

SMLOUVA NA POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB č. S25_067

podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „Smlouva“) Smluvní strany

TEPO s.r.o.

se sídlem na adrese Mostecká 3210, 272 01 Kladno - Sítňá, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, vložka 33933, oddíl C

IČO: 49827065

DIČ: CZ49827065

bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s.

číslo účtu: 318318318/0300

zastoupená: Ing. Petrem Schönfeldem, jednatelem

jako objednatel (dále jen „objednatel“ nebo „TEPO“)

a

OPEN SOLUTION s.r.o.

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl, C vložka 84959

sídlím Vrbenského 31, 272 01 Kladno

IČ: 26480379

DIČ: CZ26480379

bankovní spojení: 277168060287/0100, KB Kladno

tel: 312 246 284

zastoupená: Davidem Starým, jednatelem

jako poskytovatel (dále jen „poskytovatel“)

- (1) Objednatel a Poskytovatel budou dále označováni jednotlivě jako „Smluvní strana“, a společně všichni jako „Smluvní strany“.
- (2) „Výrobky“ znamenají počítačový hardware a s ním související zboží.
- (3) „Software“ znamená jakýkoli software, knihovnu, utilitu, nástroj, nebo jiný počítačový či programovací kód, ve formě strojového (binárního) kódu nebo zdrojového kódu, a dále související dokumentaci.

Předmět smlouvy

- (4) Předmětem Smlouvy je zajištění provozu a podpory pro informační systém Dispečink pro Měření a regulaci výměníkůvých stanic (dále jen "VS") Objednatele ke stavu ke dni podpisu této smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že je plně seznámen s rozsahem a povahou předmětu Smlouvy a že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k jejímu řádnému plnění.
- (5) Specifikace servisovaných technologií a software je uveden příloze č. 2 Smlouvy.
- (6) Přehled služeb servisní podpory poskytované v rámci této Smlouvy je uveden v příloze č. 2 Smlouvy.
- (7) Předmětem smlouvy není další rozvoj informačního systému Dispečink o případné další funkce, moduly, nebo další kód.
- (8) Dojde-li v průběhu trvání této Smlouvy k rozšíření informačního systému Dispečink o další funkce, moduly nebo další kód, které budou integrovány na základě samostatné objednávky, nebo smlouvy o dílo, předmět této Smlouvy se rozšiřuje o podporu těchto funkcí, modulů nebo dalšího kódu v rozsahu plnění této Smlouvy.
- (9) Poskytovatel prohlašuje, že předmět smlouvy je jeho duševním vlastnictvím ve smyslu autorského zákona a majetkových autorských práv a v souladu s licenční smlouvou ze dne 18.12.2019 nebudou objednateli účtovány žádné další poplatky za provoz webové aplikace IS Dispečink.

Doba a místo plnění

- (10) Termín, kdy je poskytování servisní podpory zahájeno, je určen dnem uzavření této Smlouvy.
- (11) Servisní období je stanoveno na dobu 48 měsíců.
- (12) Místem plnění je území Statutárního města Kladna.

Součinnost objednatele

- (13) Objednatel se zavazuje zabezpečit Poskytovateli potřebnou součinnost při poskytování servisních služeb tak, aby ze strany Objednatele nebyly Poskytovateli činěny překážky pro plnění závazků podle této Smlouvy.
- (14) Poskytovatel se zavazuje učinit taková opatření, aby byly minimalizovány možnosti neúmyslného porušení ustanovení vnitřních předpisů a směrnic Objednatele ze strany zaměstnanců Poskytovatele při činnostech vyplývajících ze závazků Poskytovatele podle této Smlouvy.

Cena a platební podmínky

- (15) Ceny za služby a činnosti poskytované Poskytovatelem Objednateli podle ustanovení této Smlouvy jsou uvedeny v příloze č. 3 této Smlouvy. Ceny za servisní služby dle Smlouvy jsou konečné a pevné po celou dobu trvání smlouvy, zahrnují veškeré náklady Poskytovatele související s poskytováním servisních služeb dle Smlouvy (např. cestovní náklady, administrativní náklady, přiměřený zisk Poskytovatele apod.).
- (16) Ceny budou uhrazeny Objednatel na základě faktur, které Poskytovatel vystaví Objednateli vždy do 14 dnů od skončení příslušného kalendářního měsíce. Faktury budou sloužit jako daňové doklady.
- (17) Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle ustanovení zákona č. 235/2004 Sb. v platném znění a jejich součástí musí být výkaz provedených prací za daný měsíc.
- (18) Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli oprávněně fakturovanou částku se splatností uvedenou na faktuře, přičemž lhůta splatnosti faktur je 14 dnů ode dne doručení Objednateli. Pokud den splatnosti připadne na sobotu, neděli nebo svátek, je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den. Daňové doklady mohou být předávány elektronickou formou na e-mailovou adresu ekonomického oddělení Objednatele dle odstavce (20) této smlouvy.
- (19) V případě, že faktura Poskytovatele nebude obsahovat některou povinnou náležitost dle odstavce (17) Smlouvy nebo ji bude obsahovat neúplně nebo nesprávně, nebude proplacena a bude Objednatel vrácena Poskytovateli k přepracování. Objednatel je oprávněn vrátit takovou fakturu do data splatnosti. Termín splatnosti nově vyhotovené či doplněné faktury je 14 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
- (20) Faktury budou Poskytovatelem zasílány Objednateli v elektronické podobě na adresu: fakturace@tepo.cz.
- (21) Všechny platby budou prováděny bezhotovostním bankovním převodem na účet Poskytovatele.
- (22) K ceně se připočítá daň z přidané hodnoty podle platných předpisů.

Smluvní sankce

- (23) Pro případ nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 1.500,- Kč za každý den a případ prodloužení dle přílohy č. 3 této smlouvy.
- (24) Smluvní strany se mohou v odůvodněných případech dohodnout na prodloužení lhůt dle přílohy č. 3 této smlouvy. Smluvní pokutu zaplatí Poskytovatel Objednateli na základě oboustranně akceptovaného protokolu a faktury vystavené Objednatel. Pohledávka Objednatele na zaplacení smluvní pokuty může být započítána s pohledávkou Poskytovatele na zaplacení ceny za službu, a to i v případě, že pohledávka Poskytovatele ještě nebude splatná.
- (25) Smluvní strany se dohodli, že servisní úkony mimo dny a časy reakčních dob SLA uvedených v příloze č. 3 této smlouvy se budou řešit v termínech po oboustranně dohodě v ceně 2.500,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu, která souvisí s činnostmi vedoucí k odstranění závady. Toto ustanovení obsahuje závady všech kategorií A,B,C. Pokud tato situace nastane, jsou obě dvě smluvní strany povinny vynaložit takové úsilí, aby došlo k odstranění vzniklého havarijního stavu v co nejkratší době.
- (26) V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Objednatele na smluvní pokutu. Objednatel uhradí Poskytovateli prokazatelné náklady, které

- Poskytovateli v souvislosti s tím vznikly.
- (27) Pro případ prodlení Objednatele s úhradou faktury ve lhůtě splatnosti podle daňového dokladu je Smluvními stranami dohodnutý úrok z prodlení 0,5% z dlužné částky za každý den prodlení, který uhradí Objednatel Poskytovateli.
 - (28) Poskytovatel je po dobu prodlení Objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této Smlouvy (není povinen poskytovat Objednateli služby podle ustanovení této Smlouvy). Poskytovatel není a nemůže být v prodlení po dobu pozastavení plnění z důvodu uvedeném v předchozí větě.
 - (29) Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 14 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany.
 - (30) Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Smluvních stran na úhradu způsobené škody vzniklé v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.

Ochrana informací

- (31) Za důvěrné informace Objednatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této Smlouvy považují veškeré informace, které nebyly Objednatelem označeny jako veřejné, zejména:
 - informace, které se týkají Objednatele
 - informace, pro které je stanoven závaznými právními předpisy zvláštní režim utajení při nakládání s nimi
- (32) Za důvěrné informace Poskytovatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této Smlouvy považují veškeré informace, které byly Poskytovatelem písemně označeny jako důvěrné a současně se jedná o informace, které se týkají Poskytovatele, mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a Poskytovatel odpovídajícím způsobem zajišťuje jejich utajení; avšak vyjma informací, které se týkají této Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech Smluvních stran, informace o cenách apod.).
- (33) Za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatele se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, informace získané na základě postupu prokazatelně nezávislého na Poskytovateli a informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- (34) Smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích druhé Smluvní strany, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy, a bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany je nebudou sdělovat žádným třetím osobám, vyjma osob, které na poskytování Služeb spolupracují, za předpokladu, že tyto osoby jsou zavázány k ochraně důvěrných informací ve stejném rozsahu jako Smluvní strany podle této Smlouvy. Za porušení závazku důvěrnosti informací podle této Smlouvy nebude rovněž považováno zveřejnění důvěrných informací jakékoliv ze Smluvních stran, ke kterému dojde na základě zákona, soudního, správního či jiného obdobného rozhodnutí.
- (35) Poskytovatel se zavazuje nevyužít důvěrné informace Objednatele získané v souvislosti s touto Smlouvou jinak než pro účely této Smlouvy, v neprospěch Objednatele či k poškození jeho dobrého jména nebo pověsti.
- (36) Poskytovatel je povinen písemně seznámit Objednatele s jakýmkoliv podezřením na porušení nebo skutečným porušením bezpečnosti podle ustanovení Smlouvy, např.:

jakoukoliv odchylkou od udělených pokynů, odchylkou od sjednaného přístupu, plánovaným zveřejněním, upgradem, testy apod., kterými může dojít k úpravě nebo změně zabezpečení nebo ke zpracování osobních údajů, jakýmkoliv podezřením z porušení důvěrnosti, jakýmkoliv podezřením z náhodného či nezákonného zničení, ztráty, změny, zpřístupnění neoprávněným stranám.

- (37) V případě prokazatelného porušení závazků Smluvní strany vyplývajících z této Smlouvy v bodech 31 až 36, bude druhá Smluvní strana, která porušení závazků způsobila, povinna uhradit poškozené Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé takové porušení.

Ukončení platnosti smlouvy a odstoupení

- (38) Smlouva se uzavírá dle odstavce (11) na dobu 48 měsíců s plněním od data podpisu Smlouvy s účinnosti ode dne zveřejnění Smlouvy v registru smluv.
- (39) Smlouvu lze ukončit k dřívějšímu termínu písemnou dohodou smluvních stran. Smlouva je pak ukončena k dohodnutému termínu.
- (40) Objednatel může Smlouvu písemně vypovědět s výpovědní dobou v délce 3 měsíců, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena výpověď druhé smluvní straně. V tomto případě bude provedena a fakturována pravidelná měsíční servisní podpora. Poskytovatel může Smlouvu písemně vypovědět s výpovědní dobou v délce 6 měsíců, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena výpověď druhé smluvní straně. V tomto případě bude provedena a fakturována pravidelná měsíční servisní podpora.
- (41) Odstoupit od této Smlouvy lze v případě podstatného porušení smluvních povinností jednou ze Smluvních stran. Pro účely výkladu této Smlouvy se za podstatné porušení smluvní povinnosti považuje takový stav, kdy kterákoli ze Smluvních stran porušuje povinnost stanovenou pro ni touto Smlouvou a nesjedná nápravu ani dodatečně ve lhůtě nejdéle 14 dnů ode dne, kdy je druhou Smluvní stranou na porušení smluvní povinnosti písemně upozorněna a vyzvána k jejímu odstranění. Odstoupení je účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně nebo dnem odmítnutí přijetí oznámení o odstoupení druhou Smluvní stranou, jinak posledním dnem jeho uložení na doručovací poště adresáta.
- (42) Po skončení účinnosti Smlouvy je Poskytovatel povinen veškerá data Objednatelě, která má v držení, vymazat, a pokud je dosud nepředal Objednateli, předat je Objednateli a dále vymazat všechny existující kopie těchto dat. Pokud má Poskytovatel přístup k chráněným osobním údajům, má povinnost současně tento přístup deaktivovat či vrátit Objednateli. Povinnost uvedená v tomto článku neplatí, stanoví-li právní předpis EU, případně vnitrostátní právní předpis Poskytovateli data ukládat i po skončení účinnosti Smlouvy.
- Dojde-li k ukončení Smlouvy, vypořádají Smluvní strany vzájemné plnění písemnou dohodou nejpozději do jednoho měsíce od skončení účinnosti Smlouvy. Pro odstranění pochybností se uvádí, že vzájemná plnění poskytnutá Smluvními stranami v souvislosti s dodávkou servisních služeb třetích stran se nevrací.

Závěrečná ustanovení

- (43) Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tím se však Poskytovatel nezbujuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této Smlouvy.

- (44) Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn uzavřít s objednatelem Smlouvu v celém rozsahu.
- (45) Smlouvu lze měnit a doplňovat po dohodě Smluvních stran a to pouze písemnými dodatky Smlouvy schválenými oběma Smluvními stranami. K úpravám nebo změnám Smlouvy jsou oprávněni pouze statutární orgán nebo zaměstnanci s odpovídajícím oprávněním.
- (46) Pokud jakákoliv ustanovení nebo jakákoliv část ustanovení této Smlouvy budou považovány za neplatné, nebude mít taková neplatnost za následek neplatnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako kdyby neobsahovala příslušné neplatné ustanovení.
- (47) Smluvní strany prohlašují, že Smlouva byla uzavřena v souladu s pravidly poctivého obchodního styku.
- (48) Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž jeden výtisk obdrží Objednatel a jeden výtisk obdrží Poskytovatel.
- (49) Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva i následné dodatky k ní mohou podléhat informační povinnosti dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů a dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a prohlašují, že žádné ustanovení této Smlouvy nepovažují za obchodní tajemství ani za důvěrný údaj a Smlouva může být zveřejněna v plném znění včetně jejích příloh a dodatků.
- (50) Poskytovatel prohlašuje, že bere na vědomí tu skutečnost, že Objednatel je ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a dle zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů správcem osobních údajů subjektů údajů a že zpracovává a shromažďuje osobní údaje Poskytovatele pouze za účelem realizace této Smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom všech svých zákonných práv v souvislosti s poskytnutím svých osobních údajů k účelu danému touto Smlouvou.
- (51) Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem zveřejnění prostřednictvím registru smluv v souladu s § 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).
- (52) Nedílnou součástí Smlouvy jsou přílohy ke Smlouvě:

Příloha č. 1: Kontaktní údaje a Postupy při poskytování servisní podpory

Příloha č. 2: Technická specifikace předmětu Smlouvy, kategorie závad

Příloha č. 3: Cena servisní podpory

V Kladně dne: 1.10.2025


OPEN SOLUTION s.r.o.
Dr. Vrbenský
272 01 Kladno
Tel.: +420
Za P
David
OPEN SOLUTION s.r.o.

V Kladně dne: 1.10.2025


TEPO s.r.o.
Mostecká 3210
272 01 Kladno – Štítná
IČO: 49827065, DIČ: CZ49827065
(5)
Ing. Petr Schönfeld, jednatel
TEPO s.r.o.

Příloha č. 1

Kontaktní údaje a postupy při poskytování servisní podpory

- (1) Servisní podpora poskytovatele je zahájena k datu, které určuje smlouva.
- (2) Kontaktní osoby poskytovatele.

Kontaktní osoba poskytovatele:	
Jméno a příjmení	Miloš Bíba
Telefon:	
E-mail:	

Kontaktní osoba poskytovatele:	
Jméno a příjmení	David Starý
Telefon:	
E-mail:	

- (3) Kontaktní osoby objednatele:

Kontaktní osoba objednatele:	
Jméno a příjmení	Petr Čurda
Telefon:	
E-mail:	

Kontaktní osoba objednatele:	
Jméno a příjmení	Jiří Kraus
Telefon:	
E-mail:	

- (4) Servisní podpora zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory, kterými jsou:
 - a. telefonická podpora a podpora prostřednictvím e-mailové korespondence,
 - b. servisní zásah vzdáleným přístupem k systému objednatele,
 - c. servisní zásah osobně v místě instalace u objednatele.

Podpora dle bodů b. a c. je použita, jestliže potíže nebyly odstraněny, a přitom již byly vyčerpány možnosti podpory dle předchozích bodů.

- (5) Kontaktní pracovník objednatele nahlásí požadavek na servisní podporu kontaktní osobě poskytovatele emailem, na adresu [redacted] telefonicky na uvedené kontakty této přílohy, bod 2. nebo prostřednictvím internetového helpdesku na [redacted] "požadavků", nebo přímo na adrese [redacted]
- (6) Veškeré servisní zásahy a úpravy technologií a informačních systémů budou zaznamenávány do provozního deníku, který je veden elektronicky Poskytovatelem.

- (7) Průběh řešení servisního případu koordinuje servisní pracovník Poskytovatele.
- (8) Poskytovatel zajistí reakci na nahlášený servisní požadavek v časový úsek dle Přílohy č. 3 Smlouvy. Reakci na nahlášený požadavek se rozumí zaslání potvrzení a jeho přijetí mailem nebo telefonicky objednateli.
- (9) Poskytovatel zajistí vyřešení nahlášeného požadavku v časový úsek dle Přílohy č.3 Smlouvy.

V Kladně dne: 1.10.2025


OPEN SOLUTION
Dr. Vrbenského
272 01 Kladno
Tel.: 4420 312 4

Za Pos
David S
OPEN SOLUTION s.r.o.

V Kladně dne: 1.10.2025

Za
Ing. Petr Schönfeld, jednatel
TEPO s.r.o.


s. r. o.

Masterká 3240
272 01 Kladno - Sltná
IČO: 49827065, DIČ: CZ49827065
(5)

Příloha č. 2: Technická specifikace předmětu Smlouvy

Objednatel provozuje na svém vlastním HW níže definovaný informační systém, který běží na aplikační a technologické architektuře objednatele formou virtuálního systému. Objednatel prohlašuje, že HW prostředky, na kterém je spuštěn virtuální server MS SERVER 2019 standard, je v jeho vlastnictví a v jeho plné správě.

1) Technologie

- Virtuální server – MS SERVER 2019 standard
- MS SQL server 2019 standard
- MS ISS
- IS Dispečink - řízení MaR na VS via LAN ETHERNET, RADIO RS232
- Služby, moduly řídící komunikaci mezi IS Dispečink a VS
- Firewall, antivirus Windows Defender

2) Dohled

Poskytovatel zajišťuje dohled nad provozem virtuálního serveru MS SERVER 2019 standard včetně monitorování provozních stavů technologií.

Rozsah monitoringu 24x7 obsahující stav technologií připojených do IS Dispečink, grafy provozních hodnot. Objednatel Poskytovateli zajišťuje nepřetržitý přístup k monitoringu z jeho sítě.

3) Rozsah prováděné služby pro TEPO s.r.o.

Poskytovatel provádí profylaxi ICT uvedených v bodu č. 1 v následujícím rozsahu:

- profylaxe virtuálního serveru (VMs Dispečink); servis a údržba IS Dispečink včetně příslušných modulů, databází a služeb;
- bezpečnostní update OS VMs Dispečink a dalšího SW (kontrola dostupnosti aktualizace min. 1x měsíc);
- kontrola datové komunikace LAN, RS232
- kontrola logů operačního systému, aplikačních logů VMs Dispečink
- kontrola a zálohování statistik (trendů)
- konzultace a průběžné školení obsluhy dispečinku, nastavení parametrů programu Dispečink
- v případě vyhlášení hrozby nebo doporučení Národního centra kybernetické bezpečnosti bez zbytečného odkladu aplikovat doporučení pro provádění aktualizací či nastavení ICT zadavatele.
- aktualizace programového vybavení VMs Dispečink na základě požadavku zadavatele

Servisní úkony vyžadující spolupráci Objednatele, stejně tak vyžadující restart serveru, nebo jeho služeb, které mohou způsobit jejich dočasnou nedostupnost budou probíhat po předchozí domluvě v oboustranně odsouhlaseném termínu.

4) Zálohování a obnova dat

- Objednatel zajistí zálohování Image virtuálního serveru v prostředí zadavatele vlastními prostředky
- Zhotovitel zajistí nastavení a dohled zálohování SQL databáze po dohodě a dle technických možností Objednatele na HW prostředky Objednatele.
- v případě závady kategorie C - těžká, zajišťuje obnovu dat, případně Image virtuálního

serveru ze zálohy Objednatel i Zhotovitel společnými silami, na základě dohodnutého a odsouhlaseného postupu v předem dohodnutých termínech. Při této události jsou obě dvě strany povinny vynaložit takové úsilí, aby došlo k odstranění vzniklého havarijního stavu v co nejkratší době. Odstranění závady se řídí dokumentem Objednatele „Havarijní scénář informačního systému Dispečink“, který obsahuje postup odstranění závady a jednotlivé role Objednatele a Zhotovitele

5) Kategorie závad

Kategorie A – lehká

- Závady a chyby a řídicím systému mající **malý** vliv na řádný provoz VS
- Závady a chyby definice a konfigurace ovládaných bodů na VS s technologií LOXONE
- Závady a chyby hodnot sledovaných veličin
- Závady a chyby dat statistik a trendů

Kategorie B – střední

- Závady a chyby na řídicím systému mající **velký** vliv na řádný provoz VS
- Závady a chyby datové komunikace systému Dispečink s VS LOXONE (LAN), TERM (RS8232)
- Závady a chyby MS SQL, ISS, systému Dispečink

Kategorie C – těžká

- Úplný výpadek řídicího systému
- Závada Operačního systému

V Kladně dne: 1.10.2025


OPEN SOLUTION s.r.o.
Dr. Vrbenský
272 01 Kladno
Tel.: +420 312 303 79

Za Pos
David Štary, jednatel
OPEN SOLUTION s.r.o.

V Kladně dne: 1.10.2025


TEPO s.r.o.
Mstecká 3210
272 01 Kladno – Sítňá
O: 49827065, DIČ: CZ49827065

Ing. Petr Schönfeld, jednatel (S)
TEPO s.r.o.

Příloha č. 3:

1. Ceník, reakční doby SLA a sankce za jejich překročení – IS DISPEČINK, OS VMs

	topná sezóna	mimo topná sezóna	topná sezóna	mimo topná sezóna	topná sezóna	mimo topná sezóna
kategorie	Kategorie A - lehká závada		Kategorie B - středně těžká závada		Kategorie C - těžká závada	
nahlášení závady na HELPDEK	Po-Pá, 8-16 hodin	e-mail, telefonicky, web helpdesk	Po-Pá, 8-16 hodin	telefonicky + web helpdesk	Po-Ne, 8-16 hodin	telefonicky + web helpdesk
potvrzení převzetí požadavku do	48 hodin	120 hodin	6 hodin	12 hodin	Po-Pá 6 hodin So-Ne 12 hodin	Po-Pá 12 hodin So-Ne 24 hodin
odstranění poruchy/vyřešení požadavku	240 hodin	336 hodin	24 hodin	48 hodin	24 hodin	48 hodin
Cena služby Kč bez DPH/měsíc	35.000 bez DPH / měsíc					
Cena služby mimo dny a časy reakčních dob SLA	2.500,- Kč bez DPH / hodina					
Sankce za překročení reakční doby SLA	1.500,-Kč za každý den					

V Kladně dne: 1.10.2025

OPEN SOLUTION
Dr. Vrbenského
272 01 Kladno
Tel.: +420 312
.....
Za Posk
David S
OPEN SOLUTION s.r.o.

V Kladně dne: 1.10.2025

TEPO
s. r. o.
Mostecká 3210
272 01 Kladno - Sítňá
IČO: 49827065, DIČ: CZ49827065
(5)
.....
Za Ob
Ing. Petr Schönfeld, jednatel
TEPO s.r.o.