

2133/2026/DZ/VI/ASR/2ML

Zmluva o poskytovaní servisných služieb č. SZ/006/2026/JG

uzatvorená podľa § 536 Obchodného zákonníka 513/1991 Z. z. v platnom znení.

Poskytovateľ:NAM Slovakia s.r.o.
Zvolenská cesta 179
974 05 Banská Bystrica

IČO: 44638477

DIČ: 2022773445

IČ DPH: SK2022773445

OR: OS v Banskej Bystrici, oddiel Sro, vložka č. 16060/S
zastúpená: Ing. Miloš Stískal - [REDACTED]**Objednávateľ:**Východoslovenská vodárenská spoločnosť, a.s.
Komenského 50
042 48 Košice

IČO: 36570460

DIČ: 2020063518

IČ DPH: SK2020063518

OR: OS v Košice, oddiel Sa, vložka č. 1243/V
zastúpená: Ing. Stanislav Prcúch - [REDACTED]

Ing. Jana Bernátová - člen

Ing. Stanislav SEVČÍK

I. Predmet zmluvy

1. Touto zmluvou sa poskytovateľ zaväzuje poskytovať objednávateľovi v priebehu dojednanej doby a v nasledujúcom rozsahu a spôsobom tieto služby:
 - a. poskytovanie nepretržitej služby technickej podpory (hot-line) telefonickou či elektronickou formou - konzultácie objednávateľovi v prípade technických alebo prevádzkových problémov na PCO (ďalej len „**Technická podpora**“),
 - b. vykonávanie opráv Porúch na základe Požiadaviek v dohodnutej Dobe odozvy a s dodržaním lehoty pre Nástup na servis a Dokončenie (ďalej len „**Oprava**“),
 - c. update software technológie PCO (ďalej len „**Update**“),
 - d. upgrade software technológie PCO (ďalej len „**Upgrade**“),
 - e. školenie pre jedného správcu monitorovacieho softwaru raz počas 12 mesiacov v sídle poskytovateľa (ďalej len „**Školenie**“),
 - f. vykonávanie pravidelných ročných revízií PCO v rozsahu stanovenom v prílohe č. 2 k tejto zmluve (ďalej len „**Revízia**“)a objednávateľ sa zaväzuje platiť poskytovateľovi ceny za tieto služby a ďalšie platby (zhora v bodoch a. až f. popísané služby, ďalej len „**Servisné služby**“).
2. V okamihu uzavretia tejto zmluvy je technológia PCO umiestnená na adrese:
PCO 1: Východoslovenská vodárenská spoločnosť, a.s., Komenského 50, 042 48 Košice

II. Definícia pojmov

Nižšie uvedené pojmy majú v tejto zmluve nasledujúci význam:

„PCO“

znamená technológiu pultu centrálnej ochrany používanú objednávateľom v okamihu uzavretia tejto zmluvy ako i tú, ktorú objednávateľ kúpi, či si prenajme v budúcnosti od poskytovateľa kedykoľvek po dobu účinnosti tejto zmluvy.

„Update“

znamená poskytnutie nevýhradnej licencie pre vylepšenie súčasnej verzie softwaru v rámci Revízie vrátane práce technika.

„Upgrade“

znamená poskytnutie nevýhradnej licencie pre prechod na vyššiu verziu softwaru v rámci Revízie. Súčasťou nie je práca technika, ktorá bude účtovaná v sadzbe ceny za Servisný zásah u objednávateľa podľa prílohy č. 3 tejto zmluvy.

„Požiadavka“

znamená žiadosť objednávateľa na vykonanie Opravy alebo poskytnutie Technickej podpory na telefonické kontakty poskytovateľa uvedené v prílohe č. 4 tejto zmluvy (ďalej len „Požiadavka“).

„Porucha“

znamená poruchu PCO alebo niektorého z jeho prvkov dodaných poskytovateľom. Pre účely tejto zmluvy sa za poruchu nepovažuje zmena komunikačného formátu zariadení tretích strán.

Poruchy sú kategorizované takto:

Kritická Porucha (vyššej kategórie) – je Porucha znemožňujúca prácu objednávateľa, kedy PCO nespracováva doručené správy zo strážených objektov.

Ostatná Porucha (nižšej kategórie) – je Porucha komplikujúca prácu objednávateľa.

„Doba odozvy“

je doba, ktorá uplynie od podania Požiadavky do okamihu, kedy poskytovateľ začne pracovať na jej riešení.

„Nástup na Opravu“

znamená okamih, kedy zamestnanci poskytovateľa (ďalej len „**Servisný technik**“) začnú s odstraňovaním Poruchy mimo sídlo poskytovateľa.

„Dokončenie“

je okamih vyriešenia Požiadavky alebo prevedenia Poruchy do nižšej kategórie Poruchy alebo nájdenia náhradného riešenia Poruchy alebo zaslania náhradného dielu objednávateľovi v súlade s článkom IV. 2. tejto zmluvy. Pre Dokončenie musí byť k dispozícii funkčná databáza.

„Servisný zásah“

znamená výkon prác vedúcich k Dokončeniu. Za Servisný zásah sú považované i SW činnosti (reset, rekonfigurácia).

„Vernostný program“

Program podpory prevádzkovateľom PCO popísaný na webových stránkach poskytovateľa. Jedna z podmienok čerpania výhod z Vernostného programu je účinná Zmluva o poskytovaní servisných služieb.

III. Ďalšie ustanovenia o poskytovaní Servisných služieb

1. Pokiaľ je pri Oprave nutný prístup Servisných technikov k zariadeniu umiestnenému v priestoroch objednávateľa, je objednávateľ povinný tento prístup umožniť. Pokiaľ objednávateľ prístup neumožní, je pozastavené načítanie času pre Dokončenie (ďalej len „**Prerušenie**“). Poskytovateľ o Prerušení a jeho dôvode upovedomí objednávateľa e-mailom alebo telefonicky a zároveň s objednávateľom dohodne čas, kedy bude prístup servisných technikov poskytovateľa umožnený. Od okamihu umožnenia prístupu Servisných technikov k zariadeniu je potom načítanie času pre Dokončenie obnovené.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje na základe požiadavky objednávateľa namiesto vykonania Opravy len zaslať autorizovanou Kuriérskou službou príslušný náhradný diel objednávateľovi na vykonanie výmeny svojpomocne. Odovzdanie náhradného dielu na prepravu prostredníctvom autorizovanej Kuriérskej služby bude vykonané do 4 hodín od prijatia Požiadavky.
3. Hlásenie Porúch a Požiadaviek na Opravy a Technickú podporu v mimopracovnej dobe (tzn. inokedy než v pracovné dni v dobe od 7,30 do 15,30 hodín) možno vykonať a bude poskytovateľom akceptované len z telefonných kontaktov objednávateľa, ktoré sú špecifikované v prílohe č. 4, tejto zmluvy (ďalej len „**telefonné kontakty**“). Objednávateľ je povinný nahlásiť poskytovateľovi zmeny uvedených telefonných kontaktov bez zbytočného odkladu, najneskôr do 24 hodín od okamihu, kedy k zmene dôjde, a to písomnou formou e-mailom na kontaktné údaje poskytovateľa uvedené v prílohe č. 4. Zmeny uvedených telefonných kontaktov nadobúdajú účinnosť až prvý pracovný deň nasledujúci po dni doručenia ohlásenia poskytovateľovi. Až od tohto okamihu budú poskytovateľom akceptované hlásenia Porúch a Požiadaviek v mimopracovnej dobe zo zmenených telefonných kontaktov.
4. Objednávateľ nesie zodpovednosť za úplné a pravdivé uvedenie údajov o PCO. V prípade zistenia rozdielov v počte zariadení či iných nepravdivých údajov, bude poskytovateľ poskytovať od tohto okamihu Servisné služby v plných cenách podľa aktuálne platného cenníku dostupného na webových stránkach poskytovateľa.

IV. Programy Servisných služieb

PROGRAM EXTRA

- Program Servisných služieb s absolútnou prioritou Servisného zásahu.

PROGRAM ŠTANDARD

- Základný program Servisných služieb.

V. Parametre programov Servisných služieb

Program	Kategória Poruchy	Dostupnosť služby	Nahlásenie	Doba odozvy	Dokončenie	Nástup na Opravu
EXTRA	Kritická	7 x 24	non stop	do 1 hodiny	do 24 hodín	do 6 hodín do 100 km od sídla dodávateľa (ďalšie 2 hodiny za každých ďalších 100 km)
	Ostatná	7 x 24	non stop	do 4 hodín		do 6 hodín do 100 km od sídla dodávateľa (ďalšie 2 hodiny za každých ďalších 100 km)
ŠTANDARD	Kritická	7 x 24	non stop	do 1 hodiny	do 48 hodín	do 9 hodín do 100 km od sídla dodávateľa (ďalšie 2 hodiny za každých ďalších 100 km)
	Ostatná	7 x 24	non stop	do 4 hodín		do 9 hodín do 100 km od sídla dodávateľa (ďalšie 2 hodiny za každých ďalších 100 km)

VI. Povinnosti poskytovateľa

- Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Servisné služby v dohodnutom rozsahu, predovšetkým:
 - poskytovať Technickú podporu v čase podľa vybraného programu servisnej podpory,
 - dodržiavať Doby odozvy, Nástupu na Opravu a Dokončenia podľa vybraného programu servisnej podpory,
 - držať skladom zodpovedajúci počet náhradných dielov tak, aby bola skrátená doba Opravy na najnižšiu možnú mieru,
 - po každej vykonanej Oprave a prípadnom náhradnom riešení či výpožičke dielov alebo celkov, vykonať zápis do výkazu Servisného zásahu a tento si nechať potvrdiť podpisom zástupcom objednávateľa,
 - poskytovať Update a Upgrade,
 - umožniť objednávateľovi prístup do chránenej časti webových stránok poskytovateľa k novým verziám softwaru a softwarovým doplnkom,
 - vykonávať Revízie;
 - do 30 dní od vykonania Revízie predložiť objednávateľovi revíziu správu,
 - zaistiť ekologickú likvidáciu chybných dielov.

VII. Povinnosti objednávateľa

- Za účelom plnenia tejto zmluvy sa objednávateľ zaväzuje predovšetkým:
 - hradiť ceny Servisných služieb a náhradných dielov podľa tejto zmluvy,
 - sprístupniť Servisným technikom všetky priestory, v ktorých bude potrebné práce v zmysle tejto zmluvy vykonávať,
 - zabrániť podľa svojich možností poškodeniu PCO a ďalších súvisiacich zariadení, neodbornej manipulácii s nimi a zásahom do nich,
 - vyžiadať súčinnosť poskytovateľa pri zásahu do PCO a ďalších súvisiacich zariadení treťou stranou,
 - umožniť poskytovateľovi prístup k PCO a primeraný prístup k súvisiacim systémom alebo médiám dočasne nevyhnutným pre výkon služieb podľa tejto zmluvy.

2. Vyžiadať si vykonanie Revízie v priebehu každých dvanástich mesiacov po sebe idúcich počínajúc dňom uzavretia (a následne výročia) zmluvy. Pokiaľ nebude Revízia vykonaná v priebehu ročného servisného obdobia, nárok na jej vykonanie prepadá.

VIII. Záruka

1. Poskytovateľ poskytuje objednávateľovi na vykonané práce záruku po dobu šiestich mesiacov, ktorá začína plynúť dňom nasledujúcim po odovzdaní prác objednávateľovi.
2. Podmienkou pre uplatnenie práv zo záruky je objednávateľom predložená kópia výkazu Servisného zásahu.
3. Záruka sa nevzťahuje na poruchy spôsobené neodborným zásahom, neodborne vykonávanou obsluhou zariadenia, neoprávneným zásahom tretej osoby, pôsobením vonkajších vplyvov vrátane živelných udalostí alebo nedodržaním podmienok prevádzky PCO.

IX. Ceny Servisných služieb, platobné podmienky, sankcie

1. Servisné služby budú poskytované objednávateľovi podľa programu **EXTRA**. Objednávateľ môže písomne požiadať poskytovateľa o zmenu programu. Zmena programu prebehne od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po podpise dodatku k zmluve.
2. Ceny Servisných služieb s výnimkou cien Opráv sú hradené objednávateľom platbou mesačného poplatku (ďalej len „Poplatok“). V Poplatku je zahrnutá všetka činnosť poskytovateľa podľa článku I.s výnimkou Opráv podľa článku II. odstavca 1. písm. b. Výška Poplatku je závislá od konfigurácie PCO, počtu PCO a zvolenom programe servisnej podpory. Výška Poplatku vypočítaná k okamihu uzavretia tejto zmluvy je uvedená v prílohe č. 1 tejto zmluvy. V priebehu každej Revízie vykoná poskytovateľ aktualizáciu počtu a typu zariadení, a na základe toho bude stanovená nová výška Poplatku pre nasledujúci rok. Poplatok bude fakturovaný vždy v mesiaci predchádzajúcom mesiacu poskytnutia Servisných služieb. Výška Poplatku sa počíta podľa sadzovníka v Prílohe č. 1. Zmena cien je možná iba podľa článku X, ods. 9. tejto zmluvy.
3. Opravy sú účtované samostatnou fakturáciou po ich vykonaní. Výška ceny za Opravu je tvorená súčtom cien za Servisný zásah, cestovného a cien náhradných dielov. Cena za Servisný zásah je účtovaná za každú začatú hodinu práce Servisného technika, pričom rozsah prác bude doložený zápisom vo výkaze Servisného zásahu potvrdeným zástupcom objednávateľa (v prípade vykonávania Servisného zásahu u objednávateľa) alebo zaslaným e-mailom objednávateľovi (pri vykonávaní Servisného zásahu pomocou internetu). Výkaz servisného zásahu zaslaný e-mailom objednávateľovi musí objednávateľ odsúhlasiť do 3 pracovných dní, inak je považovaný za odsúhlasený. Cestovné bude účtované za každý kilometer cesty zo sídla poskytovateľa na miesto Opravy a späť. Sadzby cien za Servisný zásah a cestovného sú uvedené v prílohe č. 3 tejto zmluvy. Ceny náhradných dielov sa riadia platným cenníkom poskytovateľa dostupným na webových stránkach poskytovateľa alebo zvláštnym zmluvným ustanovením medzi poskytovateľom a objednávateľom.
4. Podkladom pre zaplatenie cien je faktúra, ktorú poskytovateľ vystaví a zašle objednávateľovi písomne, s čím týmto objednávateľ vyslovuje súhlas. Faktúra rovnako ako iné vyúčtovania či daňové doklady sú splatné v lehote **30 dní** odo dňa doručenia objednávateľovi. Ku každej fakturovanej čiastke bude vždy pripočítaná čiastka DPH podľa platných daňových predpisov.
5. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť poskytnutie Servisnej služby bez toho, aby sa dopustil porušenia tejto zmluvy, pokiaľ je objednávateľ v omeškaní s platením záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy, rovnako tak i iného záväzku vyplývajúceho z inej zmluvy uzavretej s poskytovateľom.
6. V prípade omeškania objednávateľa s platením je tento povinný zaplatiť poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % za každý deň omeškania nasledujúci po lehote splatnosti.
7. V prípade omeškania poskytovateľa so zahájením Opravy (čiže v prípade nedodržania Doby odozvy alebo doby pre Nástup na Opravu) je poskytovateľ povinný uhradiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 15 € za každú začatú hodinu omeškania. Maximálna výška zmluvných pokút počas dvanástich mesiacov po sebe idúcich je limitovaná čiastkou rovnajúcou sa 12 (mesačným) Poplatkom.
8. Poskytovateľ nie je v omeškaní, ak došlo k udalostiam vylučujúcim zodpovednosť (§374 zákona č. 513/1991 Z. z., Obchodného zákonníka v platnom znení).
9. Poskytovateľ má právo písomne požiadať o úpravu cien bez DPH dohodnutých v Prílohe č. 1 a Prílohe č. 3 a to maximálne do výšky zmeny úhrnného indexu spotrebiteľských cien za predchádzajúci kalendárny rok.
10. Objednávateľ má povinnosť úpravu ceny, ktorú v zmysle článku X., ods. 9 požaduje Poskytovateľ, odsúhlasiť alebo pripomenkovať v lehote do 10 pracovných dní od doručenia žiadosti Poskytovateľa. Pokiaľ tak v tejto lehote neurobí, považuje sa za to, že navrhovanú úpravu ceny odsúhlasil.
11. Po odsúhlasení úpravy ceny, osoby oprávnené konať v mene zmluvných strán podpíšu dodatok k tejto zmluve. Objednávateľ je povinný sa k dodatku vyjadriť v lehote 10 pracovných dní.

12. Nové ceny nadobudnú platnosť dňom podpísaním dodatku k tejto zmluve oboma zmluvnými stranami, a účinnosť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po dni podpísania dodatku k tejto zmluve.

X. Ostatné ustanovenia

1. Materiály poskytnuté poskytovateľom alebo používané poskytovateľom pre účely plnenia tejto zmluvy ako napr. dokumentácia, schémy, skúšobné zariadenia, software a príslušné médiá zostávajú výhradným vlastníctvom poskytovateľa a slúžia na výhradné použitie poskytovateľa. Žiadny materiál poskytovateľa nesmie byť v akejkoľvek podobe reprodukován bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovateľa.
2. Skutočnosti obchodnej, ekonomickej či technickej povahy súvisiace s jednou zo zmluvných strán, ktoré nie sú bežne dostupné, a s ktorými pri plnení tejto zmluvy príde druhá zmluvná strana do styku, sú obchodným tajomstvom. Každá zo zmluvných strán sa zaväzuje druhej zmluvnej strane, že tretím osobám tieto skutočnosti neposkytne. Všetky získané informácie tejto povahy podrží v tajnosti spôsobom, akým sama chráni svoje informácie. Poskytovateľ je však oprávnený poskytovať v nevyhnutnom rozsahu údaje osobám, ktoré poskytovateľa zastupujú alebo inak oprávnene chránia jeho záujmy alebo sa podieľajú na poskytovaní Servisných služieb. Každá zo zmluvných strán sa zaväzuje dodržiavať toto ustanovenie po dobu účinnosti tejto zmluvy a i po ukončení zmluvy, pokiaľ sa tieto informácie nestanú všeobecne známe, prípadne pokiaľ ich nezískajú z iného zdroja bez porušenia povinnosti o utajení.

XI. Trvanie zmluvy

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu **neurčitú**. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.
2. Každá zo zmluvných strán môže zmluvu jednostranne písomne vypovedať bez udania dôvodu. Vypovedná lehota je 6 mesiacov a začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po jej doručení.

XII. Záverečné ustanovenia

1. Prílohy tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy. Zoznam príloh:
 - Príloha č. 1 – výpočet Poplatku
 - Príloha č. 2 – rozpis prác v rámci Revízie
 - Príloha č. 3 – cenník Servisných prác
 - Príloha č. 4 – Ustanovenie o ochrane osobných údajov a kontaktné údaje
2. Zmluva môže byť menená výlučne písomnými dodatkami akceptovanými oboma zmluvnými stranami.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy touto zmluvou neupravené sa riadia platným právnym poriadkom Slovenskej republiky.
4. Táto zmluva je vyhotovená v 2 rovnopisoch rovnakej právnej sily. Každá strana obdrží 1 vyhotovenie.



Príloha č. 1 k zmluve o poskytovaní servisných služieb

Výpočet Poplatku – verzia EXTRA

DRUH A POČET INŠTALOVANÉHO ZARIADENIA PCO OBJEDNÁVATEĽA K DŇU: 01.03.2026

Položka hot-line	Popis	Sadzba (€/rok)	Počet	Cena hot-line (€/rok)
Databáza	databáza NET-G	160 €	1	160 €
PC	klientské pracovisko + klientské PC	20 €	1	20 €
AppPCO	pracovisko pripojená vzdialene cez RDP	20 €	1	20 €
RDP	vzdialený prístup	20 €	1	20 €
Multilicence	XPU Unlimited	20 €	0	0 €
Driver Servis	modul pre riadenie driverov	5 €	1	5 €
Driver R460	ovládač rádiovkej siete Global a Global 2	12 €	0	0 €
Driver TF98	ovládač telefónnej karty	8 €	0	0 €
Driver NSG	ovládač NSG siete	12 €	1	12 €
Driver Surgard	ovládač protokolu Surgard	12 €	1	12 €
Driver Eldes	ovládač zariadenia Eldes	12 €	0	0 €
Driver GS51	ovládač telefónnej karty GS51	8 €	0	0 €
Driver SVK	ovládač zariadenia SVK	12 €	0	0 €
Driver RHMS8	ovládač rádiovkej siete firmy Elektronreg	12 €	0	0 €
Driver SMS	ovládač pre príjem SMS	6 €	1	6 €
Servis SMS	odosielanie SMS	6 €	1	6 €
Servis Mail	odosielanie e-mailov	16 €	0	0 €
Servis SOUND	prehovory udalostí	12 €	0	0 €
Servis SERIÁL	rozhranie pre externé zariadenia	12 €	0	0 €
Modul AppMail	odosielanie výstupných zostáv pomocou emailu (Emailer)	12 €	0	0 €
SMTP server	server NAMu pre odosielanie emailu z 1Boxu alebo Cloud	12 €	0	0 €
Driver 1Box SOS	driver pre podporu hodínok	12 €	0	0 €
1Box pbx	nahrávanie hovorov	16 €	0	0 €
1Box guard	navigácia vozidiel na objekty	12 €	0	0 €
1Box interface	komunikačné rozhranie	12 €	0	0 €
net-g2vyjezd	prepojenie so sw Výjazd	32 €	0	0 €
1Box videofied	podpora zariadenia videofied	12 €	1	12 €
1Box sia	podpora zariadenia sia	12 €	1	12 €
1Box patrol	podpora obchádzkových systémov	12 €	0	0 €
1Box connect	dátová komunikácia PCO 1Box	12 €	0	0 €
TICK tracker	podpora TICK trackeru	6 €	0	0 €
mojePCO	webová aplikácia	8 €	1	8 €
TF98	telefónna karta (počet liniek)	8 €	0	0 €
Zberný modem	zberný modem + anténny systém	20 €	0	0 €
Dátový modem	dátový modem + anténny systém	20 €	0	0 €
Základ pre hot-line				293 €
Základ pre revíziu				293 €
Rádiová sieť Global a Global 2				
zberný modem SM	kontrola SM vrátane anténneho systému	49 €	0	0 €
dátový modem SM	kontrola DM vrátane anténneho systému	49 €	0	0 €
Základ pre revíziu rádiovkej siete				0 €

PROGRAMY SERVISNEJ PODPORY

Položka	Program ŠTANDARD (koeficient)	Program EXTRA (koeficient)
Hot-line	1	1,2
Revízia (sw)	0,5	0,5
Revízia rádiovkej siete do 6 modemov	1	1
Revízia rádiovkej siete od 7 do 12 modemov	0,9	0,9
Revízia rádiovkej siete od 13 do 18 modemov	0,8	0,8
Revízia rádiovkej siete 19 a viac modemov	0,7	0,7

VÝŠKA POPLATKU ZA SERVISNÉ SLUŽBY

Položka	Základ	Koeficient	Počet	Poplatok za položku
Hot-line	293	1,2	1	351,60 €
Revízia (sw)	293	0,5	1	146,50 €
Revízia rádiovkej siete	0	1	0	- €
Cestovné	0,35	1	490	171,50 €
Ubytovanie	35	1	0	- €
Celkom za servisné služby ročne (bez DPH)				669,60 €
Mesačný poplatok (bez DPH)				55,80 €

Príloha č. 2 k zmluve o poskytovaní servisných služieb**Rozpis prác v rámci pravidelnej ročnej revízie PCO 1Box****Server MASTER/SLAVE**

- kontrola a upgrade serveru
- záloha virtuálnych systémov datastore2
- záloha virtuálnych systémov NFS
- kontrola spúšťania virtuálnych OS
- kontrola prístupu na ESXi
- vyčistenie HW

Externé úložisko

- vyčistenie stlačeným vzduchom
- kontrola ventilátoru
- kontrola HDD

NSG receiver

- vyčistenie
- kontrola konfigurácie/upgrade FW
- test záložnej trasy

UPS

- vyčistenie
- kontrola akumulátorov
- vizuálna kontrola akumulátorov
- test funkčnosti

RACK, Ventilátory

- vyčistenie
- kontrola nastavenia termostatu

Monitorovací software NET-G:

- vykonanie zálohy databázy, upgrade sw PCO, kontrola/doplnenie databázy
- strih databázy
- údržba logovacích súborov
- reštarty služieb po údržbe
- kontrola/upgrade klientov PCO

Revízna správa:

- aktualizácia kontaktných údajov
- aktualizácia technických údajov
 - 1Box (server MASTER, server SLAVE, konfigurácia siete)
 - NSG
- aktualizácia údajov o použití software PCO
- konfigurácia klientov PCO
- súčasťou revíznej správy je CD, na ktorom bude:
 - záloha aktuálnej databázy NET-G
 - revízna správa vo formáte pdf

Príloha č. 3 k zmluve o poskytovaní servisných služieb**Cenník servisných prác****I: Cenník servisného zásahu u objednávateľa**

Položka	Program EXTRA	Program ŠTANDARD
Cena za Servisný zásah - Opravy na mieste		
Hodinová sadzba v € bez DPH (za každú začatú hodinu)	24	24
Cestovné (€ bez DPH)	0,35	0,35

II: Cenník servisného zásahu cez internet

Položka	Program EXTRA	Program ŠTANDARD
Cena za Servisný zásah cez internet		
Hodinová sadzba v € bez DPH (za každú začatú hodinu)	20	20

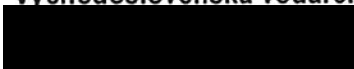
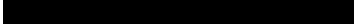
Príloha č. 4 k zmluve o poskytovaní servisných služieb**Ustanovenie o ochrane osobných údajov a kontaktných údajov****I: USTANOVENIE O OCHRANE OSOBNÝCH ÚDAJOV**

- 1) Databáza zákazníkov, Údaje: Zhotoviteľ vedie aktuálnu databázu zákazníkov, pracovníkov a zástupcov zákazníkov (ďalej tiež „**Subjekt údajov**“) obsahujúcu osobné a identifikačné údaje a spracováva prevádzkové údaje súvisiace s poskytovaním služieb (ďalej len „**Údaje**“). Osobnými a identifikačnými údajmi Subjektov údajov v databáze zákazníkov sa rozumie predovšetkým titul, meno, priezvisko, adresy, rodné číslo/identifikátor, dátum narodenia, obchodná firma, názov, sídlo, miesto podnikania, identifikačné číslo, čísla predložených dokladov, telefónne číslo, e-mailové spojenie a informácie o platobnej morálke a bankovom spojení. Prevádzkovými údajmi sa rozumejú akékoľvek údaje spracovávané pre potreby poskytovania služieb alebo pre ich účtovanie, najmä Údaje o PCO atď.
- 2) Spracovávanie Údajov nutné pre poskytovanie služieb: Zhotoviteľ je oprávnený spracovávať a užívať Údaje pre účely vyplývajúce z príslušných právnych predpisov, t.j. pre účely plnenia zmluvy a pre ochranu práv a právom chránených záujmov Zhotoviteľa, konkrétne pre účely poskytovania služieb a platobných transakcií, vyúčtovania služieb a služieb tretích strán a vykonávania úkonov s vyššie uvedeným spojených, a to v nevyhnutnom rozsahu a po dobu nutnú pre naplnenie vyššie uvedených účelov, najďalej však po dobu do úplného vysporiadania práv a povinností zo zmluvy alebo po dobu stanovenú príslušnými právnymi predpismi, pokiaľ nestanoví tieto podmienky inak.
- 3) Zdieľanie údajov s ďalšími subjektmi: Zhotoviteľ je oprávnený odovzdávať v nevyhnutnom rozsahu Údaje osobám, ktoré Zhotoviteľa zastupujú alebo inak oprávnene chránia jeho záujmy alebo sa podieľajú na poskytovaní služieb.
- 4) Monitorovanie komunikácie so Zhotoviteľom: Subjekt údajov súhlasí s tým, že komunikácia s kontaktným miestom Zhotoviteľa (v jeho prevádzke alebo prostredníctvom telefónnej linky), môže byť zo strany Zhotoviteľa monitorovaná, a to výhradne za účelom zaistenia dôkazu o uskutočnenej transakcii, vnútornej kontroly poskytovaných služieb (zvyšovanie ich kvality a tréningu zamestnancov) a ďalej tiež ochrany práv Zhotoviteľa. Monitorovaním sa rozumie najmä záznam hovorovej či dátovej korešpondencie. Nahrávanie sa uskutočňuje až po zaznení hlášky o nahrávaní alebo inom upozornení, že hovor bude nahrávaný. Ak volaná alebo volajúca osoba nesúhlasí s vyhotovením zvukového záznamu, môže po zaznení hlášky alebo inom upozornení na nahrávanie volania ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa so svojou požiadavkou iným spôsobom.
- 5) Práva Subjektu údajov: Subjekt údajov má práva uvedené v zákone 18/2018 Z. z.o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Objednávateľ a ďalšie Subjekty údajov potvrdzujú nižšie svojím podpisom oboznámenie a súhlas s vyššie uvedeným ustanovením.

II: KONTAKTNÉ ÚDAJE OBJEDNÁVATEĽA

Meno a priezvisko	Pracovné zaradenie	Telefón	E-mail
Tibor Farkaš			
Slavomír Kmecik			
Pult centrálnej ochrany VVS, a.s.			

Poštová adresa: Východoslovenská vodárenská spoločnosť, a.s., Komenského 50, 042 48 Košice
Firemný e-mail: 
Fakturačný e-mail: 

III: KONTAKTNÉ ÚDAJE ZHOTOVITEĽA:

Aktuálne telefónne číslo pre Požiadavky na Technickú podporu a objednávanie Opráv je 

Poštová adresa: NAM Slovakia s.r.o., Zvolenská cesta 179, 974 05 Banská Bystrica

E-mail pre hlásenie zmien kontaktných údajov objednávateľa: 

Poskytovateľ:

V Banskej Bystrici dňa 23. 2. 2026

Objednávateľ:

V Košiciach dňa 27. FEB. 2026