

Smlouva o spolupráci a o poskytování služeb

měření spotřeby vody a energií a přenosu dat

číslo: **SL - 032 / 2025**

uzavřená dle § 1724 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů mezi smluvními stranami:

SOFTLINK s.r.o.

se sídlem: Tomkova 409, 278 01 Kralupy n. Vltavou
zastoupená: Ing. Ivo Stach, jednatel
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: [REDACTED]

(dále jen „Poskytovatel“) na jedné straně

a

Vodovody a kanalizace Pardubice a.s.

se sídlem: Teplého 2014, 530 02 Pardubice
jednající: Ing. František Masař – generální ředitel
IČ: 60108631
DIČ: CZ60108631
zapsána v OR: vedená u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl B, vložka 999

(dále jen „Zákazník“) na straně druhé

Poskytovatel a Zákazník každý zvlášť dále též jako „Smluvní strana“ a společně jako „Smluvní strany“.

DEFINICE POJMŮ

Smluvní strany se dohodly, že níže uvedená slova nebo slovní spojení označená velkým počátečním písmenem budou mít v této Smlouvě následující význam, a to bez ohledu na to, v jaké slovní formě budou použita:

„**Smlouva**“ znamená tuto smlouvu uzavřenou mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se všemi svými přílohami a případnými dodatky.

„**Měřidlo**“ je zařízení pro měření spotřeby vody, elektřiny, plynu, či jiných energií nebo médií (typicky vodoměr, plynoměr, elektroměr, kalorimetr apod.), nebo čidlo pro měření hodnoty fyzikální veličiny (teplota, tlak, vlhkost).

„**Odečítací modul**“ je zařízení pro periodické snímání („**odečítání**“) hodnot naměřených měřidlem a přenos naměřených hodnot („**odečtů**“) ve formě digitálních údajů („**zpráv**“) do systému, který takové údaje shromažďuje, vyhodnocuje, zpracovává.

„**Konvertor**“ je zařízení, které přijímá zprávy od jednoho nebo několika odečítacích modulů, provádí agregaci dat za účelem zmenšení přenášeného množství dat a agregovaná data odesílá na nadřazený prvek řetězce přenosu dat typicky ve jiné datové formě (jiný typ zprávy), na jiné frekvenci. Hlavním účelem použití konvertoru je výrazné prodloužení přenosové trasy.

„**Komunikační brána**“ je zařízení, které převádí datové zprávy od odečítacích modulů a konvertorů do formy standardních datových paketů Internetového protokolu tak, aby se datové zprávy mohly dál předávat na požadovaný počítač v síti Internet. Komunikační brána se připojuje k síti Internet přes standardní pevnou linku nebo přes mobilní službu tak, jak jsou tyto služby běžně poskytovány.

„**Back-End Server**“ („**BES**“) je server Poskytovatele na počítači v síti Internet, na který jsou směrovány zprávy od odečítacích modulů, konvertorů a komunikačních bran. BES tyto zprávy převede na univerzální formát („**formát BES**“),

který je nezávislý na předchozím způsobu jejich přenosu, a distribuuje je jednotlivým zpracovatelům ke zpracování.

„**Aplikační Server**“ („AS“) je server Zákazníka na počítači v síti Internet, na který jsou směrovány zprávy od BES za účelem jejich zpracování. Zákazník může mít několik AS, spojení mezi BES a AS je vždy přes standardní síť Internet.

„**Zpětný kanál**“ je možnost přenosu zpráv v opačném směru, než jak bylo popsáno výše, tj. od aplikačního serveru směrem k bráně, konvertoru, odečítacímu modulu nebo až k měřidlu. Přenáší se specifické zprávy, jejichž účelem je zejména doručení příkazů pro daný prvek (kupříkladu příkaz pro změnu nastavení některého parametru odečítacího modulu). Přenos dat zpětného kanálu nepodporují všechny výše uvedené typy zařízení, proto není tato funkce považována za standardní součást poskytované služby a lze jí využít pouze výběrově.

„**Služby**“ jsou služby, které poskytuje Poskytovatel ve prospěch Zákazníka na základě této Smlouvy. Jedná se zejména o službu prodeje zařízení (měřidla, odečítacího modulu, konvertoru, brány...) Zákazníkovi, zajištění instalace odečítacího modulu k měřidlu, nebo instalace konvertoru do vhodné oblasti příjmu a zajištění přenosu dat z konvertoru/modulu na BES, kde jsou data předávána Zákazníkovi. Součástí Služeb je i monitoring funkčnosti přenosu dat, zajištění servisu oprav a výměn zařízení použitých pro realizaci Služeb, zajištění dílčích telekomunikačních služeb od externích dodavatelů (jsou-li k realizaci Služeb potřebné), provádění změn v nastavení zařízení a provádění demontáže zařízení. Součástí Služeb mohou být i služby konzultace, integrace, implementace a podpora.

„**Koncový zákazník**“ je subjekt, pro kterého Zákazník na smluvním základě (tj. na základě přímé smlouvy mezi Zákazníkem a Koncovým zákazníkem, nebo zprostředkovaně, na základě smlouvy mezi Zákazníkem a třetí stranou) provádí služby odečítání měřidel nebo čidel, vyhodnocování a analýzu získaných dat, výpočet ceny za spotřebovanou energii a média (nebo alespoň některé z těchto činností), označované souhrnně jako služby „Smart Metering“, a k poskytování těchto svých služeb používá Služby od Poskytovatele jako subdodávku.

1.

PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1 Předmětem této Smlouvy je:

- a) poskytování Služeb Zákazníkovi. Služby, které Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi v rámci této Smlouvy, jsou blíže specifikovány v odstavci 1.2 této Smlouvy;
- b) závazek Zákazníka, že za výše uvedené Služby zaplatí Poskytovateli cenu ve výši a za podmínek dle článku 3. a 4. této smlouvy.

1.2 Součástí předmětného plnění dle odstavce 1.1 a) je poskytování těchto Služeb:

- a) prodej zařízení pro realizaci služeb Smart Metering podle příloženého ceníku systémů Wireless M-Bus a NB-IoT v množství a termínu na základě písemných objednávek Zákazníka;
- b) poskytování jednorázových služeb průzkumu, měření, návrhu designu, instalace, reinstalace, konfigurace a rekonfigurace podle příloženého Ceníku služeb v rozsahu dle konkrétních písemných požadavků (objednávek) Zákazníka;
- c) zajištění přenosu dat z Odečítacích modulů a Konvertorů na aplikaci BE Server a předávání dat ve standardní formě BE Zákazníkovi podle příloženého ceníku Poplatků za služby CEM BE. Tato dílčí služba zahrnuje i zajištění případných subdodávek telekomunikačních služeb třetích stran, typicky od operátorů datových služeb NB-IoT a LTE na náklady Poskytovatele. Tyto služby jsou zpoplatňovány měsíčně na základě jejich skutečného počtu/rozsahu ke konci kalendářního měsíce. Tyto Služby budou poskytovány v případě realizace prodeje podle odst. 1.2 a) výše;
- d) zajištění dalších dílčích služeb spojených se správou a provozem zařízení a přenosem dat podle příloženého ceníku Poplatků za služby CEM SMART a ceny za případné zpracování dat pomocí aplikace Poskytovatele CEM SMART. Tyto služby jsou zpoplatňovány měsíčně na základě jejich skutečného počtu/rozsahu ke konci kalendářního měsíce. Tyto Služby budou poskytovány v případě realizace prodeje podle odst. 1.2 a) výše.

2.

ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE

1.3 Poskytovatel se zavazuje, že poskytované Služby budou odpovídat právnímu rádu České republiky platnému v době jejich poskytování Zákazníkovi. Poskytovatel dále prohlašuje, že vlastní veškerá povolení, schválení a licence potřebné pro řádné poskytnutí služeb dle předmětu této Smlouvy.

- 1.4 Není-li v této 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 Koncových zákazníků, budou respektovat dohodnutá pravidla pro komunikaci s Koncovými zákazníky a pravidla chování v prostorách Koncových zákazníků. Stejná pravidla budou tyto osoby respektovat i při každém telefonickém a osobním styku s Koncovými zákazníky.
- 1.5 Poskytovatel se zavazuje postupovat při poskytování Služeb dle předmětu této smlouvy vždy s náležitou odbornou péčí a odpovědností a vynaložit nejvyšší možné úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby nedošlo ke ztrátě či poškození dat Zákazníka. Poskytovatel odpovídá za škody, které způsobili jeho zaměstnanci či subdodavatelé porušením pravidel obvyklých pro ochranu dat při práci s daty Zákazníka.
- 1.6 Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost poskytované Služby v případě, kdy k tomuto stavu došlo následkem nefunkčnosti služby, která není předmětem plnění dle předmětu Smlouvy. Jedná se zejména o případy nefunkčnosti měřidel, systému jejich dálkového odečítání nebo nefunkčnost připojení objektu Zákazníka nebo Koncového zákazníka k síti Internet.
- 1.7 Poskytovatel bere na vědomí, že obchodní údaje týkající se vztahu mezi Zákazníkem a Koncovým zákazníkem, technické a provozní údaje související s poskytováním služeb, i samotná data, přenášená v rámci poskytovaných služeb jsou obchodním tajemstvím Zákazníka. Poskytovatel se zavazuje, že neumožní přístup k těmto údajům žádné třetí osobě bez souhlasu Zákazníka a ani jejich užití třetí osobou či užití pro své účely.
- 1.8 Poskytování služeb se řídí pravidly a parametry uvedenými v příloze č.2 Smlouvy. Za nedostupnost služeb se nepovažuje žádná porucha na straně Zákazníka.
- 1.9 Zákazník je povinen poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost pro realizaci Služeb, zejména potřebné údaje týkající se místa instalace (adresy, přístupy) a Koncového zákazníka (kontakty). Zákazník je povinen umožnit Poskytovateli přístup k přenášeným datům (odečtům) tak, aby mohl efektivně vykonávat monitoring funkčnosti Služeb a přijímat opatření k zajištění jejich funkčnosti.
- 1.10 Obě strany jsou povinny chránit dobré jméno druhé smluvní strany a v případě jakýchkoli vzájemných problémů při poskytování Služeb řešit tyto problémy vždy nejdříve dvoustranným jednáním mezi sebou.
- 1.11 Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi záruk za jakost výrobku a služeb v následujícím rozsahu:
 - a) na zařízení pro realizaci služeb Smart Metering podle čl. 1.2 a) Smlouvy záruční dobu 5 let od předání,
 - b) na poskytnutí jednorázových služeb podle čl. 1.2 b) Smlouvy záruční dobu 12 měsíců od poskytnutí služby,
 - c) na poskytnutí opakujících se služeb podle čl. 1.2 c), popř. d) Smlouvy záruční dobu 12 měsíců od poskytnutí konkrétního úkonu služby.

3.

CENA ZA POSKYTNUTÉ PLNĚNÍ

- 3.1 Jednorázová cena za prodej zařízení dle odstavce 1.2 této Smlouvy se řídí příloženým Ceníkem a stanoví se na základě počtu a sortimentu prodaných zařízení.
- 3.2 Jednorázová cena za provedení jednorázových služeb průzkumu, měření, návrhu designu, instalace, reinstalace, konfigurace a rekonfigurace dle odstavce 1.2 se řídí podle příloženého Ceníku a počtu provedených dílčích služeb. Pro jednotlivé typy jednorázových služeb platí tato pravidla zpoplatňování:
 - a) Dílčí služby „Design řešení“ a „Měření“ jsou vždy poskytovány projektově, na základě konkrétního vymezení jejich rozsahu a obsahu dohodou smluvních stran. Typickým případem takové dohody je proces poptávka-nabídka.
 - b) Dílčí služba „Instalace RF modulu“ uvedená v Ceníku, zahrnuje pouze samotnou instalaci modulu v případě, kdy je zajištěn volný přístup k místu instalace. K této ceně si Poskytovatel bude účtovat dílčí cenu za dopravu do místa instalace, přičemž platí tyto zásady:
 - bude-li Poskytovateli umožněna instalace více modulů v rámci jedné lokality (kupříkladu obce) v jednom termínu tak, že bude možné provést jejich instalaci jedním výjezdem (dále „hromadná instalace“), cena za dopravu bude účtována pouze jednou;
 - jednotlivá místa instalace v rámci jedné hromadné instalace musí být od sebe v rozumné dojezdové

vzdálenosti (stovky metrů, maximálně jednotky km);

- musí být reálně zajištěn přístup ke všem místům instalace, a to bez zbytečného prodlení;
- v rámci jedné hromadné instalace lze provést pouze omezenou množinu 20-ti instalací.

U větších instalací mohou smluvní strany postupovat projektově a dohodnout si postup instalace dle konkrétních podmínek. Tento postup může zahrnovat i způsob provedení hromadných instalací a jeho součástí může být i konkrétní cena za zajištění dopravy, případně ubytování. Taková dohoda však musí mít vždy písemnou formu (kupříkladu formu poptávky-nabídky).

- c) Dílčí služba „Instalace, konfigurace“ je vždy poskytována projektově, na základě konkrétního vymezení jejího rozsahu a obsahu dohodou smluvních stran.

3.3 Měsíční cena za službu přenosu dat dle odstavce 1.2 c) se řídí podle přiloženého Ceníku a počtu aktuálně provozovaných dílčích služeb jednotlivých kategorií. Pro zpoplatnění je rozhodující počet aktivních služeb k poslednímu dni v daném měsíci. Za aktivní službu se považuje služba ode dne jejího zprovoznění (předání) do jejího ukončení fyzickou deinstalací a/nebo zneaktivněním v záznamech BE.

3.4 Měsíční cena za zajištění dalších dílčích služeb spojených se správou a provozem zařízení, přenosem dat a zpracováním dat pomocí aplikace Poskytovatele CEM SMART dle odstavce 1.2 d) se řídí podle přiloženého Ceníku a počtu aktuálně provozovaných dílčích služeb jednotlivých kategorií. Pro jednotlivé typy jednorázových služeb platí tato pravidla zpoplatňování:

- a) Dílčí služba „Zákaznické podpora“ zahrnuje trvalý dohled nad funkčností dodaných zařízení a služeb, monitorování a správu služeb třetích stran, provádění změn v nastavení parametrů služeb v důsledku provozní situace nebo na základě požadavků Zákazníka, poskytování konzultací, doporučení, provozních reportů, provozních statistik a podobné služby. Do zákaznické podpory jsou zahrnuty pouze ty změny v nastavení parametrů služeb, které jsou poskytovány formou vzdáleného přístupu.
- b) Dílčí služba „Field Service“ zahrnuje provádění servisu a oprav zařízení, nainstalovaných a provozovaných v rámci poskytovaných Služeb. Opravy zařízení provádí Poskytovatel na základě vlastního zjištění poruchy, nebo na základě požadavku Zákazníka, podle toho, co nastane dříve. Opravy zařízení provádí dle podmínek SLA, které jsou přiloženy k této smlouvě.

3.5 Dílčí služby „Monitoring, analytika, reporting“ a „Tarifikace, fakturace“ zahrnují používání aplikačního serveru „CEM Smart“ Poskytovatele ve prospěch koncových Zákazníka. Tato služba je pro Zákazníka alternativou k poskytování služeb na vlastních aplikačních serverech. Služba je poskytována formou SAAS (Software As A Service) na sdíleném serveru Poskytovatele. Dílčí služba „monitoring, analytika a reporting“ zahrnuje použití všech modulů CEM Smart s výjimkou modulu „Tarifikace a fakturace“, který je zpoplatněn zvlášť stejnojmennou položkou.

3.6 Všechny údaje o cenách za předmětné plnění v této smlouvě jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). DPH bude k ceně připočtena ve výši dle platných právních předpisů.

3.7 Výše aktuálního poplatku dle Přílohy č.1:

Popis služby	Poznámka			
Poplatek za konvertor v síti 169MHz	komunikační poplatek			
Poplatek za zákaznickou podporu	201-1000 měřidel			
Paušální poplatek za servisní podporu				
Servisní podpora za konvertor				
Poplatek BackEnd za předávání dat měřidla	předávání dat API			
Servisní podpora za komunikační bránu				
Poplatek za vysílací bod LTE	komunikační poplatek			
Poplatek za vysílací bod NB-IOT	komunikační poplatek			
Měsíční poplatek celkem				

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 Jednorázové ceny dle odstavce 3.1 je splatná na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného nejdříve v den doručení výsledků dohodnutých prací (tj. v den provedení požadovaných prací, nebo dodání požadovaných zařízení, výstupů apod ...).
- 4.2 Cena za trvalé služby dle odstavce 3.7 a 3.5 je splatná na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem zpětně, vždy nejdříve 1. a nejpozději 15. den následného měsíce za měsíc předchozí. Dnem zdanitelného plnění je pro tyto účely vždy poslední den příslušného měsíce, ve kterém byly předmětné Služby poskytnuty v plném funkčním provozu.

První měsíční platba dle odst. 3.7 bude účtována od okamžiku, kdy budou v řádném a bezchybném provozu všechny funkce a služby dle odst. 3.7. smlouvy a budou potvrzeny předávacím protokolem stran.

- 4.3 Faktury musí vždy obsahovat náležitosti stanovené platnými právními předpisy a číslo této Smlouvy. Nebude-li daňový doklad obsahovat výše uvedené náležitosti, má Zákazník právo daňový doklad, případně jeho kopii vrátit k opravě a doplnění ve lhůtě splatnosti dle odstavce 4.4. V takovém případě se na daňový doklad hledí, jako by nebyl Zákazníkovi doručen. Ode dne doručení opraveného daňového dokladu Zákazníkovi běží nová lhůta splatnosti.
- 4.4 Splatnost oprávněně a řádně vystavených daňových dokladů se sjednává na 14 dnů ode dne jejich doručení Zákazníkovi. V případě pochybností se má za to, že daňový doklad byl doručen pátý pracovní den po jeho prokazatelném odeslání.
- 4.5 Jednotlivé platby uhradí Zákazník bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy. Platba se považuje za splněnou dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu Zákazníka ve prospěch účtu Poskytovatele. Adresa pro fakturaci je shodná s adresou Zákazníka uvedenou v záhlaví této Smlouvy.

5. TERMÍN PLNĚNÍ

- 5.1 Poskytovatel bude zřizovat a ukončovat služby v termínech dohodnutých pro jednotlivé projekty. Orientační doby realizace jednotlivých typů instalací jsou uvedeny v příloženém dokumentu SLA.
- 5.2 Ukončením účinnosti této Smlouvy budou automaticky ukončeny všechny do té doby neukončené služby.

6. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 6.1 Bude-li Zákazník v prodlení s úhradou řádně vystaveného daňového dokladu (faktury), potom je Poskytovatel oprávněn požadovat za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05 % z částky, ohledně níž je Zákazník v prodlení. Úrok z prodlení bude splatný do 14 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu (faktury), kterým bude příslušný úrok z prodlení účtován.
- 6.2 V případě nedodání služby ze strany Poskytovatele v dohodnutém termínu je Zákazník oprávněn požadovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z ceny Služby za každý den prodlení.
- 6.3 V případě nedodržení termínů k odstranění vady ze strany Poskytovatele podle čl. III. odst. 1 a) Přílohy č. 2 této Smlouvy je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každý den prodlení, v případě termínů podle čl. III. odst. 1 a) Přílohy č. 2 je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý den prodlení,

7. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 7.1 Při poskytování Služeb mohou být Poskytovatelem zpracovávány některé 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 uživatelích objektů zákazníků 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).

7.2 V Aplikaci CEM 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) – jsou-li v systému vedeny;
- d) přístupové jméno a heslo do Aplikace CEM – jsou-li v systému vedeny.

7.3 Zpracovávání osobních údajů dle odstavce 7.2 je dle Článku 6, odstavce 1. bodu b) Nařízení nezbytné pro účely splnění této Smlouvy, kdy tyto údaje byly za tímto účelem Zákazníkovi (přímo či nepřímo) poskytnuty subjekty údajů. Jedná se zejména o účely výpočtu ceny, vytvoření dokumentu typu „vyúčtování“ na základě kterého jednotliví plátcí provádí platbu ceny, doručení vyúčtování plátcí, zajištění možnosti vstupu do jednotlivých objektů pro montáž a opravy zařízení, zajištění doručování reportů, systémových zpráv a upozornění, zajištění přístupu daného subjektu údajů do systému CEM Smart, poskytnutí zákaznické podpory a podobné účely.

7.4 Osobní údaje dle odstavce 7.2 budou ze systému nenávratně odstraněny po uplynutí dvou let od ukončení účinnosti této Smlouvy. Bude-li ze strany Zákazníka písemně požadováno odstranění osobních údajů v dřívějším termínu, Poskytovatel zajistí jejich odstranění v požadovaném termínu, ne však dříve, než ke dni ukončení účinnosti Smlouvy. Zákazník si je v tomto případě vědom, že odstraněním údajů v dřívějším termínu může být omezena možnost uplatnění případné reklamace poskytnutých služeb.

7.5 Zpracování údajů bude probíhat formou jejich získávání, shromažďování, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění, seřazení, zkombinování, archivace, zálohování, omezení, výmazu a zničení.

5.1 Poskytovatel je dle Článku 4, odstavce 8. Nařízení „zpracovatelem osobních údajů“ pro Zákazníka na základě této 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) a zajistil si svolení správce se zpracováním osobních údajů.

7.6 Zákazník uděluje uzavřením této Smlouvy Poskytovateli pokyn a zmocňuje ho ke zpracování osobních údajů v rozsahu a způsobem uvedenými v této Smlouvě a zároveň potvrzuje, že zpracovávané osobní údaje odpovídají účelu dle ustanovení této Smlouvy a jsou získávány v souladu s právními předpisy.

7.7 Poskytovatel nevyužívá pro zpracování osobních údajů služeb žádného dalšího externího zpracovatele. V případě, že se Poskytovatel rozhodne zpracovávat osobní údaje dle této Smlouvy s využitím služeb dalšího zpracovatele, učiní tak pouze se souhlasem Zákazníka.

7.8 Obě strany se uzavřením této Smlouvy zavazují, že osobní údaje spadající pod ochranu dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 budou zpracovávány 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.
- 7.9 Informace o rozsahu, obsahu, účelu a způsobu zpracování osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 v Aplikaci CEM, jsou shrnuty v dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů zákazníků služeb systému CEM“, který je součástí dokumentace k poskytovaným službám dle této smlouvy. Tento dokument je uživatelům aplikace CEM Smart přístupný v sekci „Manuály a dokumenty“.

8. SOUČINNOST

- 7.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny se vzájemně informovat o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.

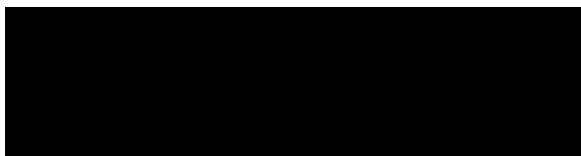
7.2

Komunikaci ve věcech obchodních a smluvních bude probíhat prostřednictvím statutárních orgánů smluvních stran, nebo jimi určených zástupců.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 9.2 Pokud není v této Smlouvě dohodnuto jinak, řídí a vykládá se tato Smlouva v souladu s Občanským zákoníkem, zejména ustanoveními týkajícími se kupní smlouvy ohledně prodeje zařízení podle čl. 1.2 a) Smlouvy, ustanoveními smlouvy o dílo týkajícími se poskytování služeb podle čl. 1.2 b) až d) Smlouvy, a ostatními zákony, předpisy a právními normami České republiky.
- 9.3 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání statutárních zástupců smluvních stran. Spory, které se smluvním stranám nepodaří vyřešit smírnou cestou, budou řešeny věcně příslušným soudem České republiky
- 9.4 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět i bez udání důvodů, a to písemnou formou. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce ze strany Poskytovatele a 3 měsíce ze strany Zákazníka, přičemž běh výpovědní lhůty počíná prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 9.5 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.
- 9.6 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, z nichž každá strana obdrží po jednom.
- 9.7 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy dle následujícího seznamu příloh:
Příloha č. 1. Ceník služeb
Příloha č. 2. Provozování služeb
- 9.8 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech částech této Smlouvy připojují své podpisy.

V Pardubicích

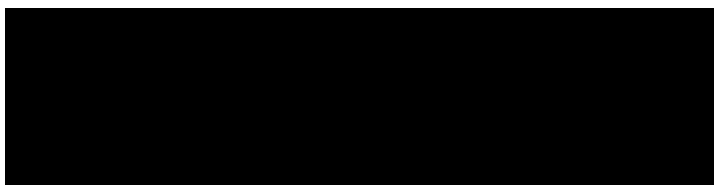


.....
Zákazník

Ing. František Masař, generální ředitel

(razítko, podpis)

V Kralupech nad Vltavou



.....
Poskytovatel

Ing. Ivo Stach, jednatel

(razítko, podpis)

Příloha č.1 Ceník technologie a služeb

Ceník komponent a prací CEM SMART

Typ výrobku	Popis
WB169-SI2	Převodník měřících pulsů, 169 MHz
WB169-SI2/IP68	Převodník měřících pulsů, 169 MHz
WB169-SI2-EX	Převodník měřících pulsů, 169 MHz
WB169-430	Převodník pro smart-vodoměry iPERL
WB169-430/IP68	Převodník pro smart-vodoměry iPERL, IP68
WB169-K868	Převodník pro smart-vodoměry WMBUS, iPERL
WB169-K868/IP68	Převodník pro vodoměry WMBUS, iPERL, IP68
WB169-IR-B	Převodník M-Bus, Modbus, IEC 62056
IR-15	Infračervená (optická) čtecí hlava k modulům IR
WB169-RFG (práce+mat.)	WMBUS GSM/Eth. GateWay, 169 MHz
WMBUS RFAN1	Analyzátor radiové sítě Wireless M-BUS (softwa
Typ výrobku	Popis
NB-SI2	Převodník měřících pulsů
NB-SI2/IP68	Převodník měřících pulsů, úprava IP68
NB-K430	Převodník pro smart-vodoměry iPERL
NB-K430/IP68	Převodník pro smart-vodoměry iPERL, IP68
NB-K868	Převodník pro smart-vodoměry WMBUS/iPERL
NB-K868/IP68	Převodník pro smart-vodoměry WMBUS/iPERL
NB-IR-V	Převodník M-Bus, Modbus, IEC 62056
ChipSIM	Příplatek za výrobu série modulů s ChipSim (**)
Typ výrobku	Popis
Design řešení	Návrh řešení podle mapy (Kč za hodinu)
Měření	Měření, návrh topologie sítě v terénu (Kč za hodinu)
Instalace modulu	Instalace RF zařízení k vodoměru nebo konverto
Instalace, konfigurace	Práce specialisty v terénu (Kč za hodinu)
Doprava	Doprava materiálu a osob



Poplatky za služby aplikace CEM SMART

Služba	Popis	Technologie	Podmínky provozování služby
Zákazník investuje do technologie odečtů-mechanické vodoměry			
Aplikace BackEnd- Poplatek za měřidlo	Pro mechanické vodoměry se snímačem od výrobce	WB169 SI2	Zákazník investuje do technologie RF modulů GW investuje Poskytovatel služby. Na 1 GW je kalkulováno minimálně 50 vdm.
Aplikace BackEnd- Poplatek za měřidlo	Pro mechanické vodoměry se snímačem od výrobce	NB SI2	Zákazník investuje do technologie NB-IoT modulů.
Bez investic zákazníka-mechanické vodoměry			
Aplikace BackEnd- Poplatek za měřidlo	Pro mechanické vodoměry se snímačem od výrobce	WB169 SI2	Bez investic zákazníka. GW investuje Poskytovatel služby. Na 1 GW je kalkulováno minimálně 50 vdm.



Aplikace BackEnd- Poplatek za měřidlo	Pro mechanické vodoměry se snímačem od výrobce	NB SI2	Bez investic zákazníka
Zákazník investuje do technologie odečtů-Smart vodoměry			
Aplikace BackEnd- Poplatek za konvertor	Smart vodoměry s WirelessMbus	WB169 K868/430	Zákazník investuje do technologie konvertorů GW investuje Poskytovatel služby. Na 1 GW je kalkulováno minimálně 10 konvertorů a 50 až 100 vodoměrů.
Aplikace BackEnd- Poplatek za konvertor	Smart vodoměry s WirelessMbus	NB K430/868	Zákazník investuje do technologie NB-IoT konvertorů. Kalkulace pro 5-10 vodoměrů na 1 konvertor.
Bez investic zákazníka-Smart vodoměry			
Aplikace BackEnd- Poplatek za konvertor	Smart vodoměry s WirelessMbus	WB169 K868/430	Bez investic do technologie konvertorů. GW investuje Poskytovatel služby. Na 1 GW je kalkulováno minimálně 10 konvertorů a 50-100 vodoměrů
Aplikace BackEnd- Poplatek za konvertor	Smart vodoměry s WirelessMbus	NB K430/868	Bez investic do technologie NB-IoT konvertorů Kalkulace pro 5-10 vodoměrů na 1 konvertor
Poplatky za služby aplikace CEM SMART			
Poplatek za podporu		(Povinná položka)	0-200 měřidel/měs.
			201-1000 měřidel/měs.
			1001-2500 měřidel/měs.
			2501 a více měřidel/měs.
Poplatek za servis	Field service	(Povinná při záruce 60 měsíců)	do 100 měřidel/měs. (minimální poplatek)
			101 a více měřidel/měs.
Poplatek za servis	Field service	(Povinná při záruce 60 měsíců)	Do 25 konvertorů (minimální poplatek)
			Nad 25 a více konvertorů/měs.
Zavedení měřidla do systému	Konfigurace CEM BackEnd a CEM		Jednorázový poplatek
BackEnd za měřidlo bez služeb sítě	Služby CEM BackEnd bez služeb sítě z jiných zdrojů		
Aplikace CEM za měřidlo	Monitorig, analytika, reporting		
Aplikace CEM Poplatek za měřidlo	Tarifikace, fakturace		

V Pardubicích

V Kralupech nad Vltavou

Ing. František Masař, generální ředitel

Ing. Ivo Stach, jednatel

(razítko, podpis)

(razítko, podpis)

Příloha č.2

Provozování služeb

I. Provozní podpora BES a CEM SA

- Vzdálená administrace softwarové aplikace CEM SA a BES (včetně použité databáze), zaměřená na prevenci poruch a výpadků. Předmětem činnosti jsou zejména periodické prohlídky chybových hlášení systému („logů“) a případné opravy softwarových chyb („opravné patche“);
- Podpora Zákazníka při změnách konfigurace systému (doplňování komponent systému, výměny měřidel, rekonfigurace systému);
- Změny funkčnosti software, zejména doplňování nových funkcí a modulů;
- Automatický on-line monitoring funkčnosti systému 24 hodin denně a 365 dní v roce s podporou na telefonu do 1 hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 16.00 hodin;
- Automatický monitoring funkčnosti IP konektivity 24 hodin denně a 365 dní v roce s podporou na telefonu do 1 hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 16.00 v komunikaci s dodavateli komunikačních služeb

II. Update software

Průběžné provádění inovací systémů BES a CEM, zejména update a upgrade jejich software z důvodů inovací, oprav a úprav:

1. Poskytování update a upgrade produktu samostatnou inovační činností Poskytovatele;
2. Provádění oprav, úprav a změn software v důsledku vývoje HW a SW prostředků, bezpečnostních a funkčních oprav /patchů);
3. Aktualizace provozní dokumentace.
4. Služba Hot-line formou telefonické podpory od 8.00 do 16.00 pro zákazníka pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, poradenství a konzultace a hlášení závad. V rozsahu 4 hodiny za kalendářní měsíc

III. Servis aplikací a zařízení pro odečítání dat z měřidel a čidel

Odstraňování vad na systémech BES a CEM, na komunikačních branách, radiových odečítacích modulech a konvertorech a případně i na dalších zařízeních, pokud jsou předmětem Smlouvy:

1. Obnovení funkce a odstranění vady proběhne v následujících režimech:
 - a) vady kategorie „**vysoká**“ - nefunkčnost systému sběru dat jako celku (typicky nefunkčnost BES, nebo CEM):
SLA úroveň:
 - odstranění vady do 2 pracovních dnů od nahlášení vady nebo od jejího zjištění Poskytovatelem;
 - b) vady kategorie „**střední**“ - nefunkčnost omezené části systému pro odečítání dat (typicky nefunkčnost komunikační brány), nebo taková porucha systému, která omezuje funkce zpracování dat, ale nezabraňuje jejich sběru a ukládání:
SLA úroveň:
 - odstranění vady do 7 pracovních dnů od jejího nahlášení nebo zjištění Poskytovatelem;
 - c) Garantovaná doba obnovení funkce a odstraňování vad kategorie „**nízká**“ (např. nefunkčnost jednoho koncového zařízení (odečítacího modulu, konvertoru, snímače pulzů... atd):
SLA úroveň:
 - garantovaná doba odstranění vady do 15 pracovních dnů od jejího nahlášení nebo zjištění Poskytovatelem.

V případě nedodržení doby opravy zařízení dle výše uvedené úrovně SLA je Zákazník oprávněn požadovat vrácení dílčí ceny za provoz a servisní podporu těch zařízení/služeb, jejichž funkčnost je na vadném zařízení závislá, a to za celou dobu nefunkčnosti daného zařízení/služby.

Nedodržení podmínek SLA reklamuje písemně Zákazník Poskytovateli, ten je povinen do 5-ti pracovních odbrzení takové reklamace prokázat neoprávněnost reklamace nebo reklamaci uznat.

IV. SLA pro opravy zařízení u Poskytovatele


Opravy koncových zařízení a konvertorů, které Zákazník doručí k opravě Poskytovateli, se Poskytovatel zavazuje provádět **do 30-ti kalendářních dnů** od jejich doručení na adresu Poskytovatele, nebo na jiné operativně dohodnuté místo.

V. Orientační doby instalace jednotlivých typů zařízení

Pro zřízení nebo ukončení služby radiového přenosu dat z požadovaného koncového bodu budou platit tyto orientační termíny:

- Orientační termín pro instalaci a zprovoznění koncového zařízení nebo konvertoru činí 8 týdnů od objednání instalace v případě, kdy je dané místo v dosahu existující komunikační brány;
- Orientační termín pro instalaci a zprovoznění koncového zařízení nebo konvertoru činí 12 týdnů od objednání instalace v případě, kdy je nutné zřídit novou komunikační bránu.

Tyto orientační doby jsou platné pro jednotlivé instalace a zahrnují i dobu potřebnou pro zajištění (výrobu) potřebných zařízení. Pro projektově řízené instalace platí termíny stanovené harmonogramem projektu.



(razítko, podpis)

(razítko, podpis)