

Smlouva o poskytování servisních služeb

číslo smlouvy Poskytovatele: SS/043/2017/JG

Poskytovatel:

NAM system, a.s.
U Pošty 1163/13
735 64 Havířov – Prostřední Suchá

IČ: 25862731

DIČ: CZ25862731

OR: KS v Ostravě, č. spisové značky B 2365

Zastoupený: Ing. Pavlem Tačem, členem představenstva

Objednatel:

Město Svitavy
T. G. Masaryka 5/35
568 02 SVITAVY - Předměstí

IČ: 00277444

DIČ: CZ0027444

Zastoupený: Mgr. Davidem Šimkem, starostou

Preambule

Tato Smlouva o poskytování servisních služeb nahrazuje původní Smlouvu o poskytování servisních služeb SS/182/2007/JG.

I. Předmět smlouvy

- 1) Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje objednateli poskytovat v průběhu sjednané doby a v následujícím rozsahu a způsobem tyto služby:
 - a) poskytování nepřetržité služby technické podpory (hot-line) telefonickou či elektronickou formou - konzultace objednateli v případě technických nebo provozních problémů na PCO (dále jen "Technická podpora"),
 - b) provádění oprav Poruch na základě Požadavků v dohodnuté Době odezvy a s dodržáním lhůty pro Nástup na servis a Dokončení (dále jen "Oprava"),
 - c) update software technologie PCO (dále jen "Update"),
 - d) upgrade software technologie PCO (dále jen "Upgrade"),
 - e) školení pro jednoho správce monitorovacího software jednou během 12 měsíců v sídle poskytovatele (dále jen "Školení"),
 - f) provádění pravidelných ročních revizí PCO v rozsahu stanoveném v Příloze č. 2 k této smlouvě (dále jen "Revize"),a objednatel se zavazuje platit poskytovateli ceny za tyto služby a další platby (shora v bodech a) až f) popsané služby, dále jen "Servisní služby").
- 2) V okamžiku uzavření této smlouvy je technologie PCO umístěna na adrese:
PCO 1: T.G Masaryka 5/35, Svitavy 56802
PCO 2:
PCO 3:

II. Definice pojmů

Níže uvedené pojmy mají v této smlouvě následující význam:

„PCO“

znamená technologii pultu centrální ochrany používanou objednatel v okamžiku uzavření této smlouvy, jakož i ta, kterou objednatel koupí nebo si pronajme v budoucnu od poskytovatele, kdykoli po dobu účinnosti této smlouvy.

„Update“

znamená poskytnutí nevýhradní licence pro vylepšení stávající verze software v rámci Revize včetně práce technika.

„Upgrade“

znamená poskytnutí nevýhradní licence pro přechod na vyšší verzi software v rámci Revize. Součástí není práce technika, která bude účtována v sazbě ceny za Servisní zásah u objednatele dle přílohy č. 3, této smlouvy.

„Požadavek“

znamená žádost objednatele na provedení Opravy nebo poskytnutí Technické podpory na telefonické kontakty poskytovatele uvedené v příloze č. 4, této smlouvy (dále jen "Požadavek").

„Porucha“

znamená závadu PCO nebo některého z jeho prvků dodaných poskytovatelem. Pro účely této smlouvy se za poruchu nepovažuje změna komunikačního formátu zařízení třetích stran.

Poruchy jsou kategorizovány takto:

Kritická Porucha (vyšší kategorie) – je Porucha znemožňující práci objednatele, kdy PCO nezpracovává doručené zprávy z hlídaných objektů.

Ostatní Porucha (nižší kategorie) – je Porucha komplikující práci objednatele.

„Doba odezvy“

je doba, která uplyne od podání Požadavku do okamžiku, kdy poskytovatel začne pracovat na jeho řešení.

„Nástup na Opravu“

znamená okamžik, kdy zaměstnanci poskytovatele (dále jen „Servisní technik“) započnou s odstraňováním Poruchy mimo sídlo poskytovatele.

„Dokončení“

je okamžik vyřešení Požadavku nebo převedení Poruchy do nižší kategorie Poruchy nebo nalezení náhradního řešení Poruchy nebo zaslání náhradního dílu objednateli v souladu s článkem IV. odst. 2. této smlouvy. Pro Dokončení musí být k dispozici funkční databáze.

„Servisní zásah“

znamená výkon prací vedoucích k Dokončení. Za Servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).

„Věrnostní program“

Program podpory provozovatelům PCO popsany na webových stránkách poskytovatele. Jednou z podmínek čerpání výhod z Věrnostního programu je účinná Smlouva o poskytování servisních služeb.

III. Další ujednání a poskytování Servisních služeb

- 1) Pokud je při Opravě nutný přístup Servisních techniků k zařízení umístěnému v prostorách objednatele, je objednatel povinen tento přístup umožnit. Pokud objednatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času pro Dokončení (dále jen „Přerušení“). Poskytovatel o Přerušení a jeho důvodu uvědomí objednatele e mailem nebo telefonicky a zároveň s objednatelem dohodne čas, kdy bude přístup servisních techniků poskytovatele umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu Servisních techniků k zařízení je pak načítání času pro Dokončení obnoveno.
- 2) Poskytovatel se zavazuje na základě požadavku objednatele namísto provedení Opravy pouze zaslat Kurýrní službou Českých drah příslušný náhradní díl objednateli k provedení výměny svépomocí. Předání náhradního dílu k přepravě prostřednictvím Českých drah bude provedeno do 4 hodin od přijetí Požadavku.
- 3) Hlášení Poruch a Požadavků na Opravy a Technickou podporu v mimopracovní době (tzn. jindy než v pracovní dny v době od 7,30 do 15,30 hodin) lze provést a bude poskytovatelem akceptováno pouze z

telefonních kontaktů objednatele, které jsou specifikovány v Příloze č. 4 této smlouvy (dále jen „telefonní kontakty“). Objednatel je povinen nahlásit poskytovateli změny uvedených telefonních kontaktů bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od okamžiku, kdy ke změně dojde, a to písemnou formou e-mailem na kontaktní údaje poskytovatele uvedené v Příloze č. 4. Změny uvedených telefonních kontaktů nabývají účinnosti až první pracovní den následující po dni doručení ohlášení poskytovateli. Až od tohoto okamžiku budou poskytovatelem akceptovány hlášení Poruch a Požadavků v mimopracovní době ze změněných telefonních kontaktů.

- 4) Objednatel nese odpovědnost za úplné a pravdivé uvedení údajů o PCO. V případě zjištění rozdílů v počtu zařízení či jiných nepravdivých údajů, bude poskytovatel poskytovat od tohoto okamžiku Servisní služby v plných cenách dle aktuálně platného ceníku dostupného na webových stránkách poskytovatele.

IV. Programy Servisních služeb

PROGRAM EXTRA

- Program Servisních služeb s absolutní prioritou Servisního zásahu.

PROGRAM STANDARD

- Základní program Servisních služeb.

V. Parametry programů Servisních služeb

Program	Kategorie Poruchy	Dostupnost služby	Nahlášení	Doba odezvy	Dokončení	Nástup na Opravu
EXTRA	Kritická	7 x 24	non stop	do 1 hodiny	do 24 hodin	do 6 hodin do 100 km od sídla poskytovatele (další 2 hodiny za každých dalších 100 km)
	Ostatní	7 x 24	non stop	do 4 hodin		do 6 hodin do 100 km od sídla poskytovatele (další 2 hodiny za každých dalších 100 km)
STANDARD	Kritická	7 x 24	non stop	do 1 hodiny	do 48 hodin	do 9 hodin do 100 km od sídla poskytovatele (další 2 hodiny za každých dalších 100 km)
	Ostatní	7 x 24	non stop	do 4 hodin		do 9 hodin do 100 km od sídla poskytovatele (další 2 hodiny za každých dalších 100 km)

VI. Povinnosti poskytovatele

- 1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby ve sjednaném rozsahu, zejména:
- poskytovat Technickou podporu v čase podle vybraného programu servisní podpory,
 - dodržovat Doby odezvy, Nástupu na Opravu a Dokončení podle vybraného programu servisní podpory,
 - držet skladem odpovídající počet náhradních dílů tak, aby byla zkrácena doba Opravy na nejnižší možnou míru,

- o každé provedené opravě a případném náhradním řešení či zápůjčce dílů nebo celků, provést zápis do výkazu Servisního zásahu a tento si nechat potvrdit podpisem oprávněné osoby objednatele,
- poskytovat Update a Upgrade,
- umožnit objednateli přístup do chráněné části webových stránek poskytovatele k novým verzím softwaru a softwarovým doplňkům,
- provádět Revize;
- do 30 dnů od provedení Revize předložit objednateli revizní zprávu,
- zajistit ekologickou likvidaci vadných dílů.
- poskytnout 99% slevu na materiál v rámci Oprav bez ohledu na záruční dobu pro tato vyjmenovaná zařízení:
- sběrné stanice řady RSN 45x,
 - sběrné modemy řady SMx,
 - datové modemy řady DMx,
 - telefonní karty řady TF 98x,
 - BASIC BOX,
 - EXPANSION BOX,
 - převodník RS 422 PI,
 - frekvenční odlaďovače NAM,
 - napájecí výhybka k frekvenčnímu odlaďovači
 - redukce RDN 451-IRS;
- poskytnout objednateli benefity z Věrnostního programu při splnění podmínek Věrnostního programu poskytovatele

VII. Povinnosti objednatele

- 1) Za účelem plnění této smlouvy se objednatel zavazuje zejména:
 - hradit ceny Servisních služeb a náhradních dílů dle této smlouvy,
 - zpřístupnit Servisním technikům všechny prostory, ve kterých bude potřebné práce ve smyslu této smlouvy provádět,
 - zabránit podle svých možností poškození PCO a dalších souvisejících zařízení, neodborné manipulaci s nimi a zásahům do nich,
 - vyžádat součinnost poskytovatele při zásahu do PCO a dalších souvisejících zařízení třetí stranou,
 - umožnit poskytovateli přístup k PCO a přiměřený přístup k souvisejícím systémům nebo médiím, dočasně nezbytných pro výkon služeb dle této smlouvy.
- 2) Vyžádat si provedení Revize v průběhu každých dvanácti měsíců po sobě jdoucích počínaje dnem uzavření (a následně výročí) smlouvy. Pokud nebude Revize provedena v průběhu ročního servisního období, nárok na její provedení propadá.

VIII. Záruka

- 1) Poskytovatel poskytuje objednateli na provedené práce záruku po dobu šesti měsíců, která počíná běžet dnem následujícím po předání prací objednateli.
- 2) Podmínkou pro uplatnění práv ze záruky je objednatel předložená kopie výkazu Servisního zásahu.
- 3) Záruka se nevztahuje na závady způsobené neodborným zásahem, neodborně prováděnou obsluhou zařízení, neoprávněným zásahem třetí osoby, působením vnějších vlivů včetně živelných událostí nebo nedodržením podmínek provozu PCO.

IX. Ceny Servisních služeb, platební podmínky, sankce

- 1) Servisní služby budou poskytovány objednateli podle programu **EXTRA**.
- 2) Ceny Servisních služeb s výjimkou cen Oprav jsou hrazeny objednatelem platbou měsíčního poplatku (dále jen „Poplatek“). V Poplatku je zahrnuta veškerá činnost poskytovatele dle článku II. odst. 1) smlouvy s výjimkou Oprav dle článku I. odst. 1) písm. b) Výše Poplatku je závislá na konfiguraci PCO, počtu PCO a zvoleném programu servisní podpory. Výše Poplatku vypočtená k okamžiku uzavření této smlouvy je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. V průběhu každé Revize provede poskytovatel aktualizaci počtu a typu

zařízení a na základě toho bude stanovena nová výše Poplatku. Poplatek bude fakturován vždy v měsíci předcházejícím měsíci poskytnutí Servisních služeb

- 3) Opravy jsou účtovány samostatnou fakturací po jejich provedení. Výše ceny za Opravu je tvořena součtem cen za Servisní zásah, cestovného a cen náhradních dílů. Cena za Servisní zásah je účtována za každou započatou hodinu práce Servisního technika, přičemž rozsah prací bude doložen zápisem ve výkazu Servisního zásahu potvrzeným zástupcem objednatele (v případě provádění Servisního zásahu u objednatele) nebo zasláným e-mailem objednateli (u provádění Servisního zásahu pomocí internetu). Výkaz servisního zásahu zasláný e-mailem objednateli musí objednatel odsouhlasit do 3 pracovních dnů, jinak je považován za odsouhlasený. Cestovné bude účtováno za každý kilometr cesty ze sídla poskytovatele na místo Opravy a zpět. Sazby cen za Servisní zásah a cestovného jsou uvedeny v Příloze č. 3, této smlouvy. Ceny náhradních dílů se řídí platným ceníkem poskytovatele dostupným na webových stránkách poskytovatele nebo zvláštním smluvním ujednáním mezi poskytovatelem a objednatelem.
- 4) Podkladem pro zaplacení cen je faktura, kterou poskytovatel vystaví a zašle objednateli pouze elektronicky, s čímž tímto objednatel vyslovuje souhlas. Faktura, stejně jako jiná vyúčtování či daňové doklady je splatná ve lhůtě 14 dnů ode dne vystavení faktury. Ke každé fakturované částce bude vždy připočítána částka DPH dle platných daňových předpisů.
- 5) Poskytovatel je oprávněn odmítnout poskytnutí Servisní služby, aniž by se dopustil porušení této smlouvy, pokud je objednatel v prodlení s placením závazků vyplývajících z této smlouvy, rovněž tak i jiného závazku vyplývajících z jiné smlouvy uzavřené s poskytovatelem.
- 6) V případě prodlení objednatele s placením je tento povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % za každý den prodlení následující po lhůtě splatnosti.
- 7) V případě prodlení poskytovatele se zahájením Opravy (čili v případě nedodržení Doby odezvy nebo doby pro Nástup na Opravu) je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 450,- Kč za každou započatou hodinu zpoždění. Maximální výše smluvních pokut během dvanácti měsíců po sobě jdoucích je limitována částkou rovnající se 12 (měsíčním) Poplatkům.
- 8) Poskytovatel není v prodlení, došlo-li k událostem vylučujícím odpovědnost (§2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění).

X. Ostatní ujednání

- 1) Materiály poskytnuté poskytovatelem nebo používané poskytovatelem pro účely plnění této smlouvy jako např. dokumentace, schémata, zkušební zařízení, software a příslušná media zůstávají výhradním vlastnictvím poskytovatele a slouží k výhradnímu použití poskytovatele. Žádný materiál poskytovatele nesmí být v jakémkoliv podobě reprodukován bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele.
- 2) Skutečnosti obchodní, ekonomické či technické povahy související s jednou ze smluvních stran, které nejsou běžně dostupné a se kterými při plnění této smlouvy přijde druhá smluvní strana do styku, jsou obchodním tajemstvím. Každá ze smluvních stran se zavazuje druhé smluvní straně, že třetím osobám tyto skutečnosti nesdělí. Veškeré získané informace této povahy podrží v tajnosti způsobem, jakým sama chrání svoje informace. Poskytovatel je však oprávněn předávat v nezbytném rozsahu údaje osobám, které poskytovatele zastupují nebo jinak oprávněně chrání jeho zájmy nebo se podílejí na poskytování Servisních služeb. Každá ze smluvních stran se zavazuje dodržovat toto ustanovení po dobu účinnosti této smlouvy a i po ukončení smlouvy, pokud se tyto informace nestanou všeobecně známé, případně pokud je nezískají z jiného zdroje bez porušení povinnosti o utajení.
- 3) Objednatel souhlasí s tím, že komunikace s poskytovatelem (prostřednictvím telefonní linky nebo emailu), může být ze strany poskytovatele monitorována, a to výhradně za účelem zajištění důkazu o uskutečněné transakci a vnitřní kontroly poskytovaných služeb. Monitorováním se rozumí zejména záznam hovorové či datové korespondence.

XI. Trvání smlouvy

- 1) Tato smlouva se uzavírá na dobu **neurčitou**. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2) Každá ze smluvních stran může smlouvu jednostranně písemně vypovědět bez udání důvodu. Vypovědní lhůta je 6 měsíců a počíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po jejím doručení.

XII. Závěrečná ustanovení

- 1) Přílohy tvoří nedílnou součást této smlouvy. Seznam příloh:
 - a) Příloha č. 1 – Výpočet Poplatku
 - b) Příloha č. 2 – Rozpis prací v rámci Revize
 - c) Příloha č. 3 – Ceník Servisních prací
 - d) Příloha č. 4 – Ujednání o ochraně osobních údajů a kontaktní údaje
- 2) Smlouva může být měněna výlučně písemnými dodatky akceptovanými oběma smluvními stranami.
- 3) Smluvní strany se dohodly, že vztahy touto smlouvou neupravené se řídí platným právním řádem České republiky.
- 4) Tato smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech rovné právní síly. Každá strana obdrží 1 vyhotovení.

V Havířově dne *1.8.2014*

V Svitavách dne *14.7.2017*

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:



Ing. Pavel Tač

Mgr. David Šimek

Příloha č. 1 ke smlouvě o poskytování servisních služeb

číslo smlouvy Poskytovatele: SS/043/2017/JG

Výpočet Poplatku
DRUH A POČET INSTALOVANÉHO ZAŘÍZENÍ PCO OBJEDNATELE KE DNI: 1.6.2017

Položka hot-line	Popis	Sazba (Kč/rok)	Počet	Cena hot-line (Kč/rok)
Databáze	databáze NET-G	4 000 Kč	1	4 000 Kč
AppPCO + PC	klientské pracoviště + klientské PC	500 Kč	4	2 000 Kč
Driver Servis	modul pro řízení driverů	100 Kč	1	100 Kč
Driver R460	ovladač rádiové sítě Global a Global 2	300 Kč	1	300 Kč
Driver TF98	ovladač telefonní karty	200 Kč	1	200 Kč
Driver NSG	ovladač NSG sítě	300 Kč	1	300 Kč
Driver Surgard	ovladač protokolu Surgard	300 Kč	0	0 Kč
Driver Eldes	ovladač zařízení Eldes	300 Kč	0	0 Kč
Driver GS51	ovladač telefonní karty GS51	200 Kč	0	0 Kč
Driver SVK	ovladač zařízení SVK	300 Kč	0	0 Kč
Driver RHMS8	ovladač rádiové sítě firmy Elektronreg	300 Kč	0	0 Kč
Servis SMS	příjem a odesílání SMS	300 Kč	1	300 Kč
Servis Mail	odesílání e-mailů	400 Kč	0	0 Kč
Servis SOUND	promluvy událostí	300 Kč	0	0 Kč
Servis SERIÁL	rozhraní pro externí zařízení	300 Kč	0	0 Kč
1Box pbx	nahrávání hovorů	400 Kč	0	0 Kč
1Box video	videoverifikace	400 Kč	0	0 Kč
1Box guard	navigace vozidel na objekty	300 Kč	0	0 Kč
1Box interface	komunikační rozhraní	300 Kč	0	0 Kč
net-g2vyjezd	propojení se sw Výjezd	800 Kč	0	0 Kč
1Box videofied	podpora zařízení Videofied	300 Kč	0	0 Kč
1Box patrol	podpora obchůzkových systémů	300 Kč	0	0 Kč
1Box connect	datová komunikace PCO 1Box	300 Kč	0	0 Kč
mojePCO	webová aplikace	200 Kč	0	0 Kč
TF98	telefonní karta (počet linek)	200 Kč	2	400 Kč
Sběrný modem SM	sběrný modem + anténní systém	500 Kč	1	500 Kč
Datový modem DM	datový modem + anténní systém	500 Kč	0	0 Kč
Základ pro hot-line				8 100 Kč
Základ pro revizi				7 600 Kč
Rádiová síť Global a Global 2				
Sběrný modem SM	kontrola SM včetně anténního systému	1 225 Kč	1	1 225 Kč
Datový modem DM	kontrola DM včetně anténního systému	1 225 Kč	0	0 Kč
Základ pro revizi rádiové sítě				1 225 Kč

PROGRAMY SERVISNÍ PODPORY

Položka	Program STANDARD (koeficient)	Program EXTRA (koeficient)
Hot-line	1	1,2
Revize (sw)	0,5	0,5
Revize rádiové sítě do 6 modemů	1	1
Revize rádiové sítě od 7 do 12 modemů	0,9	0,9
Revize rádiové sítě od 13 do 18 modemů	0,8	0,8
Revize rádiové sítě 19 a více modemů	0,7	0,7

VÝŠE POPLATKU ZA SERVISNÍ SLUŽBY

Položka	Základ	Koeficient	Počet	Poplatek za položku
Hot-line	8100	1,2	1	9 720 Kč
Revize (sw)	7600	0,5	1	3 800 Kč
Revize rádiové sítě	1225	1	1	1 225 Kč
Cestovné	8	1	362	2 896 Kč
Ubytování	600	1	0	0 Kč
Celkem za servisní služby ročně (bez DPH)				17 641 Kč
Měsíční poplatek (bez DPH)				1 470 Kč

 V Havířově dne *1.8.2014*

Za Poskytovatele:



Ing. Pavel Tač

 V Svitavách dne *24.7.2017*

Za Objednatele:

Mgr. David Šimek

Příloha č. 2 ke smlouvě o poskytování servisních služeb

číslo smlouvy Poskytovatele: SS/043/2017/JG

Rozpis prací v rámci pravidelné roční revize PCO 1Box

Server MASTER /SLAVE

- Kontrola a upgrade serveru
- Záloha virtuálních systémů datastore2
- Záloha virtuálních systémů NFS
- Kontrola spouštění virtuálních OS
- Kontrola přístupu na ESXi
- Vyčištění HW

Externí úložiště

- Vyčištění tlakovým vzduchem
- Kontrola ventilátoru
- Kontrola HHD

NSG receiver

- Vyčištění
- Kontrola konfigurace/upgrade FW
- Test záložní trasy

UPS

- Vyčištění
- Kontrola akumulátorů
- Vizuální kontrola akumulátorů
- Test funkčnosti

RACK, Ventilátory

- Vyčištění
- Kontrola nastavení termostatu

Monitorovací software NET-G:

- provedení zálohy databáze, upgrade sw PCO, kontrola/doplnění databáze
- stříh databáze
- údržba logovacích souborů
- restarty služeb po údržbě
- kontrola/upgrade klientů PCO

Telefonní karta TF98P:

- kontrola/nastavení konfigurace telefonních karet (TF98P)
- analýza statistických údajů z telefonních karet (TF98P)

Rádiová síť Global / Global2:

- kontrola/oprava konfigurace rádiové sítě NAM Global
- záloha konfigurace jednotlivých sběrných stanic
- upgrade software sběrných stanic (pokud je k dispozici)
- proměření a kalibrace parametrů VF dílů sběrných stanic (kmitočet, citlivost, klíčování, čistota dat, výkon)
- kontrola hlavního a záložního zdroje sběrné stanice
- proměření (oprava) anténních systémů (koaxiální kabely, konektory, antény, PSW, rušení....)
- analýza údajů z databáze NET-G, doporučení provedení změn pro optimalizaci provozu rádiové sítě

Revizní zpráva:

- aktualizace kontaktních údajů
- aktualizace technických údajů
 - 1Box (server MASTER, server SLAVE, konfigurace sítě)
 - Rádiová síť (frekvence, číslo sítě, typ sítě)
 - Telefonní část
 - NSG
- aktualizace údajů o použitém software PCO
- Konfigurace klientů PCO
- součástí revizní zprávy je CD, na kterém bude:
 - záloha aktuální databáze NET-G
 - aktuální konfigurace telefonních karet
 - foto všech revidovaných sběrných stanic a anténních systémů
 - aktuální konfigurace všech revidovaných sběrných stanic
 - revizní zpráva ve formátu pdf

Příloha č. 3 ke smlouvě o poskytování servisních služeb

číslo smlouvy Poskytovatele: SS/043/2017/JG

Ceník servisních prací
I. Ceník servisního zásahu u objednatele

Položka	Program EXTRA	Program STANDARD
Cena za Servisní zásah - Opravy na místě		
Hodinová sazba v Kč bez DPH (za každou započatou hodinu)	450	450
Cestovné (Kč bez DPH)	8	8

II. Ceník servisního zásahu přes internet

Položka	Program EXTRA	Program STANDARD
Cena za Servisní zásah přes internet		
Hodinová sazba v Kč bez DPH (za každou započatou hodinu)	380	380

 V Havířově dne *1.7.2017*

Za Poskytovatele:



Ing. Pavel Tač

 V Svitavách dne *2.7.2017*

Za Objednatele:

Mgr. David Šimek

Příloha č. 4 ke smlouvě o poskytování servisních služeb

číslo smlouvy Poskytovatele: SS/043/2017/JG

Ujednání o ochraně osobních údajů a kontaktní údaje

I. UJEDNÁNÍ O OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 1) Databáze zákazníků, Údaje: Poskytovatel vede aktuální databázi zákazníků, pracovníků a zástupců zákazníků (dále též „**Subjekt údajů**“) obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává provozní údaje související s poskytováním služeb (dále jen „**Údaje**“). Osobními a identifikačními údaji Subjektů údajů v databázi zákazníků se rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo / identifikátor, datum narození, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, čísla předložených dokladů, telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje získané od Subjektu údajů marketingovými průzkumy, dále informace o platební morálce a bankovním spojení. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby poskytování služeb nebo pro jejich účtování, zejména Údaje o PCO atd.
- 2) Zpracování Údajů nutné pro poskytování služeb: Poskytovatel je oprávněn zpracovávat a užívat Údaje pro účely vyplývající z příslušných právních předpisů, pro účely poskytování služeb a platebních transakcí, vyúčtování služeb a služeb třetích stran a provádění úkonů s výše uvedeným spojených, a to v nezbytném rozsahu a po dobu nutnou pro naplnění výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu do úplného vypořádání práv a povinností ze smlouvy nebo po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy, nestanoví-li tyto podmínky jinak.
- 3) Sdílení údajů s dalšími subjekty: Poskytovatel je oprávněn předávat v nezbytném rozsahu Údaje osobám, které Poskytovatele zastupují nebo jinak oprávněně chrání jeho zájmy nebo se podílejí na poskytování služeb.
- 4) Monitorování komunikace s Poskytovatelem: Subjekt údajů souhlasí s tím, že komunikace s kontaktním místem Poskytovatele (v jeho provozovně nebo prostřednictvím telefonní linky), může být ze strany Poskytovatele monitorována, a to výhradně za účelem zajištění důkazu o uskutečněné transakci, vnitřní kontroly poskytovaných služeb (zvyšování jejich kvality a tréninku zaměstnanců) a dále též ochrany práv Poskytovatele. Monitorováním se rozumí zejména záznam hovorové či datové korespondence.
- 5) Odvolání a obnovení souhlasů: Zpracování na základě zákona Subjekt údajů nemůže odmítnout.
- 6) Právo na informace: Subjekt údajů má právo na informace o Údajích, které Poskytovatel zpracovává, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v § 12 Zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen „ZOOÚ“). Zjistí-li Subjekt údajů, že Poskytovatel zpracovává Údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, má Subjekt údajů právo na vysvětlení, případně odstranění takového stavu, případně zablokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci. Nevyhoví-li Poskytovatel žádosti Subjektu údajů o vysvětlení či odstranění závadného stavu dle předchozích vět, má Subjekt údajů právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů. Další práva Subjektu údajů a další informace ke zpracování Údajů jsou uvedeny v § 21 ZOOÚ. Odstranění nebo oprava podle odst. 5). a 6). budou provedeny v přiměřené lhůtě, která odpovídá technickým a administrativním možnostem Poskytovatele.

Objednatel a další Subjekty údajů stvrzují níže svým podpisem seznámení a souhlas s výše uvedeným ujednáním.

II. KONTAKTNÍ ÚDAJE OBJEDNATELE

Jméno nebo pozice	Telefonní číslo	e-mail	podpis

Poštovní adresa:
Vlakové spojení:
Firemní e-mail: mp@svitavy.cz

Fakturační e-mail: posta@svitavy.cz; rostislav.bednar@svitavy.cz

C: KONTAKTNÍ ÚDAJE POSKYTOVATELE:

 Aktuální telefonní číslo pro Požadavky na Technickou podporu a objednávání Oprav je uvedeno na hlavní stránce www.nam.cz.

Poštovní adresa: NAM system, a.s., U Pošty 1163/13, Havířov – Prostřední Suchá, PSČ: 735 64

E-mail pro hlášení změn kontaktních údajů objednatele: info@nam.cz

 V Havířově dne *1.8.2014*
Za Poskytovatele:


 Ing. Pavel Táč

 V Svitavách dne *24.7.2017*
Za Objednatele:

 Mgr. David Šimek

