

Smlouva o monitorování objektů prostřednictvím služby Qdispečink

SMLUVNÍ STRANY

Střední škola, Dětský domov a Školní jídelna, Velké Heraltice, příspěvková organizace

se sídlem Opavská 1, 74775 Velké Heraltice

odpovědný zástupce:

ve věcech smluvních: Mgr. Marie Hoftová – ředitelka školského zařízení

ve věcech technických: Josef Fojtík

IČ: 47813571

(dále také „objednatel“ nebo „účastník“)

a

QLine a.s.

se sídlem Varenská 3101/49, 702 00 Ostrava

odpovědný zástupce:

ve věcech smluvních: Ing. Ivo Hrabal – předseda představenstva

Mgr. Radim Václavek – člen představenstva

ve věcech technických: Zdeněk Surovec

ve věcech obchodních: Jiří Leifert

Zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, číslo vložky 2413

IČO: 258 69 302

DIČ: CZ25869302

Bankovní spojení: ČSOB Ostrava, číslo účtu.: 279627555/0300

(dále jen „poskytovatel“)

uzavřeli tuto smlouvu o poskytování služeb

v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

(dále také „smlouva“ nebo „uživatelská smlouva“)

1. VÝKLAD POUŽITÝCH POJMŮ

Pro účely této smlouvy je uveden výklad následujících pojmů:

Poskytovatel služby je právnická osoba, která poskytuje služby sběru dat (dálkové měření) a dohledového centra Qdispečink a dále servisní služby týkající se provozuschopnosti telemetrických stanic.

Objednatel, účastník - právnická osoba, která využívá služby Qdispečinku

Účastnická smlouva - upravuje vztah mezi poskytovatelem služby a jejím účastníkem pro konkrétní řešení.

Reklamační řád - upravuje rozsah a způsob uplatňování a vyřizování případných reklamací poskytovaných služeb.

Zadávací podmínky - obsahují podrobnou specifikaci jednotlivých zařízení objednatele včetně požadavků týkajících se telemetrických stanic (především polohu telemetrické stanice, zvláštní požadavky na provedení, napájení, způsob připojení, adresaci/identifikaci, požadovaný rozsah sledované technologie, dobu doručení a spolehlivost, případně i další specifické požadavky) – podrobnosti jsou uvedené v příloze č. 4 smlouvy.

Telemetrická stanice – zařízení, dodané nebo pronajaté poskytovatelem, opatřené technologickým rozhraním, které provádí dálkové měření (a popř. ovládání) zařízení účastníka.

Technologické rozhraní - konektory na telemetrické stanici, umožňující napojení elektrických signálů čidel, pohonů a dalšího elektrotechnického zařízení účastníka.

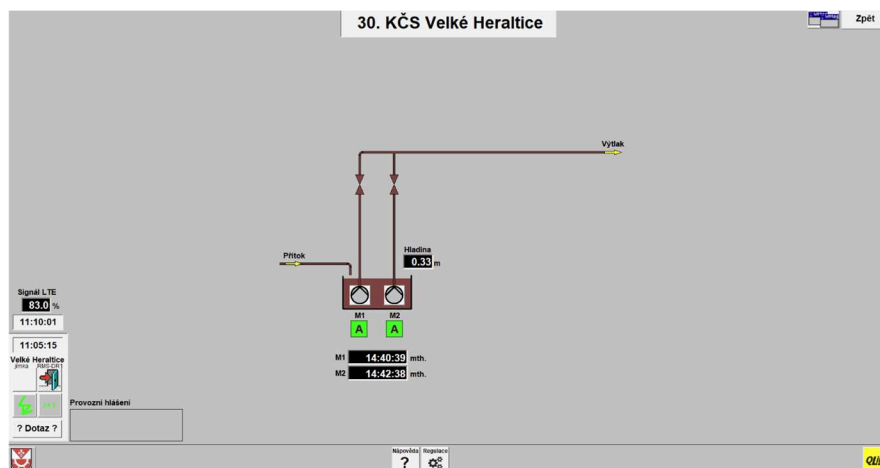
Privátní datová síť - privátní, zabezpečená síť s datovými přenosy GPRS/EDGE, GSM-SMS, Sigfox nebo Lora realizovanou poskytovatelem v rámci této smlouvy, poskytovatel poskytne objednateli pro každý objekt vlastní SIM kartu (je ve vlastnictví poskytovatele) určenou pro bezpečnou komunikaci v privátní datové síti nebo SMS síti.

Qdispečink - soubor služeb spočívající zejména v sběru dat a nepřetržitého sledování stavu připojených zařízení a měřidel účastníka, technické podpory (servisu) při provozu sběru dat, zajištění uživatelského přístupu (výhradně pro vymezený okruh osob stanovených ze strany objednatele) ke všem přenášeným údajům na serveru www.Telemetrie.Cz, zasílání SMS zpráv na objednatelům vymezený okruh GSM v případě poruchových stavů – podrobnosti jsou vymezené zejména v čl. 3 smlouvy

Reklamace - uplatnění práv účastníka poskytované služby, vyplývajících z odpovědnosti poskytovatele služby za závady vzniklé při poskytování služby a výkonů s touto službou souvisejících. Může směřovat proti rozsahu, ceně i kvalitě (včetně smluvních termínů) poskytnuté služby.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Poskytovatel QLine a.s. instaloval objednateli **Střední škola, Dětský domov a Školní jídelna, Velké Heraltice, příspěvková organizace** na základě subdodávky (**technologický rozvaděč pro kanalizační čerpací stanici se systémem separace pevných látek – KČS**) pro kanalizaci objektu Objednatele telemetrické zařízení pro vzdálený monitoring a řízení provozu kanalizační čerpací stanice z dispečerského centra poskytovatele, dále jen "Qdispečink". Telemetrické zařízení je instalováno v jednom samostatném objektu s datovou komunikací LTE :



Poř.č. Název objektu

- 1 **Provozní objekt KČS Velké Heraltice**
Střední škola, Dětský domov a Školní jídelna, Velké Heraltice

Telemetrická zařízení ve výše uvedeném objektu jsou komunikačně dohlíženy z dispečerského centra poskytovatele, dále jen "Qdispečink" ale jejich vlastní provoz není předmětem této smlouvy.

- 2.2. Poskytovatel se zavazuje po dobu trvání smlouvy poskytovat služby Qdispečinku pro trvalý dohled nad provozem telemetrického zařízení Objednatele. Rozsah poskytování služby je stanoven článkem č. 3 této smlouvy. Reklamační řád je přílohou č.1 a servisní podmínky při provozu jsou přílohou č.2 a této smlouvy.
- 2.3. Objednatel se touto smlouvou zavazuje poskytnout potřebnou součinnost a dále se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu.

3. SPECIFIKACE POSKYTOVANÉ SLUŽBY

- 3.1. Komunikaci s předmětnými objekty 1 v rámci Qdispečinku zabezpečuje poskytovatel privátní, zabezpečenou sítí mobilního operátora s datovými přenosy LTE. Jednotlivé SIM včetně jejich datového provozu zabezpečí poskytovatel po dobu působnosti této smlouvy.
- 3.2. Součástí Qdispečinku jsou tyto služby:
- Provoz sběru dat a nepřetržité sledování stavu připojených zařízení a měřidel vlastníka vodovodu. Interval přenosu je dán zadávacími podmínkami v příloze č.4.
 - Technická podpora při provozu sběru dat. Servisní podmínky provozu dohledového systému jsou stanoveny přílohou č.2 této smlouvy.
 - Uživatelský přístup ke všem přenášeným údajům na serveru www.Telemetrie.Cz. Funkčnost je plně ověřena u prohlížečů Firefox, Chrome, EDGE. Objednatel má kdykoli prostřednictvím prohlížeče internetových stránek přístup k následujícím dispečerským funkcím:

- Aktuální stavy – animovaná provozní schémata
 - Průběhy veličin – trendy
 - Alarmový a provozní deník
 - Práce s daty, funkce přenesení (exportu) dat na počítač objednatele (min. ve formátu Excel a/nebo .txt)
- d) V případě poruchových stavů zařízení účastníka jsou automaticky vysílány varovné SMS zprávy na hotovostní telefony určené objednatelem. Seznam osob pro zasílání poruchových zpráv je uveden v příloze č.3 této smlouvy (viz Kontakty pro poruchová hlášení).
- e) Ukládání provozních dat v centru s časovou hloubkou 15-ti měsíců
- 3.3. Služba Qdispečinku je poskytována jako neveřejná, je poskytována s uživatelským přístupem výhradně pro vymezený okruh osob stanovených ze strany objednatele.
- 3.4. Organizace provozu Qdispečinku je věcí poskytovatele služby.

4. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 4.1. Poskytovatel služby se zavazuje po dobu trvání této smlouvy poskytovat účastníkovi služby Qdispečinku v souladu s podmínkami danými touto smlouvou a udržovat služby v provozuschopném stavu.
- 4.2. Předem známé omezení nebo jiné nepravidelnosti v poskytování služby je poskytovatel služby povinen písemně ohlásit účastníkovi neprodleně, jakmile se o tomto dozví. V případě poruchy, poskytovatel uvědomí objednatele ihned.
- 4.3. Poskytovatel služby může v nezbytně nutném případě a na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služeb z důvodu:
- vynucených úprav, oprav a přestavby telemetrických stanic,
 - nedostupnosti datových služeb LTE sítě mobilního operátora, na které je služba provozována
 - odstraňování závad na telemetrických stanicích a s tím souvisejících technických postupů,
 - příkazu oprávněných státních orgánů.
- 4.4. Poskytovatel má právo provádět svými prostředky technickou činnost související s ožiováním, optimalizací, testováním, servisem, konfigurací a kontrolou provozu privátní sítě a telemetrických stanic na dálku i v místě realizace.
- 4.5. Činnost podle předchozího odstavce bude poskytovatel provádět tak, aby umožňoval účastníkovi běžný provoz dle dohodnutých podmínek. Pokud poskytovatel předpokládá omezení služeb Qdispečinku pro účastníka v rozporu se smluvními podmínkami, je povinen o tomto účastníka předem (nejméně 48 hodin) vyrozumět.
- 4.6. Poskytovatel služby má právo smluvní služby pozastavit, zejména zablokovat oprávnění přístupu účastníka ke službě, pokud je účastník v prodlení splatných pohledávek déle než jeden měsíc, až do řádného zaplacení. Poskytovatel služby je povinen účastníkovi zamýšlené zablokování používání služby předem (nejméně 48 hodin) písemně oznámit.
- 4.7. Poskytovatel má právo požadovat náhradu ze strany uživatele, pokud mu vznikly náklady v souvislosti s odstraňováním závady nebo reklamace na zařízení, které nedodal, nebo v souvislosti s nekvalitní prací, kterou neprováděl a/nebo kterou neprováděly třetí osoby, které pracovaly pro poskytovatele
- 4.8. Poskytovatel je povinen předem informovat objednatele o chystaných změnách cen služeb a předložit objednateli dle článku 6.3 návrh na jejich úpravu k projednání.
- 4.9. Poskytovatel je povinen přidělit objednateli adresy v privátní síti v počtu podle jeho požadavků.
- 4.10. Poskytovatel se zavazuje neposkytovat údaje o sítích objednatele třetím osobám.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

- 5.1. Účastník má právo využívat službu v souladu a v rozsahu daném touto smlouvou.

- 5.2. Účastník má právo na reklamaci, pokud poskytovatel nesplňuje podmínky provozu specifikované bodem 3.2 této smlouvy. Při tomto se řídí Reklamačním řádem.
- 5.3. Účastník má povinnost včas a v plné výši hradit sjednané poplatky za poskytovanou službu.
- 5.4. Účastník má právo provádět statistickou kontrolu, kontrolu funkce a testování sběru dat s využitím technických možností služby pouze způsobem a prostředky schválenými poskytovatelem služby.
- 5.5. Je-li nutná odborná spolupráce s jinými subjekty zapojenými do provozu sběru dat, které nejsou účastníky této smlouvy, je účastník povinen tyto subjekty na své náklady zajistit, pokud o to poskytovatel služby požádá.

6. OBCHODNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- 6.1. Měsíční jednotkové náklady za přenosové služby a provoz jednoho objektu telemetrie činí :

Měsíční provozní poplatky	Mn.	Jedn.	Cena/Mj	Cena
Cena za dohled připojeného objektu	1	ks	600 Kč	400 Kč
Cena za přenášená data v privátní síti LTE (interval 5 minut)	1	ks	200 Kč	200 Kč
Měsíční provozní poplatky celkem				600 Kč

V ceně měsíčního paušálu je zaslání max. 50 ks poplachových SMS za objekt, cena každé další SMS nad tento limit je 1,- Kč bez DPH

- 6.2. Není-li výslovně stanoveno jinak, je cena uvedena bez daně z přidané hodnoty, která bude k ceně připočítána v zákonem stanovené výši. Cena sestává z měsíčních poplatků, poplatků za poskytnuté mimo-záruční servisní služby a slevy za provozní výpadky (bod 10.3 reklamačních podmínek).
- 6.3. Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel je oprávněn ceny uvedené v této smlouvě každoročně zvyšovat o procentuální míru inflace. Pro odstranění pochybností se inflací rozumí meziroční inflace vyjádřená v procentech měřená vzrůstem úhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb, kterou každoročně oznamuje Český statistický úřad za předcházející kalendářní rok.
- 6.4. Veškeré jiné cenové úpravy mohou být provedeny pouze na základě dohody obou smluvních stran. Cena měsíčních poplatků je stanovena na základě aktuální cenové úrovně používaných služeb mobilních operátorů a poskytovatelů služeb internetu. V případě výrazné změny cen služeb těchto provozovatelů si poskytovatel vyhrazuje právo předložit objednateli návrh jejich úpravy. V tomto případě předloží objednateli cenový návrh, který bude do 30ti dnů po předání projednán oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 6.5. Cena doplňkových prací a dodávek, které nejsou přímou součástí služby vychází z aktuální nabídky poskytovatele. Ceny mimo-záručních servisních prací budou účtovány dle servisních výkazů potvrzených objednatelem.
- 6.6. Při závažném porušení podmínek poskytování služby objednatelem může poskytovatel zablokovat využívání služby. Provoz bude umožněn po nápravě a po zaslání informace o nápravě poskytovateli. Za závažné porušení podmínek je považováno i neplacení (měsíčních) úhrad za poskytovanou službu po dobu delší než jeden měsíc a to až do řádného zaplacení.

7. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1. Cena za poskytování služby bude hrazena na základě daňových dokladů (faktur), které bude poskytovatel odesílat účastníkovi vždy po konci účtovacího období.
- 7.2. Účtovací období je stanoveno na kalendářní čtvrtletí.
- 7.3. Jestliže nebude faktura obsahovat veškeré údaje vyžadované platnými právními předpisy, nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je účastník oprávněn vrátit ji ve lhůtě pěti (5) dnů od jejího obdržení poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V

takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury účastníkovi.

- 7.4. Pro případ prodlení s úhradou všech výše dohodnutých plateb je poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 7.5. Splatnost faktur je 14 dnů od vystavení dokladu.

8. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 8.1. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění smlouvy jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu bezodkladně, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů po zjištění takové změny.
- 8.2. Objednatel se zavazuje umožnit poskytovateli přístup k dozorovanému zařízení objednatele v rozsahu nezbytném pro řádné plnění smlouvy a vyčlenit k součinnosti své zaměstnance nezbytné pro řádné plnění služeb poskytovatelem.
- 8.3. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob v rámci jejich kompetencí vymezených v příloze č. 3 této smlouvy (viz Oprávněné osoby).

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1. Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, v platném znění, příp. zákonem č. 121/2000 Sb. (autorský zákon) v platném znění.
- 9.2. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi stranami platí jen to, co je dohodnuto ve smlouvě.
- 9.3. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 9.4. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Každá ze smluvních stran má právo smlouvu vypovědět, a to s ukončením platnosti k termínu 31. prosince. Písemná výpověď musí být druhé smluvní straně doručena v předstihu nejméně dva měsíce před uvedeným termínem.
- 9.5. Objednatel je také oprávněn odstoupit od smlouvy nejdříve ve lhůtě šedesáti dnů po uplynutí lhůty dále specifikované v případě, když poskytovatel je v prodlení s plněním déle než deset (10) dnů a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení objednatele o takovém prodlení.
- 9.6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy nejdříve ve lhůtě šedesáti dnů po uplynutí lhůty dále specifikované v případě, že zákazník je v prodlení s placením faktur poskytovatele a toto prodlení trvá po dobu delší než třicet (30) dní po písemném upozornění, a dále je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že zákazník je v prodlení s plněním svých závazků podle této smlouvy déle než třicet (30) dní a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení poskytovatele o takovém prodlení.
- 9.7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
- | | |
|---------------------|---|
| Příloha č. 1 | Reklamační řád |
| Příloha č. 2 | Servisní podmínky |
| Příloha č. 3 | Oprávněné osoby |
| Příloha č. 4 | Specifikace jednotlivých zařízení a telemetrických stanic objednatele |

- 9.8. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle určitě, vážně a

srozumitelně, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek a že se dohodly na celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.

- 9.9. Tato smlouva je uzavřena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, z nichž každá strana obdrží po jednom (1) vyhotovení. Termín účinnosti poskytování služeb Qdispečinku je od 1.9.2025 v rozsahu připojených objektů.

Objednatel

Ve Velkých Heralticích, dne:

Poskytovatel

V Ostravě dne:

.....
Mgr. Marie Hoftová
ředitelka školského zařízení

.....
Ing. Ivo Hrabal
předseda představenstva

.....
Mgr Radim Václavek
člen představenstva

PŘÍLOHA Č. 1 – REKLAMAČNÍ ŘÁD

10. HLAVNÍ USTANOVENÍ

- 10.1. Reklamační řád služby upravuje odpovědnost poskytovatele za vady, rozsah a způsob uplatňování a vyřizování oznámených vad (dále jen reklamace) poskytované služby.
- 10.2. Reklamace se nevztahuje na závady plynoucí z nedodržení podmínek poskytování služby ze strany objednatele. Dále se reklamace nevztahuje na zneužití poskytovaných služeb třetí osobou nebo v důsledku výpadků v poskytování služeb z důvodu nefunkčnosti sítě operátora, internetu nebo vyšší moci.
- 10.3. Za každý provozní výpadek příslušné služby na jednotlivém objektu dispečinku delší než 24 hodin, náleží objednateli sleva z ceny poskytované služby uvedené v bodě 6.1 této smlouvy a to v poměrné výši měsíčních nákladů dané služby vážící se k objektu. Poskytnutí slevy nezbavuje objednavatele práva na náhradu škody.

11. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI

- 11.1. Odpovědnost poskytovatele služby je omezena na povinnost odstranit závadu a tím obnovit v plném rozsahu poskytování služby sběru dat.
- 11.2. Poskytovatel služby odpovídá za činnost zařízení a technických prostředků pouze po technologické rozhraní.
- 11.3. Poskytovatel služby neodpovídá za závady zařízení a technických prostředků vzniklé v důsledku neodborného zacházení objednatele či třetích osob, z důvodu nefunkčnosti operátora přenosové sítě, internetu nebo z důvodu působení vyšší moci.

12. PRÁVO UPLATNIT REKLAMACI, ZPŮSOB A MÍSTO UPLATNĚNÍ, LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ

- 12.1. Právo na uplatnění reklamace má statutární zástupce účastníka nebo pověřená osoba uvedená za tímto účelem v příloze č. 3 této smlouvy.
- 12.2. Reklamace výpadku v poskytování služby se uplatňuje způsobem stanoveným přílohou č. 2 této smlouvy „*Servisní podmínky*„.
- 12.3. Lhůta pro vyřízení reklamace:
 - 12.3.1. Jde-li o reklamaci poskytování služby, bez zbytečného odkladu. Lhůta pro odstranění technické závady komunikačního systému je 24 hodin od nahlášení.
 - 12.3.2. Jde-li o reklamaci vyúčtování cen za poskytnutou službu, je do 15 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace.
- 12.4. Náklady neoprávněné reklamace hradí objednatel.

13. LHŮTY A ZPŮSOBY VRACENÍ PŘEPLATKŮ CEN ÚČTOVANÝCH ZA POSKYTNUTOU SLUŽBU

- 13.1. Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo vrácení již zaplacených cen účtovaných za poskytovanou službu z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného příslušným soudem, které nabylo právní moci, je poskytovatel služby povinen přeplatek či zaplacené ceny vrátit formou dobropisu v následujícím měsíčním vyúčtování.
- 13.2. Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného příslušným soudem, které nabylo právní moci, a který nebylo možno vrátit (např. z důvodu zániku právnické osoby apod.), se promlčuje ve lhůtách stanovených obecnými právními předpisy (občanský zákoník, obchodní zákoník).

14. ODKLAD PLACENÍ CEN ZA POSKYTOVANOU SLUŽBU

- 14.1. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit v plném rozsahu a ve stanovené lhůtě spornou fakturu za poskytnutou službu.
- 14.2. V případě oprávněné reklamace je účastník oprávněn účtovat poskytovateli úrok ve výši reklamované zaplacené částky za příslušné období ve výši 0,1% za každý den.

15. NEZAPLACENÍ CEN ZA POSKYTOVANOU SLUŽBU

- 15.1. Nezaplatí-li účastník vyúčtované ceny za poskytovanou službu ve stanovené lhůtě, je poskytovatel služby oprávněn uplatňovat úrok z prodlení dle článku 7.4 této smlouvy.
- 15.2. Odmítne-li účastník, který neuplatnil reklamaci vyúčtování cen za poskytnutou službu, nebo jehož reklamaci nebylo vyhověno a proti vyřízení nevznesl žalobu u příslušného soudu, nebo námitku vznesl a byla vyřízena v jeho neprospěch, opět v plném rozsahu zaplatit ceny za poskytovanou službu, ač o jejich zaplacení byl řádně (prokazatelně) upomenut, může mu poskytovatel služby bez další výstrahy omezit případně i zcela zablokovat přístup ke službě, případně vypovědět využívání služby.
- 15.3. Omezit případně i zcela zablokovat přístup ke službě nebo vypovědět poskytování této služby nelze, pokud účastník požádal o odklad splatnosti sporné faktury a jeho žádosti bylo vyhověno, a to až do doby ukončení reklamačního řízení, případně do rozhodnutí soudu.
- 15.4. V případě postupu podle bodu 15.2 nemá účastník nárok na náhradu jakékoliv škody, která mu vznikne omezením případně zablokováním přístupu ke službě nebo výpovědí služby.

PŘÍLOHA Č. 2

16. SERVISNÍ PODMÍNKY

16.1. Oznámení závady

16.1.1. Všechny problémy s provozem zařízení, které je předmětem této smlouvy, jsou oznamovány do kontaktního místa poskytovatele. Oznámení je prováděno elektronicky - požadavkovým listem a v neodkladných případech telefonicky na hotovostní číslo QLine – (bod 16.2 této smlouvy). V havarijních situacích nastupuje poskytovatel po předchozí dohodě s objednatelem k odstranění závady ihned po obdržení požadavku a to za podmínek stanovených ceníkem (bod 16.6 této smlouvy).

16.1.2. Požadavkový list obsahuje tyto informace:

- datum a čas ohlášení závady
- jméno osoby ohlašující závadu a telefon
- označení místa poruchy
- popis závady
- jméno osoby pro upřesnění informací o závadě a všechna telefonní spojení

16.2. Kontakty poskytovatele pro oznámení závady

16.2.1. Horká linka – mobilní telefon servisního pracovníka, který má službu, **denně od 7:00 do 18:00 h.**

Typ problému	Mobilní telefon
Hotovostní telefon QLine	605 214 097
Záložní spojení pro případ nedostupnosti	604 223 671

16.3. Servisní linka – pevná linka 596 657 250 v pracovní dny od 7 do 15 hodin

16.4. **Elektronicky** – požadavkový list zaslaný elektronickou poštou na emailovou adresu qline@qline.cz nepřetržitě. Hlášení o závadě provedené mimo pracovní dobu je převzato v pracovní době v následující den do 9 hodin.

Telefonická hlášení je nutné nejpozději následující pracovní den potvrdit elektronicky.

16.5. Popis servisní podpory

- Hlášení závady musí být vždy zpětně potvrzeno poskytovatelem, elektronicky nebo v případě havárie telefonem. V potvrzení servisního zásahu je stanoveno v jakém předpokládaném termínu bude daný zákrok vyřízen (v případě rozporu je nutná dohoda oprávněné osoby objednatele a servisního technika).
- Servisní technik poskytovatele se dostaví v dohodnutém termínu v rámci doby reakce dle charakteru závady na místo závady. Servisní technik odstraní závadu spočívající v nefunkčnosti instalovaného zařízení do stavu před poruchou.
- Objednatel se zavazuje zajistit poskytnutí součinnosti poskytovateli při plnění této smlouvy v dostatečném rozsahu a v přiměřené míře bezplatně zejména tím, že mu poskytne nezbytné technické prostředky v místě plnění, které na něm lze spravedlivě požadovat, popř. kvalifikované osoby zavázané tuto součinnost poskytovat.
- Servis není zaručen pro provedení oprav přenosových sítí operátorů datových sítí (GPRS/ADSL, LTE...), na kterých je provozován dohled. Při odstraňování těchto závad bude servisní technik aktivně spolupracovat se objednatelem, nepřebírá však zodpovědnost za odstranění závady.

16.6. Cena za poskytování mimo-záruční servisní podpory

Kalkulace ceny servisních služeb bude prováděna podle následujících jednotkových sazeb odborných techniků a cestovních nákladů. Za provedení servisního zákroku ve dnech pracovního klidu a státních svátků náleží poskytovateli příplatek. Sazby jsou uvedeny bez DPH.

- Hodinová sazba technika 1280,- Kč,
- Cestovné – 25,- Kč/km
- Materiál – dle skutečnosti
- Příplatek za práci ve dnech svátků a pracovního klidu činí 3.000,- Kč za každý servisní případ.

PŘÍLOHA Č. 3

Oprávněné osoby objednatele

Pracovníci objednatele oprávnění pro věcná jednání (např. zadávání a projednání servisních požadavků a verifikaci servisních výkazů poskytovatele) v rámci této smlouvy:

Jméno Příjmení	Funkce:	Tel.číslo (mobil):	Email:	Rozsah pravomocí
Mgr. Marie Hoftová	Ředitelka školského zařízení	777 760 128	skola@ddheraltice.cz; marie.hoftova@ddheraltice.cz	Plný rozsah
Josef Fojtík	Technické záležitosti	775 648 768		Plný rozsah

Kontakty pro poruchová hlášení.

Poruchová hlášení jsou zasílána SMS zprávou na tato níže uvedená čísla mobilních telefonů:

Jméno Příjmení	Funkce:	Tel.číslo (mobil):	Rozsah informací
Josef Fojtík	Technické záležitosti	775 648 768	Všechny poruchové události
Zdeněk Říha	Technické záležitosti	777 145 552	Všechny poruchové události

Aktualizaci seznamu provádí QLine na základě požadavků účastníka.

PŘÍLOHA Č. 4

Specifikace jednotlivých zařízení a telemetrických stanic objednatele

Provoz každého objektu je řízen lokální automatikou – telemetrickou stanicí. Řídící automat zajišťuje řízení technologického procesu v automatickém režimu, ukládání naměřených dat do paměti, přenos dat na dispečink vodovodů a případně i přímo na další provozně-navazující objekty mimo. Do automatického provozu je možné dálkově vstoupit z dispečinku vodovodu, prostřednictvím vizualizace objektu. Dálkově lze spustit či zastavit hlavní zařízení nebo nastavit parametry pro automatické řízení (tabulka ovládání).

Interval přenosu je 5 minut.

Technické řešení objektů je podrobně specifikováno v realizační projektové dokumentaci stavby a není předmětem řešení provozovatele dispečerského centra.