci Služby.
- 4.20. Zákazníkovi nevznikají v souvislosti s uzavřením Smlouvy a užíváním Služby žádná práva na používání registrovaných značek, obchodních názvu a firemních log Poskytovatele, pokud není stanoveno jinak.
- 4.21. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel uchovává ve své elektronické databázi informace o spotřebě vody, energií a médií a další informace související s poskytováním Služby, jakožto i nezbytné smluvní, identifikační a kontaktní údaje, poskytnuté Poskytovateli v rámci uzavírání Smlouvy a uvedené údaje dále zpracovává v souladu se Zásadami GDPR. Zákazník dále bere na vědomí, že s anonymizovanými daty o spotřebě je Poskytovatel oprávněn nakládat dle vlastního uvážení, nejméně však v rozsahu článku 9 odst. 1 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2012/27/EU ze dne 25. října o energetické účinnosti.
- 4.22. Poskytovatel odpovídá za obsah informací, zjištěných automatickým měřením prostřednictvím zařízení (měřičů a čidel) Poskytovatele, nebo dodaných Poskytovatelem v rámci realizace Služby. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací, zjištěných automatickým měřením prostřednictvím zařízení (měřičů a čidel) Zákazníka nebo třetích stran, odpovídá však za správný přenos těchto informací do systému.

- 4.23. Poskytovatel neodpovídá za rozsah ani obsah informací, které Zákazník nebo uživatel služby vložil do systému ručně.
- 4.24. Poskytovatel neodpovídá za obsah informací, které systém automaticky zjišťuje měřením v těch případech, pokud došlo k záměrné manipulaci s měřicími elementy systému Zákazníkem, Uživatelem objektu, uživatelem služby, nebo třetí osobou, s cílem jejich záměrného zkreslení, nebo pokud došlo k nechtěné manipulaci s komponenty systému uvedenými osobami se stejným následkem.
- 4.25. Poskytovatel odpovídá za správnost výsledků výpočtů a operací, které systém provádí s měřeními nebo vloženými vstupními informacemi. Poskytovatel odpovídá za správnou funkci algoritmů pro vyúčtování nákladů podle principů, podrobně popsanych v Příloze č. 1 těchto Všeobecných podmínek.
- 4.26. Zákazník je povinen chránit si důvěrnost přístupu k informacím zjištěným, ručně vloženým, nebo vypočítaným v rámci realizace a provozu Služby (dále „datům“), a to zejména tím, že bude udržovat v utajení své přístupové údaje (login a heslo) a při volbě přístupového hesla bude dodržovat běžná pravidla pro ochranu počítačových údajů heslem.
- 4.27. Obdobná povinnost k ochraně důvěrnosti údajů pro Zákazníka, platí i pro uživatele služby a všechny třetí strany, kterým Zákazník umožní přístup k datům v systému. Zákazník je povinen předat jednotlivým uživatelům služby přístupové údaje důvěrně a zároveň je poučit o nutnosti ochrany důvěrnosti přístupu, možnými následky v případě porušení důvěrnosti, jakožto i se zásadami a doporučeními pro ochranu přístupových údajů.
- 4.28. Zákazník je povinen seznámit všechny Uživatele objektu a uživatele služby s pravidly pro užívání Služby tak, aby nedocházelo k záměrnému či nechtěnému poškození zařízení sloužících k realizaci Služby, nebo k záměrné či nechtěné manipulaci s těmito zařízeními s následkem ztráty nebo poškození dat. Vznikne-li prokazatelně v důsledku nesprávného způsobu využívání Služby nebo v důsledku záměrného poškození zařízení sloužících k realizaci Služby porucha, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi náklady na opravu této poruchy v plné výši i v tom případě, pokud bude poškozené zařízení dodané Zákazníkovi Poskytovatelem v rámci realizace Služby v záruční lhůtě.

5. Cena služeb a platební podmínky

- 5.1. Ceny služeb jsou uvedeny ve Specifikaci dodávky řešení či Objednávce a pro Smluvní strany jsou závazné s výjimkou použití postupu dle bodu 4.2 těchto Všeobecných podmínek.
- 5.2. Cena za Službu může být uvedena ve Smlouvě i formou popisu principu výpočtu ceny na základě jednotkových cen.
- 5.3. Cena za poskytnuté plnění je stanovena podle skutečného rozsahu poskytnutého plnění, a to na základě skutečného počtu provozovaných Zařízení a komponentů Služeb a dohodnutých jednotkových cen za jednotlivé komponenty.
- 5.4. Poskytovatel vystaví Zákazníkovi po skončení zúčtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc (pokud se smluvní strany nedohodly jinak) základní vyúčtování ceny formou daňového dokladu / faktury k úhradě částky za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období takto:
- jednorázové ceny jsou účtovány Poskytovatelem ihned po dodání příslušného plnění Zákazníkovi, nebo v prvním následném vyúčtování;
 - pravidelné ceny za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně. Zúčtovací období u pravidelných cen je zpravidla období jednoho kalendářního měsíce;
 - pravidelné ceny za provoz za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako cena za jeden den zúčtovacího období násobená délkou neúplného zúčtovacího období. Cena za jeden den zúčtovacího období se vypočte jako 1/30 příslušné výše dohodnutého pravidelné ceny za provoz,

- 5.5. Na jednom daňovém dokladu/ faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované služby a za služby poskytovanými třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
- 5.6. Poskytovatel doručí vyúčtování na adresu Zákazníka, naposledy oznámenou Poskytovateli, poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem, a to do patnácti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Splatnost vyúčtování je 14 (čtrnáct) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se Poskytovatel a Zákazník nedohodli jinak. Úhrada je provedena dnem připsání vyúčtované částky na účet Poskytovatele. Neuhradí-li Zákazník vyúčtované částky do data splatnosti příslušného vyúčtování, je Zákazník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby.
- 5.7. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi náklady spojené s rozesíláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je Zákazník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve vyúčtování těchto nákladů.
- 5.8. Ocitne-li se Zákazník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky denně. Smluvní pokutu je Zákazník povinen zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování, obsahujícího smluvní pokutu.
- 5.9. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody z titulu prodlení Zákazníka s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

6. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění

- 6.1. Zjistí-li Zákazník vadu Služby na straně Poskytovatele („poruchu“), ohlásí tuto skutečnost na kontakt, specifikovaný ve smlouvě, nebo (není-li ve smlouvě kontakt uveden) na zákaznickou linku Poskytovatele, zveřejněnou na WEBových stránkách Poskytovatele www.softlink.cz. Vyplývá-li Poskytovateli ze Smlouvy povinnost průběžného vyhodnocování stavu Služby, provádí toto Poskytovatel s periodou jednoho měsíce.
- 6.2. Za poruchu na straně Poskytovatele se rozumí taková vada Služby, která vznikla v důsledku nefunkčnosti zařízení („komponentu“) Poskytovatele, nebo v důsledku nefunkčnosti Zařízení dodaného Poskytovatelem Zákazníkovi v rámci realizace Služby, na které se vztahuje záruční lhůta opravy, nebo které je předmětem smluvně zajištěného servisu na základě smlouvy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Za vadu Služby se nepovažuje přerušení poskytování Služby zapříčiněné nefunkčností takového zařízení Zákazníka nebo třetí strany, na které se nevztahuje záruční lhůta garantovaná Poskytovatelem, ani jiná forma garance Poskytovatele, vyplývající ze smlouvy se Zákazníkem. Za vadu Služby se nepovažuje přerušení poskytování Služby zapříčiněné nefunkčností služeb třetích stran.
- 6.3. Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost poskytované Služby v tom případě, pokud k přerušení poskytování Služby došlo v důsledku nedodržení technických či provozních podmínek použité technologie např. v důsledku přepětí napájecího napětí 230 V, zaplavení vodou, mechanického poškození, zásahu nepovolaných osob, nebo působení vyšší moci. Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost poskytované Služby ani v tom případě, pokud je příčinou této nefunkčnosti zařízení Zákazníka nebo třetí strany, u kterého prošla výrobcem deklarovaná doba živostnosti, doporučená lhůta pro výměnu baterie, nebo zákonná lhůta ověření.
- 6.4. Poskytovatel se zavazuje odstranit vzniklé poruchy na své straně nejpozději do dvou pracovních dnů u centrální části systému a do 30-ti pracovních dnů u koncových zařízení systému. Za „centrální část systému“ se považují ta zařízení a služby, jejichž nefunkčnost způsobuje nefunkčnost nebo nedostupnost systému jako celku (typicky systémové servery a služby s nimi spojené). Za „koncové zařízení systému“ se považují ta zařízení a služby, která slouží pro získávání dat a jejich přenos do centrálního systému a jejichž porucha nezpůsobí nefunkčnost nebo nedostupnost systému jako celku (typicky měřidla a čidla, odečítací moduly a komunikační brány).

- 6.5. Je-li příčinou nahlášené vady Služby nefunkčnost zařízení nebo služby třetí strany (tj. nejedná se o poruchu na straně Poskytovatele ve smyslu odstavce 6.2), sdělí toto Poskytovatel Zákazníkovi ihned po zjištění a je-li to potřebné, poskytne Zákazníkovi rozumně požadovatelnou podporu při jednání s třetí stranou.
- 6.6. Je-li k odstranění poruchy nezbytný servisní zásah v prostorách Zákazníka, nebo v prostorách zajištěných Zákazníkem pro realizaci Služby, je Poskytovatel povinen nahlásit dobu opravy s dostatečným předstihem (minimálně 24 hodin) Zákazníkovi, kdy uvede den a hodinu opravy tak, aby Zákazník mohl zajistit přístup k těm zařízením, se kterými je nutné manipulovat v průběhu opravy poruchy. Zákazník je povinen požadovaný přístup pro poskytovatele zajistit v požadovaném termínu, nebo navrhnout termín pozdější. Pokud se oprava zpozdí z důvodu posunutí termínu opravy ze strany Zákazníka, odpovídající prodloužení doby opravy se nezapočítává do stanovené lhůty pro opravu podle odstavce 6.4.
- 6.7. Není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak, je Poskytovatel z důvodu zjednodušení a urychlení organizace opravy oprávněn při zajišťování přístupu k zařízením jednat přímo s Uživatelem objektu. Nedojde-li při takovém jednání k uspokojivé dohodě, je Poskytovatel povinen obrátit se žádostí na zajištění přístupu na Zákazníka, který je dle ustanovení odstavce 6.6 povinen přístup zajistit. Zajištění přístupu k těm zařízením, se kterými je nutné manipulovat v průběhu opravy poruchy, je dle odstavce 6.6 vždy v konečném důsledku povinností Zákazníka.
- 6.8. Pokud nebude Poskytovateli umožněn přístup k těm zařízením, se kterými je nutné manipulovat v průběhu opravy poruchy, přestože byl včas a v potřebném rozsahu vyžádán a Zákazníkem potvrzen, a toto bude důvodem marného výjezdu Poskytovatele k opravě poruchy, Poskytovatel je oprávněn požadovat úhradu nákladů za marný výjezd od Zákazníka.
- 6.9. Odpovídá-li za vadu Služby Zákazník nebo třetí strana, nebo se oznámení Zákazníka ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.

7. Reklamáce a kompenzace

- 7.1. Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci na rozsah, cenu a kvalitu Služeb ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb. a to nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu, nebo ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Reklamáce musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně na adresu Poskytovatele nebo elektronickou poštou na adrese sales@softlink.cz. Podání reklamáce na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
- 7.2. Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů ode dne doručení reklamáce.
- 7.3. Zákazník má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamáce. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči Zákazníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí Zákazníkovi přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) v rámci nejbližšího vyúčtování, následujícího po kladném vyřízení reklamáce, nebo jiným způsobem, dohodnutým se Zákazníkem.
- 7.4. Poskytovatel Služby odpovídá pouze za poruchy vzniklé na jeho zařízeních a na zařízeních dodaných Poskytovatelem Zákazníkovi v rámci realizace Služby, na něž se vztahují podmínky Servisní podpory. Poruchy na jiných než výše uvedených zařízeních a poruchy na službách, poskytovaných Zákazníkovi třetími stranami, nemohou být předmětem reklamáce.

8. Omezení poskytování služby

- 8.1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování Služby z důvodů:
- provádění údržby nebo opravy svého zařízení, nebo sítě elektronických komunikací,
 - krizových situací (zejména § 99 zákona č. 127/2005 Sb.),
 - ostatních závažných důvodů, technických nebo provozních.

- 8.2. Jestliže Zákazník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, má Poskytovatel právo od smlouvy odstoupit. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 3 vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

9. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 9.1. Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu na hmotném majetku Zákazníka způsobenou v důsledku porušení právních povinností neuvedených ve Všeobecných podmínkách pouze v tom případě, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců Poskytovatele.
- 9.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek nefunkčnosti Služby z důvodu poruchy, opravy nebo údržby, ani za škodu, která vznikne zaviněním Zákazníka, Uživatele objektu, nebo uživatele služby. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk či jakékoli jiné škody způsobené Zákazníkovi v důsledku výpadku Služby, nebo v důsledku ztráty či poškození dat.
- 9.3. Poskytovatel nenese odpovědnost za škodu, nebo jakoukoli jinou újmu, která vznikne Zákazníkovi, Uživateli objektu, uživateli služby, nebo třetím stranám v důsledku přístupu neoprávněných osob k datům. Toto se nevztahuje na případy, kdy k přístupu neoprávněné osoby k datům došlo prokazatelně vinou Poskytovatele, nebo smluvního partnera Poskytovatele.
- 9.4. Poskytovatel není odpovědný za jakoukoli újmu způsobenou Zákazníkovi či třetí straně v souvislosti s využíváním služeb veřejné sítě Internet, jsou-li tyto služby využívány Zákazníkem pro přenos informací v souvislosti s realizací a provozem Služby.
- 9.5. V případě neposkytnutí služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat Zákazníkům resp. uživatelům služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.

10. Ochrana osobních údajů

- 10.1. Při poskytování služeb dle těchto Všeobecných podmínek mohou být Poskytovatelem zpracovávány údaje, které spadají pod ochranu dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně osobních údajů (dále „Nařízení“). Jedná se zejména o údaje o Uživateli objektů vedených v systému, nebo plátcích nákladů za energie a média v těchto objektech, nebo jejich zástupcích (kontaktních osobách) v těch případech, kdy tito Uživatelé objektů, plátcí nákladů, nebo kontaktní osoby jsou fyzickými osobami. Tyto fyzické osoby jsou dle Článku 4, odstavce 1. Nařízení „identifikovatelnými fyzickými osobami“ (lze je identifikovat jménem, příjmením, vztahem k objektu, nebo vztahem k uživateli či majiteli objektu) a jsou ve smyslu definice Článku 4, odstavce 1. Nařízení „subjekty údajů“. Jedná se o tyto kategorie subjektů údajů:
- a) vlastníci objektů a jejich zástupci (kontaktní osoby);
 - b) nájemníci objektů a jejich zástupci (kontaktní osoby);
 - c) pracovníci Zákazníka;
 - d) smluvní partneři Zákazníka a jejich zástupci (kontaktní osoby).
- 10.2. V systému mohou být k výše uvedeným kategoriím subjektů údajů zpracovávány následující typy osobních údajů:
- a) jméno, příjmení, titul, adresa bydliště a doručovací adresa;
 - b) adresa a identifikace objektu, ve kterém je registrována spotřeba a/nebo náklady;
 - c) kontaktní údaje (e-mail, telefon);
 - d) přístupové jméno a heslo do systému.

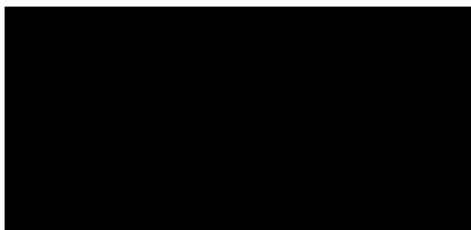
- 10.3. Zpracovávání osobních údajů dle odstavce 10.2 je dle Článku 6, odstavce 1. bodu f) Nařízení nezbytné pro účely oprávněných zájmů na straně Zákazníka (a přiměřeně jeho zástupců, smluvních partnerů, či kontaktních osob), kdy tyto údaje byly poskytnuty Zákazníkovi subjekty údajů za účelem zajištění plnění Smlouvy, oprávněné zájmy správce údajů nepřevažují základní práva a svobody subjektu údajů a subjekty údajů mohou ze své funkce a pracovního zařazení důvodně očekávat, že ke zpracování osobních údajů za výše uvedeným účelem může dojít.
- 10.4. Osobní údaje dle odstavce 10.2 budou ze systému odstraněny po uplynutí dvou let od ukončení platnosti Smlouvy, nebude-li dohodou mezi Poskytovatelem se Zákazníkem stanoveno jinak.
- 10.5. Poskytovatel je dle Článku 4, odstavce 8. Nařízení „zpracovatelem údajů“ pro Zákazníka na základě Smlouvy a při zpracování osobních údajů vychází Poskytovatel z předpokladu, že Zákazník je buďto správcem osobních údajů dle Článku 4, odstavce 7. Nařízení (a je tedy v relevantním vztahu se subjekty údajů), nebo je dle Článku 4, odstavce 8. Nařízení „zpracovatelem osobních údajů“ pro správce údajů-třetí stranu (a je tedy v relevantním vztahu se správcem osobních údajů).
- 10.6. Uzavřením Smlouvy Zákazník uděluje Poskytovateli pokyn a zmocňuje ho ke zpracování osobních údajů v rozsahu a způsobem uvedenými ve Smlouvě a zároveň potvrzuje, že zpracovávané údaje odpovídají účelu dle ustanovení Smlouvy a jsou získávány v souladu s právními předpisy.
- 10.7. Pokud Zákazník požaduje po Poskytovateli předání osobních údajů k dalšímu zpracování třetí osobě, musí tak učinit pouze formou výslovného písemného oprávnění s uvedením identifikace příjemce a specifikace předávaných dat.
- 10.8. Poskytovatel i Zákazník se zavazují, že osobní údaje spadající pod ochranu dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 budou zpracovávat v souladu s ustanoveními článku 32 tohoto nařízení. Za tímto účelem Zákazník i Poskytovatel:
- a) minimalizují množství zpracovávaných osobních údajů i počet osob, které mají k těmto údajům přístup;
 - b) zajistí, aby osobní údaje zpracovávaly pouze k tomu vyškolené osoby, které se zavázaly k mlčenlivosti nebo pro něž povinnost mlčenlivosti vyplývá z právních předpisů;
 - c) při zpracování osobních údajů se řídí svými vnitřními směrnici;
 - d) provádí taková technická opatření pro ochranu osobních údajů, která odpovídají příslušnému riziku pro práva subjektů údajů a vychází přitom z aktuálního stavu techniky, nákladů na provedení opatření, povahy, rozsahu, kontextu a účelů zpracování a tato opatření průběžně testují a kontrolují;
 - e) poskytují si vzájemně maximální součinnost při plnění informačních povinností správce a zpracovatele vyplývajících z Nařízení;
 - f) zachovávají mlčenlivost o zpracování osobních údajů a o přijatých bezpečnostních opatřeních.

11. Společná a závěrečná ustanovení

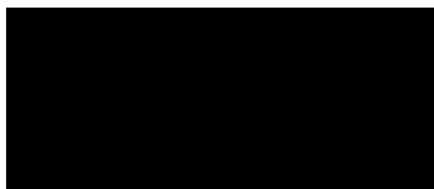
- 11.1. Za písemné se považují právní úkony doručené poštou, kurýrem nebo elektronickou poštou ve formě určené zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, v platném znění.
- 11.2. Pokud se některá ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo smlouvy ukáží jako neplatná, nebude to mít vliv na platnost smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají nová ustanovení, která nahradí stávající ustanovení a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.
- 11.3. V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí smlouvy podle tohoto pořadí:
- 1. číslované Dodatky ke Smlouvě či Specifikaci dodaného řešení v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu – za takový dodatek je považována rovněž dodatečná Objednávky
 - 2. Specifikace dodávky řešení
 - 3. Smlouva
 - 4. Všeobecné podmínky.

- 11.4. Podpisem Smlouvy Zákazník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy a těmito Všeobecnými podmínkami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.
- 11.5. Tyto Všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny do této doby účinné Všeobecné podmínky poskytování služeb monitorování spotřeby vody a energií, vydané společností SOFTLINK s.r.o.
- 11.6. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. června 2023.

V Kralupech nad Vltavou, dne 22. května 2023.



Ing. Ivo Stach, jednatel A



Ing. Jaromír Charvát, jednatel B

Technické podmínky poskytování služeb monitorování spotřeby vody a energií

(Příloha č. 1 Všeobecných podmínek pro dodávky zařízení a poskytování služeb)

1. Úvod

Tyto „Technické podmínky poskytování služeb monitorování spotřeby vody a energií“ (dále jen „Technické podmínky“) jsou přílohou číslo 1 „Všeobecných podmínek pro dodávky zařízení a poskytování služeb“ společnosti SOFTLINK s.r.o. a popisují základní principy a způsob poskytování služeb měření spotřeby vody, tepla a jiných energií a médií v domech, bytech nebo nebytových objektech a rozpočítání nákladů na tyto energie a média mezi uživatele domů, bytů, nebo nebytových objektů, jejichž poskytovatelem je společnost SOFTLINK s.r.o. jako „Poskytovatel“, a které jsou poskytovány s využitím různých modifikací technologické platformy „CEM“ (dále jen „Systém CEM“).

2. Účel systému CEM

Systém CEM provádí zjišťování aktuálních naměřených hodnot (dále „odečítání stavu“) měřičů spotřeby vody, tepla, elektřiny a plynu a zpracování těchto hodnot („náměrů“) prostřednictvím počítačového systému pro potřeby majitelů, provozovatelů, nájemců, či uživatelů bytových domů, bytů, administrativních budov, skladů, průmyslových a jiných objektů (dále souhrnně „uživatelů systému“, nebo jen „uživatelů“). Odečítání stavu měřičů spotřeby (indikátorů tepla, vodoměrů, plynůměrů, elektroměrů, kalorimetrů a dalších přístrojů) se v systému CEM provádí zpravidla automaticky, v nastavených pravidelných intervalech, systém však umožňuje i ruční vkládání těchto údajů do systému, nebo hromadné vkládání údajů automatickým nebo poloautomatickým importem. Ruční vkládání údajů i importy údajů může provádět pouze autorizovaný uživatel systému z běžného osobního počítače s internetovým připojením, nebo autorizovaný externí systém.

Systém vyhodnocuje pro své uživatele spotřebu vody, tepla, plynu, elektřiny a případně dalších energií a médií (dále jen „spotřebu“), případně vyhodnocuje i náklady, spojené se spotřebou a navrhuje jejich distribuci mezi uživatele, kteří se na hrazení nákladů podílejí (dále „rozúčtování nákladů mezi konečné spotřebitele“, nebo jen „rozúčtování nákladů“). Systém umožňuje kromě distribuce nákladů na principu poměrového dělení i fakturaci ceny za vodu, energie či média na základě jednotkových sazeb (dále „tarifikace“).

Uživatelé využívají služby systému CEM za účelem monitorování průběhu spotřeby (společné spotřeby, nebo individuální spotřeby) a rovněž jako objektivního zdroje podkladů a nástroje pro vyúčtování dodávek energií a médií jednotlivým spotřebitelům, nebo jako nástroje pro rozúčtování nákladů na energie a média mezi konečné spotřebitele v těch případech, kdy jsou energie a média dodávána do objektu formou „ústřední dodávky“ (tj. v těch případech, kdy dodavatel účtuje celkovou cenu za dodávku pro celý objekt, pro všechny konečné spotřebitele dohromady, kteří se pak musí o náklady podělit mezi sebou dle vzájemně dohodnutých principů sdílení nákladů).

Systém CEM umožňuje i periodické odečítání hodnot čidel fyzikálních veličin (teploty, vlhkosti, koncentrace CO₂, tlaku, průtoku, napětí, proudu apod.) a monitorování změn stavů binárních čidel (dveřních, polohových a ochranných kontaktů, záplavových čidel apod.). Uživatelé systému využívají takto získané informace zejména pro potřeby monitorování stavu objektů, zařízení a prostředí.

3. Princip odečítání stavu měřičů a čidel v systému CEM

Systém CEM provádí odečítání stavu měřičů a čidel tak, že buďto v pravidelných intervalech aktivně zjišťuje stav jejich počítadel („náměr“), nebo přijímá zprávy s náměry, které jednotlivé měřiče a čidla do systému aktivně odesílají. Údaje o náměrech se přenáší ve formě zakódovaného digitálního signálu do centrálního úložiště, kde se ukládá do databáze a archivačních souborů.

Pro automatický přenos dat využívá systém CEM převážně radiové technologie wacoSystem, pracující ve veřejném frekvenčním pásmu a radiové technologie kategorie IoT („Internet Of Things“ – „Internet věcí“), využívající služby veřejných sítí IoT. Veškeré radiové prvky, použité v systému CEM splňují všechny platné české i evropské normy a jsou pro tento způsob použití schváleny příslušnými certifikačními autoritami.

Náměry měřičů jsou snímány a převáděny na radiové signály buďto prostřednictvím k nim připojených radiových převodníků technologie wacoSystem, nebo je radiová technologie wacoSystem již integrální součástí měřičů spotřeby a čidel. Radiové signály jsou ve formě krátkých radiových zpráv vysílány automaticky v nastavených intervalech (zpravidla v rozmezí desítek minut až jednotek hodin), údaje o náměrech jsou do radiových zpráv zakódovány tak, aby bylo znemožněno jejich dekódování s použitím běžně dostupných prostředků.

Pro příjem radiových zpráv s údaji o náměrech je v objektech s instalací systému CEM zpravidla instalována komunikační infrastruktura, která je složená z potřebného počtu komunikačních bran a opakovačů signálu. Komunikační brána (GateWay) slouží pro převedení radiové zprávy, přijaté od měřiče nebo převodníku, do formy počítačové zprávy, vhodné pro přenos po počítačové síti a po síti Internet. Komunikační brána přeposílá všechny přijaté radiové zprávy přes síť Internet do centrálního systému CEM v reálném čase, okamžitě po přijetí. Zprávy se tak dostávají do centrálního systému okamžitě po jejich odeslání z měřičů a čidel, což umožňuje jejich okamžité zpracování a rovněž okamžité („on-line“) zpřístupnění výsledků zpracování autorizovaným uživatelům systému. Výjimkou jsou zařízení pro odečítání dat z lokálních datových sběrnic, které po sběrnici periodicky zjišťují stavy a hodnoty připojených měřidel a čidel a tyto údaje přenáší periodicky do systému CEM v agregované podobě metodou importu datových souborů.

Opakovače signálu („repeater“) se v komunikační infrastruktuře objektu používají v těch případech, kdy není technicky možné navázat mezi vzdálenějšími radiovými převodníky či čidly a komunikační branou přímé radiové spojení. Vhodně umístěný opakovač signálu přijaté radiové zprávy přeposílá tak, aby je komunikační brána mohla spolehlivě přijímat. Počet instalovaných prvků komunikační infrastruktury (komunikačních bran a opakovačů signálu) je závislý na konkrétních podmínkách instalace, zejména na rozlehlosti objektu a podmínkách pro šíření radiového signálu v objektu.

Jak je z výše uvedeného popisu zřejmé, data o náměrech se zpravidla přenáší z měřičů nebo převodníků přímo do centrální databáze, bez jakéhokoli ukládání a zpracování „po cestě“. Tím je zajištěna nejenom funkčnost systému v režimu „on-line“, ale i vyšší bezpečnost dat a jejich přirozená jednoznačnost (synchronnost). K přenosu dat je potřebné zajistit buďto funkční připojení k síti Internet ve formě přípojky do sítě Internet vyvedené u komunikační brány s výstupem typu „Ethernet“, nebo funkční službu mobilního připojení k Internetu typu GSM-GPRS, pokud je využívána brána s výstupem typu GSM. U přenosu dat přes síť IoT externích provozovatelů (LoRa, Sigfox, NB-IoT) je nezbytnou podmínkou funkčnosti přenosu dat dostupnost signálu dané sítě. Za dostupnost a funkčnost sítě IoT třetích stran nenesí Poskytovatel odpovědnost.

4. Zpracování dat v systému CEM

Systém CEM zpracovává data o náměrech tak, aby umožnil uživatelům systému prohlížet údaje o náměrech, spotřebě a nákladech ve formě tabulek, grafů a sestav, které lze zobrazit na obrazovce počítače, případně použít pro tisk, nebo další zpracování v jiných počítačových aplikacích. V systému probíhají tyto základní způsoby zpracování dat:

a) Výpočet spotřeby energie a média v čase

Spotřeba měřená nejběžnějším typem přírůstkového měřidla je definována jako přírůstek stavu počítadla měřidla za definovaný čas. Spotřeba za den (nebo také denní spotřeba) je přírůstek stavu počítadla za den, který systém určí jako rozdíl mezi stavem počítadla na začátku dne a stavem počítadla na konci dne. Obdobně je spotřeba za měsíc určena jako rozdíl mezi stavem počítadla na začátku měsíce a stavem počítadla na konci měsíce.

Pro účely vyúčtování nákladů se výpočet spotřeby zpravidla opírá pouze o reálné hodnoty odečtů, takže pro výpočet se použije poslední známá hodnota odečtu na začátku období (což je obvykle poslední registrovaná hodnota před začátkem období) a poslední známá hodnota na konci období (což je obvykle poslední registrovaná hodnota před koncem období). Pro analytické účely (grafy spotřeby) se v systému CEM zpravidla používají aproximované hodnoty, kdy systém dopočítá „hraniční“ hodnoty na začátku a konce období metodou lineární aproximace.

V systému CEM se kromě výše popsaných přírůstkových měřidel používají i tzv. „součtová měřidla“ (v označení počítadla mají obvykle uvedený symbol „Σ“), u kterých se do odečtových záznamů ukládají hodnoty spotřeby za uplynulý interval (kupříkladu hodnota spotřeby tepla za předchozí den). U těchto typů měřidel se hodnota spotřeby za definovaný časový interval vypočítá jako součet všech hodnot uložených v daném intervalu.

b) Výpočet nákladů (ceny) na energie a média metodou tarifikace

Vypočtené náklady (cena) za dodávku dané energie nebo média v čase jsou obecně definovány jako spotřeba dané energie/média za dané období vynásobená jednotkovou cenou energie/média („sazbou“). Systém umožňuje provedení výpočtu ceny za dodávku energie/média metodou tarifikace s využitím nastavených jednotkových cen („sazeb“). Tyto sazby mohou mít charakter jednotkové ceny, paušálu, dodatečné ceny za překročení limitní hodnoty, či jiný charakter tak, jak se běžně uplatňují při zpoplatňování distribuce a dodávky vody, elektřiny, plynu, nebo tepla. Souhrn (sada) nastavení pro výpočet ceny za dodávku energie/média je označován jako „tarif“, sada sazeb, které se při výpočtu ceny podle daného tarifu uplatňují, je označována jako „sazebník“.

c) Poměrové rozúčtování celkových nákladů na energie a média mezi konečné spotřebitele

Systém CEM provádí poměrové rozúčtování nákladů na energie a média mezi konečné spotřebitele (dále jen „rozúčtování nákladů“) ve smyslu definice těchto pojmů dle obecně závazných právních předpisů a norem v této oblasti. Rozúčtování nákladů je prováděno poměrovou metodou, což znamená, že celkové náklady na danou energii/médium se rozdělí mezi konečné spotřebitele této energie/média tak, že na každého spotřebitele připadá podíl z celkových nákladů, definovaný obecně jako:

$$N_i = S_i / S_{\text{celk}} \quad \text{kde} \quad \begin{array}{ll} N_i & \text{podíl konečného spotřebitele „i“ na celkových nákladech [\%]} \\ S_i & \text{kumulovaný počet „jednotek“ spotřebitele „i“ za období} \\ S_{\text{celk}} & \text{suma kumulovaných počtů „jednotek“ všech spotřebitelů} \end{array}$$

Pod pojmem „jednotka“ se rozumí proměnná, podle které se daný náklad rozděluje, typickou „jednotkou“ je jednotka skutečné spotřeby konkrétní odebrané služby (kupříkladu počet spotřebovaných m³ teplé vody), nebo jednotka nepřímo charakterizující podíl daného spotřebitele na spotřebě dané služby (kupříkladu počet m² podlahové plochy, užívané daným spotřebitelem).

d) Rozdělení nákladu na energie a média pevným koeficientem

V systému CEM lze nastavit rozdělení nákladu na energie a média i pomocí fixního koeficientu, kdy výše každého podílu na nákladech je přímo určena nastaveným procentním podílem. Tento způsob rozdělení nákladu se typicky používá tam, kde nelze stanovit žádnou rozumně použitelnou proměnnou, nebo jako mezikrok při vícestupňovém dělení.

e) Přímé určení výše ceny za službu

Systém CEM podporuje i přímé určení výše ceny za dodanou službu. V tomto případě se nejedná o rozúčtování celkového nákladu, ale o vyúčtování vlastních služeb provozovatele systému. Pro každého uživatele objektu - příjemce služby je stanovena výše ceny za danou službu jako fixní peněžní částka, nebo jako fixní sazba násobená proměnnou typu „parametr objektu“. Typickým příkladem je zpoplatnění úklidových služeb, kde je stanovena fixní sazba za čtvereční metr podlahové plochy objektu a každému uživateli objektu se naúčtuje násobek jeho podlahové plochy a fixní sazby vyjádřené v Kč/jednotku.

f) Vícestupňové dělení nákladů

Systém umožňuje dělení nákladů ve více krocích, což umožňuje rozdělit jeden náklad podle různých pravidel, nebo s použitím různých typů jednotek. Typickým příkladem je rozúčtování nákladů na ohřev teplé vody mezi jednotlivé byty v bytovém domě, kde je potřebné provést výpočet podle více kritérií:

$$N_i = 0,9 * (S1_i / S1_{\text{celk}}) + 0,1 * (S2_i / S2_{\text{celk}})$$

kde	N_i	podíl bytu „i“ na celkových nákladech [%]
	S1_i	kumulovaný počet spotřebovaných m ³ teplé vody bytu „i“
	S1_{celk}	sumární spotřeba m ³ teplé vody všech bytů za dané období
	S2_i	počet m ² celkové podlahové plochy bytu „i“
	S2_{celk}	sumární počet m ² celkové podlahové plochy všech bytů

Pro realizaci uvedeného výpočtu lze v systému CEM použít vícestupňové dělení nákladů, kdy v prvním stupni rozdělíme náklad pomocí pevného koeficientu na dva díly - dílčí náklady (10% a 90%), a až následně rozdělíme tyto dílčí náklady mezi konečné spotřebitele (díl „90%“ podle spotřeby, díl 10% podle plochy).

Systém CEM umožňuje nastavit algoritmus rozúčtování pro všechny případy popsané nebo požadované obecně závaznými právními předpisy a normami v oblasti poskytování služeb spojených s užíváním bytů a nebytových prostorů v bytových domech. Systém je však z pohledu variability podporovaných algoritmů i široké škály jejich parametrizace otevřený i pro fakturaci nákladů na dodávky energií a médií ze strany licencovaných prodejců a distributorů energií/médií, nebo pro spravedlivé vyúčtování služeb v komerčních objektech, na které se nevztahují regulační a legislativní omezení platná pro problematiku bytů a bytových domů. Ve všech případech použití však platí, že za správnost výpočtu je odpovědný Poskytovatel, za správnost, zákonnost a spravedlivost při volbě algoritmu a za správnost nastavených parametrů výpočtu (počty osob, podlahové plochy apod.) odpovídá Zákazník.

Kromě výše uvedených zásadních výpočtů probíhá v systému CEM mnoho dalších operací (výpočtů) s naměřenými daty, jejichž účelem je poskytnutí pomocných dat, analytických výstupů, servisních informací a upozorňovacích zpráv ve prospěch uživatelů systému.

5. Rozúčtování nákladů na vytápění objektu

Rozúčtování nákladů na vytápění objektu mezi koncové spotřebitele je jedna z klíčových služeb, které systém CEM poskytuje svým uživatelům. Systém provádí rozúčtování nákladů na topení poměrovou metodou popsanou v článku 4., písmeno c), přičemž jako rozhodné kritérium (jednotka) skutečně odebraného množství služby může sloužit:

- údaje o spotřebě tepla v jednotlivých částech objektu změřené podružnými kalorimetry, měřícími objem dodaného tepla do otopné nebo klimatizační soustavy jednotlivých částí objektu (tj. bytů, kanceláří, sekcí, budov...), využívaných jednotlivými konečnými spotřebiteli;
- údaje o spotřebě tepla v jednotlivých částech objektu změřené indikátory topných nákladů, měřícími objem vyzářeného tepla z otopných těles (radiátorů) v jednotlivých částech objektu;
- údaje o množství tepelné energie, udržovaného v jednotlivých částech objektu, vypočteného z rozdílu teplot pomocí denostupňové metody.

Rozúčtování nákladů na vytápění objektu na základě údajů podružných kalorimetrů podle odstavce a) je podmíněno technickou možností odečítání údajů podružných kalorimetrů, které musí být nainstalovány vhodným způsobem tak, aby měřily stejnou metodou, se stejnou přesností a poskytovaly údaje o skutečné spotřebě všech konečných spotřebitelů ve stejných jednotkách.

Rozúčtování nákladů na vytápění objektu na základě údajů indikátorů topných nákladů nainstalovaných na otopných tělesech objektu podle odstavce b) je podmíněno technickou kompatibilitou mezi systémem CEM a systémem pro odečítání indikátorů topných nákladů. Obecně systém CEM umožňuje integraci těchto systémů pro odečítání indikátorů topných nákladů, které jsou vybaveny integračním rozhraním dle doporučení M-Bus.

Rozúčtování nákladů na vytápění objektu pomocí denostupňové metody dle odstavce c) je podmíněno vhodnou instalací teploměrných čidel v jednotlivých částech objektu. Systém CEM využívá pro tento účel vlastní teploměrná čidla („teploměry“) s integrovanou radiovou technologií WACO a výpočet množství udržované tepelné energie v jednotlivých částech objektu provádí systém CEM automaticky na základě údajů těchto čidel. Algoritmus výpočtu denostupňové metody je uveden v článku 6.

6. Algoritmus výpočtu denostupňové metody

„Denostupňová metoda“ (známá též jako „gradenová metoda“, nebo „metoda měření tepelné pohody“) se používá zejména pro rozúčtování nákladů na topení mezi jednotlivé byty v bytových domech. Její použití je však vhodné nejen pro bytové domy, ale i pro některé typy nebytových objektů s podobným charakterem konstrukce a provozu (kupříkladu kancelářské budovy). Metoda je nezávislá na způsobu vytápění, lze ji použít jak v budovách s klasickými radiátory, tak i v budovách s jinými topnými systémy (podlahové topení, konvektory, teplý vzduch...). Denostupňová metoda není vhodná pro objekty, kde mají jednotlivé části různou konstrukci, různý účel a nesouměřitelný režim větrání (garáže, sklady, technologické místnosti apod.).

Denostupňová metoda je založena na principu měření teplotního rozdílu mezi teplotou udržovanou v místnosti (bytě) a referenční vnější teplotou. Metoda počítá množství udržovaného tepla v místnosti (bytě) tak, že kontinuálně v čase měří rozdíl vnitřní a vnější teploty a násobí tento rozdíl objemem dané místnosti (bytu).

Stanovení počtu jednotek spotřební složky pro službu vytápění probíhá u denostupňové metody v těchto krocích:

a) Měření teploty

Referenční vnější teplota T_{ex} se měří zvláštním teploměrným čidlem, nainstalovaným ve vhodně určeném bodě vně objektu (domu). Tato teplota je společným údajem pro celý objekt (dům). Zároveň je v systému stanoven záložní zdroj referenční vnější teploty, obvykle je tímto zdrojem externí teploměrné čidlo, namontované za obdobným účelem v jiném geograficky blízkém objektu.

Vnitřních teploty T_{int} se měří obvykle v obytných místnostech bytu (nebo v jednotlivých kancelářích, či pracovních místnostech nebytových domů). Teploměrná čidla systému CEM jsou nainstalována pokud možno v blízkosti stropu místnosti dál od okna tak, aby čidlo bylo v oblasti stabilní teploty, mimo oblast proudění při topení a větrání. Tím je do značné míry eliminován vliv krátkodobého větrání na indikovanou teplotu. V místnostech s extrémně odlišným rozložením teplot (kupříkladu nad nevytápěnými garážemi, nebo pod špatně izolovanou střechou) mohou být údaje teploměrů korigovány na základě referenčního měření.

b) Integrace rozdílové teploty v čase

Rozdíl teplot $\Delta T = T_{int} - T_{ex}$ je pro každou místnost integrován v čase v minimálních intervalech, daných četností odečtu (cca 20 - 60 minut). Výsledkem je počet naměřených denostupňů (DS) za den:

$$DS = \sum_{00:00}^{24:00} DS_i \quad \text{kde: } DS_i = (T_{int} - T_{ex}) \cdot (t_2 - t_1) \quad \text{kde } t_1, t_2 \text{ jsou časy dvou po sobě následujících odečtů}$$

c) Přepočtení naměřených denostupňů (DS) na objem místnosti

Naměřená integrovaná rozdílová teplota místnosti se přepočte na objem dané místnosti tak, že naměřený údaj DS se vynásobí objemem místnosti. Výsledkem je počet přepočtených denostupňů (PDS) za den:

$$PDS = DS \cdot S \cdot h \quad \text{kde } S, h \text{ jsou vytápěná plocha a výška dané místnosti}$$

Je-li to potřebné, údaj PDS místnosti se může upravit pomocí korekčních koeficientů S_1 , S_2 a S_3 (koeficient užívání, koeficient polohy a koeficient individuálních úprav) dle pravidel, daných majitelem budovy.

d) Aproximace spotřeby neměřené části bytu

Zpravidla se měření a výpočet denostupňů provádí pouze pro obytné místnosti. Aproximovanou spotřebu neměřených částí bytu lze přičíst k jednotlivým měřeným místnostem pomocí korekčního koeficientu

„Násobitel neměřené plochy“, kterým se vypočtený údaj denostupňů dané místnosti navýší o podíl dané místnosti na neměřených nákladech, určený metodou váženého průměru:

$PDS' = PDS \cdot K_{np}$ kde K_{np} je násobitel neměřené plochy, stanovený pro danou místnost jako:

$K_{np} = S_b / \Sigma S_i$ kde S_b je započitatelná plocha bytu a ΣS_i je součet započitatelných ploch všech měřených místností v bytě

Aproximace spotřeby neměřené části koriguje případné rozdíly v podílu neměřené plochy mezi jednotlivými byty. Pokud jsou poměry měřené a neměřené plochy v jednotlivých bytech podobné (nebo pokud se jedná o jiné typy objektů, kupříkladu o kanceláře), není potřebné tuto korekci provádět. V tomto případě se parametr „Násobitel neměřené plochy“ u daného objektu nenastaví a systém korekci neprovede.

e) Sumarizace přepočtených denostupňů jednotlivých místností na celý byt

Údaje přepočtených denostupňů (PDS , nebo PDS') jednotlivých místností bytu se sečtou dohromady. Výsledkem je počet přepočtených denostupňů bytu (místnosti, sekce, oddělení...), který se používá jako kritérium (klíč) pro určení podílu uživatele daného prostoru na celkových nákladech na vytápění.

Výše popsané výpočty se v systému CEM provádí na denní bázi, a to vždy po ukončení dne (po 24:00 hodině). Výsledek výpočtu se uloží do počítačového „Teplo(DS)“, které je součtového typu (viz bod a) článku 6.). Výpočet denostupňů v daném objektu se provede pouze v tom případě, pokud byl daný den v systému evidován jako „topný den“. Konkrétní den je v systému evidován jako „topný den“ buďto automaticky, na základě nastavených technických kritérií (analýzou údajů vhodných měřičů nebo čidel), nebo administrativně, zásahem obsluhy.

Údaje o změřených teplotách v jednotlivých místnostech a o vnější teplotě v blízkosti objektu, které se používají jako vstupní údaje pro výpočet množství spotřebovaných jednotek služby vytápění, jsou uživatelům systému CEM k dispozici vždy okamžitě po odečtení.

Údaje o počtu naměřených přepočtených denostupňů jednotlivých místností i vyšších celků (bytů, sekcí, oddělení...) jsou uživatelům systému CEM k dispozici vždy za celý předchozí kalendářní den.

7. Rozúčtování nákladů na dodávku vody

Rozúčtování nákladů na dodávku vody mezi koncové spotřebitele je další klíčovou službou, kterou systém CEM poskytuje svým uživatelům. Systém provádí rozúčtování nákladů na dodávku vody poměrovou metodou popsanou v článku 4., písmeno c), přičemž jako rozhodné kritérium (jednotka) skutečně odebraného množství vody jsou obvykle údaje o úhrnné spotřebě vody v jednotlivých částech objektu, změřené podružnými vodoměry, měřícími objem dodané vody do dané části objektu.

Pokud je kromě měření spotřeby vody v jednotlivých částech objektu (bytech, kancelářích, sekcích, odděleních...) zároveň měřena i spotřeba vody celého objektu na vstupním („fakturačním“) měřidle, umožňuje systém CEM kontinuální monitorování rozdílové hodnoty nazývané „společná spotřeba a ztráty“, která je definována takto:

$S_{\Delta} = S_{celk} - \Sigma S_i$ kde: S_{Δ} je rozdílový údaj „společná spotřeba a ztráty“
 S_{celk} je celková spotřeba objektu měřená na vstupním vodoměru
 ΣS_i je součet naměřených hodnot spotřeby všech částí objektu

Rozdílová hodnota S_{Δ} zahrnuje indikovaný objem vody, který protekl do objektu přes vstupní vodoměr, ale nebyl zaregistrován („neprotekl“) podružnými vodoměry v jednotlivých částech objektu. Tento indikovaný objem tvoří zčásti reálný objem vody, která se spotřebuje v neměřených prostorech (kuchyňky, úklidové místnosti, hydranty...), zčásti reálný objem vody, která se „ztratila“ v rozvodné soustavě uvnitř objektu v důsledku úniků, průsaků a havárií, zčásti se jedná pouze o chybu měření, způsobenou rozdílem v citlivosti a přesnosti měření mezi hlavním a podružnými vodoměry a konečně zčásti může jít i o důsledek případného nekorektního zásahu uživatele objektu do měřicí a rozvodné soustavy (ovlivňování údajů podružných měřidel, odběry vody z částí soustavy, které nejsou pro tento účel určeny apod.).

Systematické průběžné monitorování rozdílové hodnoty S_{Δ} umožňuje provozovateli objektu včas odhalit havárie, úniky vody i neautorizované odběry („fraudy“) a zabránit tak škodám na majetku, finančním ztrátám, nebo nespravedlnosti při sdílení nákladů. Odchylná údaje S_{Δ} od ustálené hodnoty signalizuje, že v rozvodné soustavě objektu, nebo v systému měření spotřeby mohlo dojít k anomálii, která vyžaduje pozornost, nebo okamžité řešení.

V návaznosti na systém rozúčtování nákladů může být indikovaný rozdílový objem S_{Δ} rozúčtován konečným spotřebitelům podle obecného nastavení parametrů algoritmu rozúčtování nákladů na dodávku vody tak, že jako „skutečný náklad“ pro rozúčtování nákladů na dodávku vody se do systému vloží údaj celkových nákladů na zajištění vody do objektu (suma faktur dodavatele vody za rozúčtovací období). Systém CEM umožňuje jako alternativní možnost i takové nastavení, kdy se podle parametrů algoritmu rozúčtování nákladů na dodávku vody rozúčtuje pouze ta část dodávky vody, která byla skutečně registrována podružnými vodoměry v jednotlivých částech objektu (tj. pouze část celkové spotřeby, vypočítaná jako ΣS_i podle výše uvedeného vztahu pro výpočet S_{Δ}) a pro rozúčtování indikované rozdílové spotřeby S_{Δ} se použije algoritmus s jinými parametry, který je pro daný účel vůči konečným spotřebitelům spravedlivější.

Poznámka: Pokud kupříkladu tvoří v daném objektu významnou část celkové spotřeby spotřeba vody na společných WC a úklidových místnostech a tato spotřeba se promítá do rozdílové indikované spotřeby S_{Δ} , může se z logiky věci jevit jako spravedlivější rozdělení této části nákladů mezi konečné spotřebitele kupříkladu podle počtu registrovaných zaměstnanců (nebo podle velikosti užívané podlahové plochy), než podle náměru vodoměrů v jednotlivých částech objektu, protože mezi tím, jakou vlastní spotřebu má daný konečný spotřebitel (nájemce bytu, kanceláře, sekce...) ve svém prostoru a jakou částí by se měl podílet na společných nákladech na úklid (nebo na havárie, či odběry z hydrantu), není žádný logický vztah.

8. Vliv poruch systému na výpočet spotřeby a rozúčtování nákladů

I když se jednotlivá technická zařízení, ze kterých se systém CEM skládá, vyznačují vysokou spolehlivostí, nelze poruchy jednotlivých zařízení, nebo výpadky internetového spojení vyloučit. Vliv těchto poruch a výpadků na výpočet spotřeby a na výsledky rozúčtování nákladů je následující:

a) Porucha měřiče

Porucha měřiče spotřeby (vodoměru, plynoměru, elektroměru...) se v systému projeví pouze načítáním nerealistických (obvykle stále stejných) údajů stavu počítadla měřiče. Systém CEM provádí všechny výpočty až do doby opravy s touto nesprávnou hodnotou, zároveň však indikuje nesprávnou hodnotu nejenom graficky a vizuálně při prohlížení daného údaje, ale i zařazením daného měřiče do reportu nulových náměrů, nebo v podobě skokového zvýšení některé kontrolní rozdílové hodnoty (kupříkladu skokovým zvýšením hodnoty S_{Δ} dle popisu v článku 7.).

Po provedení opravy nebo výměny daného měřiče je možné provést v systému CEM příslušnou korekci hodnoty spotřeby podle údaje mechanického počítadla (je-li funkční alespoň mechanické počítadlo), nebo dle odhadu spotřeby za období poruchy. Touto korekcí se zkorigují i výpočty algoritmu rozúčtování nákladů.

Výhodou systému CEM je usnadnění rychlého zjištění poruchy nejenom on-line vizualizací spotřeby, ale i proaktivními zprávami o podezřelých hodnotách spotřeby, automaticky odesílanými systémem CEM na zadanou elektronickou adresu.

b) Porucha radiového přenosu dat od měřiče nebo čidla

Porucha radiového přenosu dat od měřiče spotřeby nebo čidla může vzniknout buďto technickou poruchou na radiovém převodníku či radiovém čidle, nebo vnějším vlivem, který způsobí ztrátu radiového spojení mezi převodníkem/čidlem a komunikační bránou. Takovým vnějším vlivem může být kupříkladu stavební úprava uvnitř budovy (instalace kovových přepážek, dveří, mříží), nebo umístění velkého kovového předmětu do blízkosti radiového zařízení.

Poruchu radiového přenosu dat systém CEM zjistí a signalizuje v řádu několika hodin vizuálně, kupříkladu zčervenáním ovlivněné hodnoty v tabulce náměrů, nebo zařazením měřidla do Přehledu nefunkčních měřidel.

Systém CEM provádí v době přerušení radiového spojení všechny výpočty s poslední přenesenou (doručenou) hodnotou stavu počítadla ovlivněného měřiče, či s poslední změřenou hodnotou, poskytnutou ovlivněným čidlem. Po provedení opravy poruchy převodníku nebo čidla je možné provést v systému CEM příslušnou korekci hodnoty spotřeby podle údaje mechanického počítadla měřiče. Údaje čidla fyzikální veličiny (kupříkladu teploty, vlhkosti...) lze rovněž zpětně zkorigovat (jsou-li známé správné hodnoty), nebo neplatné údaje vymazat a výpočty provést podle poslední korektní hodnoty před vznikem poruchy.

Případný vliv výpadku údajů teplotního čidla na výsledek rozúčtování nákladů pomocí denostupňové metody je nepatrný, a to z následujících důvodů:

- při výpadku čidla externí teploty systém automaticky začne používat pro výpočet denostupňů záložní čidlo (viz článek 6. bod a);
- výpadek jednotlivého čidla měření vnitřní teploty ovlivní pouze výpočet denostupňů pro jednu místnost bytu. Chyba ve výpočtu denostupňů ovlivněné místnosti je úměrná rozdílu mezi poslední změřenou hodnotou a průměrnou teplotou v dané místnosti po dobu výpadku. Tento rozdíl je v praxi nepatrný a dosahuje hodnot v řádu desetin stupně (průměrný reálný rozsah hodnot teploty v rámci stejného ročního období činí ve stejné místnosti v průměru $+0,86^{\circ}\text{C}/-0,83^{\circ}\text{C}$ od průměrné hodnoty dané místnosti. Vliv takového rozdílu při době trvání poruchy 30 kalendářních dnů činí tedy průměrně 25,25 denostupňů. Při průměrném ročním náměru bytu ve výši 4550 denostupňů vzniká tedy rozdíl ve výši cca $\pm 0,55\%$. Tato chyba ve výpočtu spotřeby tepla dle denostupňové metody je tedy výrazně nižší, než kupříkladu průměrná chyba měření pomocí indikátorů topných nákladů.

Výhodou systému CEM je usnadnění rychlého zjištění poruchy radiového přenosu nejenom on-line vizualizací daného prvku, ale i proaktivními zprávami o nefunkčních zařízeních, které systém CEM automaticky odesílá na zadanou elektronickou adresu.

c) Porucha komunikační infrastruktury systému CEM v objektu

Porucha komunikační infrastruktury může vzniknout buďto technickou poruchou na opakovači signálu nebo komunikační bráně, nebo nefunkčností připojení komunikační brány k síti Internet. V důsledku takové poruchy dojde k výpadku radiového přenosu dat od většího počtu (nebo všech) měřičů a čidel.

Poruchu komunikační infrastruktury systém CEM zjistí a signalizuje v řádu několika hodin vizuálně (zčervenáním všech ovlivněných hodnot v tabulce náměrů, zařazením do Přehledu nefunkčních měřidel). Systém CEM provádí v době přerušení radiového spojení všechny výpočty s posledními přenesenými hodnotami stavu počítadel ovlivněných měřičů a s posledními změřenými hodnotami ovlivněných čidel s důsledky, popsány v odstavci b).

9. Nesouhlas s měřením a záměrné ovlivňování měření

Pokud některý uživatel systému neumožnil instalaci měřičů, převodníků, či jiných prvků systému, lze v systému CEM použít metodu „dopočtu“ dle průměrných jednotkových spotřeb ostatních konečných spotřebitelů podílejících se na nákladech, a to podle algoritmu předepsaného platnou legislativou pro tento případ (včetně možnosti zavedení „pokutového“ koeficientu). Stejného mechanismu lze použít i v jiných zákonem stanovených případech, zejména při neoprávněné manipulaci s měřícím zařízením („ovlivnění měření“), v případě neumožnění opravy, nebo při neumožnění ručního odečtu.

Kromě metody „dopočtu“ lze v systému CEM použít pro korekci nesprávných hodnot i nástroje pro automatické odhady, nebo pro manuální korekce naměřených údajů.

O způsobu řešení problému neumožnění instalace i záměrného ovlivňování měřičů a čidel vždy rozhoduje odpovědná osoba ze strany Zákazníka služby monitorování spotřeby energií a médií.

10. Nastavení a udržování vstupních dat a parametrů systému

Správné nastavení a průběžná aktualizace vstupních data a parametrů systému CEM jsou důležité pro správné sbírání, třídění, zpracování a zobrazování všech informací v systému CEM. Jedná se zejména o tyto vstupní data a parametry:

a) Vstupní data o struktuře objektu a umístění měřičů spotřeby

Pro správné zavedení struktury objektu do systému CEM jsou potřebné zejména údaje o budovách, které jsou součástí objektu a o jejich dalším členění (poschodí, sekce, byty, místnosti...). Těmito údaji mohou být nejen adresy a označení místnosti, ale i identifikátory místnosti, pro importy dat do externích systémů, rozměry, podlahové plochy a další údaje, které jsou nezbytné pro zpracování dat.

Pro správné zobrazování měřičů a čidel v jednotlivých místnostech a případně i pro správnou funkčnost algoritmu rozúčtování je potřebné zavést do systému umístění měřičů a čidel v jednotlivých částech objektu.

Není-li Smlouvou výslovně stanoveno jinak, počáteční vložení vstupních dat o struktuře objektu a umístění měřičů spotřeby do systému provádí Poskytovatel na základě podkladů (fyzických nebo elektronických dokumentů, nebo importních souborů) dodaných Zákazníkem. Povinností Zákazníka je následně zkontrolovat správné zadání těchto údajů a případné chyby v zavedení těchto vstupních dat buďto opravit (umožňují-li mu to přístupová práva), nebo je nahlásit Poskytovateli, který je povinen tyto chyby ihned odstranit. Poskytovatel je oprávněn účtovat si za počáteční zavedení struktury objektů a jejich parametrů předem dohodnutou jednorázovou cenu.

Pro funkčnost systému je důležité udržovat data o struktuře objektu a umístění měřičů spotřeby v aktuálním stavu. Aktualizace dat je obecnou povinností Zákazníka, případné změny vstupních dat provádí Zákazník samostatně přes uživatelské rozhraní, nebo si vyžádá jejich provedení u Poskytovatele. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je Poskytovatel oprávněn účtovat si za provedení těchto změn jednorázové ceny dle ceníku jednorázových úkonů.

b) Vstupní data o uživatelích jednotlivých částí objektu

Vstupní data o uživatelích jednotlivých částí objektu slouží nejen pro nastavení přístupových práv jednotlivých uživatelů do systému, ale i pro kompletaci údajů pro účely rozúčtování nákladů na energie a média mezi jednotlivé uživatele. Těmito údaji jsou zejména identifikační údaje o uživatelích jednotlivých částí objektu.

Není-li Smlouvou výslovně stanoveno jinak, počáteční vložení dat o uživatelích jednotlivých částí objektu do systému provádí Poskytovatel na základě podkladů (fyzických nebo elektronických dokumentů, nebo importních souborů) dodaných Zákazníkem. Povinností Zákazníka je následně zkontrolovat správné zadání těchto údajů a případné chyby v zavedení těchto vstupních dat buďto opravit, nebo je nahlásit Poskytovateli, který je povinen tyto chyby ihned odstranit. Poskytovatel je oprávněn účtovat si za počáteční nastavení údajů o uživatelích objektu předem dohodnutou jednorázovou cenu.

Pro funkčnost systému je důležité udržovat data o uživatelích jednotlivých částí objektu v aktuálním stavu. Aktualizace dat je obecnou povinností Zákazníka, případné změny vstupních dat provádí Zákazník samostatně přes uživatelské rozhraní, nebo si vyžádá jejich provedení u Poskytovatele. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je Poskytovatel oprávněn účtovat si za provedení těchto změn jednorázové ceny dle ceníku jednorázových úkonů.

c) Parametry měřičů spotřeby a čidel

Parametry měřičů spotřeby a čidel slouží pro správné nastavení algoritmů výpočtu spotřeby. Těmito údaji jsou zejména měrné jednotky, přepočítací a opravné koeficienty jednotlivých měřičů a čidel.

Není-li Smlouvou výslovně stanoveno jinak, počáteční nastavení parametrů měřičů spotřeby a čidel do systému provádí Poskytovatel na základě podkladů Zákazníka. Je-li Poskytovatel zároveň i dodavatelem měřičů a čidel, nebo zajišťuje-li jejich instalaci, opatří si Poskytovatel tyto podklady samostatně. Poskytovatel je oprávněn účtovat si za počáteční nastavení měřičů a čidel předem dohodnutou jednorázovou cenu.

V případě výměny měřiče spotřeby nebo čidla zajistí aktualizaci údajů o daném zařízení Poskytovatel. Je-li výměna měřiče spotřeby nebo čidla zajištěna Zákazníkem nebo třetí stranou, je Zákazník povinen neprodleně nahlásit provedení výměny a zároveň poskytnout Poskytovateli všechny potřebné údaje pro zavedení nového zařízení do systému. Jedná se zejména o datum výměny, konečný stav počítadla vyměněného měřiče, typ, identifikátor a počáteční stav počítadla nového měřiče. Jedná-li se o jiný typ měřiče, než byl původní typ, je Zákazník povinen na vyžádání poskytnout Poskytovateli i parametry nového měřiče (tj. měrné jednotky, přepočítací a korekční koeficienty).

Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je Poskytovatel oprávněn účtovat si za provedení aktualizace údajů o vyměněném měřiči nebo čidle jednorázovou cenu dle ceníku jednorázových úkonů.

d) Parametry nastavení výpočtu nákladů

Parametry nastavení výpočtu nákladů slouží pro správné nastavení proměnných pro výpočet nákladů na jednotlivé energie a média. Těmito údaji jsou kupříkladu hodnoty korekčních koeficientů, nebo jednotkové a měsíční ceny energií a médií (tarify a sazby),

Není-li Smlouvou výslovně stanoveno jinak, veškerá nastavení parametrů výpočtu nákladů provádí Zákazník samostatně přes uživatelské rozhraní systému, včetně počátečního nastavení. Požaduje-li zákazník provedení konkrétního nastavení od Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn účtovat si za provedenou práci jednorázovou cenu dle ceníku jednorázových úkonů.

e) Parametry nastavení algoritmu rozúčtování nákladů

Parametry nastavení algoritmu rozúčtování nákladů slouží pro správné nastavení proměnných pro provedení rozúčtování nákladů na jednotlivé energie a média. Těmito údaji jsou zejména definice jednotek (uživatelů) podílejících se na rozúčtování a výši jejich zálohových plateb, definice měřičů spotřeby a čidel, které vstupují do jednotlivých výpočtů, nastavení kritérií („klíčů“) a podílových koeficientů, nastavení pravidel pro neměřené části objektu a případně všech dalších nastavení dle článku 4., které mají trvalý a obecně platný charakter a nejsou předmětem odstavce článku 10., odstavce f).

Není-li Smlouvou výslovně stanoveno jinak, počáteční nastavení parametrů algoritmu rozúčtování potřeby provádí Poskytovatel na základě písemných podkladů Zákazníka. Obecnou odpovědnost za správnost těchto podkladů nese Zákazník, Poskytovatel je povinen poskytnout Zákazníkovi potřebné informace, zejména upozornit Zákazníka na možný nesoulad požadovaného nastavení s obecně závaznými právními předpisy a normami v této oblasti, případně, je-li o to Zákazníkem požádán, samostatně navrhnout parametry algoritmu tak, aby vyhovovaly obecně závazným právním předpisům a normám a zároveň nejlépe odpovídaly danému účelu. Poskytovatel je oprávněn účtovat si za nastavení algoritmů rozúčtování nákladů předem dohodnutou jednorázovou cenu.

Požaduje-li zákazník provedení jakýchkoli dodatečných změn v nastaveném algoritmu rozúčtování nákladů, může požadovanou změnu provést samostatně přes uživatelské rozhraní, nebo si vyžádat její provedení u Poskytovatele. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je Poskytovatel oprávněn účtovat si za provedení takové změny jednorázovou cenu dle ceníku jednorázových úkonů.

f) Vstupní data pro provedení rozúčtování

Vstupní data pro provedení vyúčtování jsou data, která jsou potřebná pro provedení vyúčtování nákladů na zajištění konkrétní služby (dodávky tepla, vody, či jiného druhu energie nebo média) za konkrétní období. Tato data mají platnost pouze pro konkrétní službu a pro konkrétní období. Jedná se zejména o zavedení výše nákladů, které se mají rozúčtovat, a o stanovení období, za které se mají tyto náklady rozúčtovat.

Není-li Smlouvou výslovně stanoveno jinak, vstupní data pro provedení rozúčtování provádí Zákazník samostatně přes uživatelské rozhraní. Požaduje-li zákazník zavedení vstupních dat pro provedení rozúčtování od Poskytovatele, je povinen poskytnout Poskytovateli všechny potřebné podklady (kupříkladu faktury dodavatelů, seznamy fakturovaných částek, případně i pokyny k aktualizaci parametrů algoritmu rozúčtování) a Poskytovatel je oprávněn účtovat si za provedenou práci jednorázovou cenu dle ceníku jednorázových úkonů.

11. Používání aplikačního rozhraní CEM-API

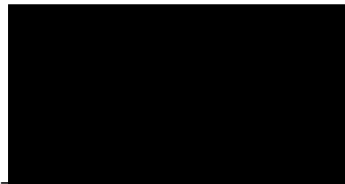
Systém CEM nabízí pro datové propojení s externími aplikacemi Zákazníků aplikační rozhraní typu API (Application Programming Interface). Popis aktuálně dostupných funkcí rozhraní CEM-API poskytne Poskytovatel Zákazníkovi na vyžádání. Rozhraní umožňuje načítání dat z databáze a datového úložiště systému CEM v požadované struktuře, přičemž četnost načítání dat není technicky omezená. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit i bez předchozího upozornění Zákazníkovi poskytování služby podle článku 6. „Všeobecných podmínek poskytování služeb monitorování spotřeby vody a energií“ z „ostatních závažných důvodů technických nebo provozních“ v tom případě, pokud bude analýzou provozu zjištěno, že některá volání funkcí CEM-API neúměrně přetěžují server systému CEM. Bude-li zdroj přetěžování serveru identifikován, Poskytovatel je povinen o případném omezení poskytování služby Zákazníka informovat a poskytnout mu konzultace vedoucí k takovým úpravám způsobu používání rozhraní CEM-API, které zajistí pro Zákazníka požadovanou funkčnost, ale přitom nebudou příčinou přetěžování systému.

12. Platnost dokumentu

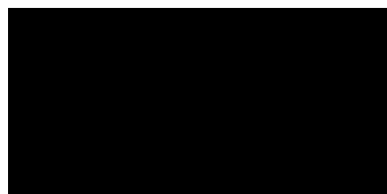
Tyto Technické podmínky jsou nedílnou přílohou „Všeobecných podmínek pro dodávky zařízení a poskytování služeb“ vydaných společností SOFTLINK s.r.o. dne 22.5.2023. Tyto Technické podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny předešlé závazné dokumenty, popisující základní principy a způsob poskytování služeb měření spotřeby vody, tepla a jiných energií a médií v domech, bytech nebo nebytových objektech a rozpočítání nákladů na tyto energie a média mezi uživatele, vydané společností SOFTLINK s.r.o.

Tyto Technické podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.6.2023.

V Kralupech nad Vltavou, dne 22.5.2023.



Ing. Ivo Stach, jednatel A



Ing. Jaromír Charvát, jednatel B