

PODMÍNKY 1 PRO VYUŽÍVÁNÍ SYSTÉMU NAVIGO3

č. 2024.6

Kdo jsme?

Jsme společnost **Navigo Solutions s.r.o.**, podrobné informace o nás i přesnou definici některých pojmů používaných v těchto *Podmínkách 1* najdete v závěrečném oddíle *Podrobné vymezení pojmů*.

Co je Navigo3

Navigo3 je softwarový systém pro řízení projektů a projektových firem, který poskytujeme formou **SaaS** (software jako služba). To znamená, že systém běží na internetu, konkrétně na serverech Navigo Solutions, a Vy si ho pronajímáte. Neinstalujete tedy nic do svého počítače, nestahujete aplikace ani nekupujete licence k programům. Platíte pravidelný poplatek za využívání služby, který se stanovuje na základě počtu uživatelů. Přístup do Naviga máte přes webový prohlížeč na počítači, tabletu nebo mobilu a můžete se do něj přihlásit kdykoliv a odkudkoliv.

Také se nemusíte starat o to, zda je systém aktualizovaný, vše za Vás zajišťujeme my. Vy dostáváte pouze informace, že proběhla aktualizace nebo přibyly nové funkce, souhrn všech novinek je také vždy dostupný na stránkách www.navigo3.com.

Co je těmito Podmínkami 1 řešeno?

V tomto dokumentu Vám shrneme naše podmínky, které definují, co všechno je nutné k tomu, abyste mohli využívat systém Navigo3. Jinak řečeno, tyto *Podmínky 1* upravují postupy, resp. vzájemná práva a povinnosti, které vzniknou v souvislosti s uzavřením **Smlouvy** o využívání systému Navigo3 (podrobněji níže) mezi Navigo Solutions a Vámi jako **Zákazníkem** služby.

Pokud si objednáváte Navigo3, patrně jste již byli informováni o možnosti zřízení některého z **Doplňkových řešení**. Je důležité vědět, že zřízení a používání Doplňkového řešení není součástí této služby, tedy využívání aplikace Navigo3, a řídí se zcela samostatnými *Podmínkami 2*.

Co spolu budeme podepisovat?

Za Smlouvu mezi námi považujeme Vámi akceptovanou nabídku využívání systému Navigo3. Naše vztahy pak podrobně upravují tyto *Podmínky 1*.

Předmět Smlouvy

Smlouva zahrnuje pronájem systému Navigo3 a podporu pro využívání tohoto systému. Podpora pro systém Navigo3 může být poskytována v režimu partnerské firmy. V nabídce budete mít specifikováno, zda dostáváte podporu od nás, nebo od partnera. V případě, že dostáváte podporu přímo od nás, řídí se pravidly popsány v *Příloze č. 1*. V opačném případě řeší podporu partnerská společnost a řídí se jejími pravidly, která Vám poskytne.

Kam ukládáme Vaše data?

Navigo3 je cloudový systém. To znamená, že Vaše data nemáte fyzicky uložena na discích ve své firmě, ale na serverech Navigo Solutions. Přístup našich zaměstnanců k Vaším datům je přísně selektivní – dostane se k nim jen ten, kdo to nezbytně potřebuje k práci. Například administrátor nebo uživatelská podpora při řešení problému.

Jak je Navigo3 zabezpečené?

Zabezpečení Vašich dat v Navigu považujeme za jednu z našich základních priorit. Veškerá data proto ukládáme ve velkých datových centrech (např. Amazon Web Services) se speciálním zabezpečením, několika přípojkami k internetu, odolností proti velkým útokům a s několika různými zdroji napájení.

Vaše informace zálohujeme denně minimálně na třech geograficky oddělených úložištích. Navíc si tyto zálohy můžete nechat posílat každý den na vlastní server.

S ohledem na maximální zabezpečení od Vás očekáváme spolupráci při dodržování některých bezpečnostních pravidel. Jedná se především o používání silného hesla, antivirového programu, máte také povinnost nás informovat při podezření na ztrátu přihlašovacích údajů apod.

Vyhrazujeme si právo Vaše anonymizovaná data dále analyticky a statisticky zpracovávat, zejména pro další účely rozvoje systému Navigo3. Současně chceme, abyste věděli, že již jednou poskytnutá data nebude možné z našich analytických a statistických výstupů odstranit ani po ukončení Smlouvy. Zdůrazňujeme ale, že se jedná o data anonymizovaná, a nemusíte se tedy obávat, že by došlo ke zneužití Vašich citlivých informací.

Co od Vás budeme potřebovat?

Provoz Naviga neklade žádné zvláštní nároky na komunikaci a spolupráci s námi. U každého zákazníka požadujeme mít styčného důstojníka, tzv. key usera, který s námi bude komunikovat a zajišťovat hladké a rychlé předávání informací. V rámci Vaší firmy stanovuje pravidla

používání Naviga, zaučí nové uživatele apod. Ideální na tuto pozici je například projektový ředitel, provozní ředitel, projektový manažer nebo vedoucí kanceláře.

V případě, že byste měli potíže s provozováním Naviga, pomůžeme Vám vyhodnotit, zda je třeba pouze přistoupit ke změně key usera, nebo by bylo vhodné využít některé z nadstandardních školení či konzultací.

Jaký bude postup pro uvedení Naviga do provozu?

Navigo3 lze po spuštění instance, kterou Vám zřídíme během několika minut po objednání, začít okamžitě plně využívat. V případě, že budete potřebovat s nasazením a zavedením Naviga do Vaší firmy pomoci, nabízíme placené služby (implementace, doplňková řešení, školení atd.), v jejichž rámci Vám s tímto požadavkem pomůžeme. Cena za tyto služby se hradí hodinově a řídí se podle aktuálně platného ceníku.

Podpora pro Navigo3

Naši podporu tvoří výhradně zkušení odborníci, kteří Navigo3 dokonale znají a mají osobní zájem Vám pomoci. Veškeré kontakty a návod pro využití podpory najdete v *Příloze č. 1* těchto *Podmínek 1*.

Rozdíl mezi podporou provozu Naviga a podporou pro Doplňková řešení

Kontaktní údaje a pravidla podpory jsou pro obě služby stejné. Při kontaktování podpory je třeba vždy mít na mysli, zda skutečně řešíte problém týkající se využívání Naviga, nebo se jedná o řešení problému s Doplňkovým řešením, které není součástí provozu Naviga a řídí se *Podmínkami 2*.

Jak ručíme za dostupnost Naviga

Snažíme se, aby Navigo3 bylo dostupné v maximální možné míře. Protože ale u každého softwaru a hardwaru se může vyskytnout chyba, které nelze předejít, nebo dojde k narušení bezpečnosti, může se stát, že bude Navigo3 po určitou dobu nedostupné. Mimo nahlášenou běžnou údržbu Vám ručíme za dostupnost v 99,5 %.

V případě, že výpadek přesáhne více než 0,5 % měsíčního provozu a pokud se to zopakuje dva po sobě jdoucí měsíce, máte právo od Smlouvy odstoupit.

V případě výpadku provozu Naviga, ke kterému došlo v důsledku tzv. „vyšší moci“, nemáte nárok na vrácení poměrné části měsíční platby za využívání Naviga. Bohužel nemůžeme ručit za přerušení nebo výpadky internetu na straně provozovatelů sítě.

Co když v Navigu narazím na chybu?

Všechny nové funkce či vylepšení před spuštěním pro zákazníky velmi pečlivě testujeme. Přesto se může stát, že narazíte na chybu či nedostatek. Informujte o tom naši podporu. Ta

opravy chyb řeší podle pravidel v *Příloze č. 1 těchto Podmínek 1*, nemusíte se proto bát, že zůstanete bez pomoci.

Jak je to v Navigu s novými funkcemi?

Navigo3 je ucelený informační systém používaný velkým množstvím firem, kterým plně pokrývá potřebnou funkcionalitu.

Naší vizí je efektivita, přehlednost a jednoduchost. Tomu podřizujeme i případné změny a novinky, které uvidíte v aktualizacích. Tyto úpravy, případně nové funkce, vycházejí z naší komunikace se zákazníky a monitoringu jejich potřeb a preferencí. Tyto preference u nás shromažďujeme a průběžně vyhodnocujeme. Pokud zjistíme, že obdobný požadavek mělo více zákazníků, nebo sami vyhodnotíme, že by více našich zákazníků tuto funkci ocenilo, zapracujeme požadavek do našeho dlouhodobého plánu dalšího rozvoje Naviga.

Neprogramujeme však nové funkce na míru a využíváním Naviga na ně nevzniká nárok. Zkušenost nám ukazuje, že v rámci stávající funkcionality Naviga dokážeme obvykle problém zákazníka vyřešit bez individuálně programované funkce. Případně je alternativou placené Doplnkové řešení, kterým je v některých případech možné funkcionalitu doplnit přesně podle Vašich požadavků.

Prosíme, důkladně se před podpisem objednávky seznámte s funkcionalitou a možnostmi Naviga. V případě, že Vám některá z funkcí chybí a považujete ji pro sebe za nezbytnou, raději se zavedením systému vyčkejte.

Nevyhnutelným důsledkem rozšiřování a dalšího vývoje Naviga jsou i změny v API, exportech, konektorech a další podpoře pro integrace. Samozřejmě se snažíme tyto změny minimalizovat, nikdy se jim však s ohledem na nutný vývoj zcela nevyhneme. Vždy se Vás o těchto změnách pokusíme předem informovat.

Jak se za provoz Naviga platí?

Provoz Naviga se platí jako pronájem. Protože se jedná o SaaS službu, neplatíte žádné licence, aktualizace, údržbu, zálohování dat ani běžnou podporu (*Příloha č. 1*). Plánované aktualizace systému Navigo3 jsou zahrnuty v ceně za provoz.

Platí se 1x měsíčně za každého uživatele, jedná se o jednotnou cenu pro Zákazníka, bez ohledu na pozici či množství času, které Zákazník využíváním Naviga tráví. Platí se v případě, že Zákazník v daném měsíci splní alespoň jednu z následujících podmínek:

- 1) Jeho účet je v Navigu nastavený jako aktivní více než 5 dní.
- 2) Má více než jednu vykázanou hodinu.
- 3) Má dva a více výkazů práce.

První s námi sjednanou cenu máte uvedenou v nabídce, informaci o případné změně ceny Vám zašleme elektronickou cestou.

Možnosti zvýšení ceny Naviga

Se zvýšením ceny z naší strany počítejte obvykle jednou ročně. Děláme to zpravidla tak, aby změna odpovídala růstu inflace, a tedy i našich nákladů. Informaci o tom, že zdražujeme, dostanete nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce a zdražení pak začíná platit čtvrtým měsícem od měsíce, kdy jsme Vám změnu oznámili.

Co není součástí ceny za provoz Naviga?

Do ceny za provoz Naviga nespadá analýza pro zavedení Naviga a cena za implementaci (zavedení Naviga) Zákazníkovi.

Cena za provoz Naviga také nezahrnuje zřízení a provoz Doplnkových řešení (Jednorázový přesun dat, Propojení firemních systémů s Navigem, Zákaznická konfigurace) ani řešení jejich oprav či aktualizace.

Součástí ceny nejsou integrace na systémy třetích stran, které nabízíme jako předpřipravenou placenou službu.

Zvlášť se také platí nadstandardní služby (nadstandardní podpora, školení a workshopy) a nad rámec ceny je i místo na úložišti pro přílohy.

Pokud budete využívat Navigo3 tak, že překročíte 1000 MB přenesených dat za kalendářní měsíc nebo budete obdobným způsobem výrazně převyšovat průměrné využití přenosového pásma našich ostatních zákazníků, vyhraujeme si právo omezit Vám přiměřeně přístup do Naviga a nabídneme Vám specifické provozní a cenové podmínky využití. Pokud s nově nabídnutými podmínkami nebudete souhlasit, můžete od Smlouvy odstoupit.

Dobré mravy

V případě, že budete Navigo využívat nebo do něj ukládat data, která jsou v rozporu s dobrými mravy, vyhraujeme si právo pozastavit Vám provoz Naviga.

Ukončení Smlouvy a následný postup

Tuto Smlouvu jste Vy i my oprávněni vypovědět, a to písemnou formou.

V Navigu platí výpovědní lhůta tři měsíce, začíná běžet prvního dne následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi. Máte právo požádat o zaslání zálohy Vašich dat v Navigu, v případě, že vůči nám máte dluh, obdržíte ji až po jeho uhrazení. Ještě po dobu 30 dnů po ukončení Smlouvy budeme Vaše data uchovávat, teprve potom je máme povinnost smazat.

Pokud nám nezaplatíte za provoz Naviga a budete v prodlení s platbami za služby po dobu delší 20 kalendářních dnů a bezodkladně to nenapravíte, ani když Vás na to upozorníme, potom máme právo Smlouvu o využití Naviga ukončit z naší strany výpovědí bez výpovědní doby.

Ochrana osobních údajů

Informace o Ochráně osobních údajů naleznete v *Příloze č. 2* těchto *Podmínek 1*.

Několik ujednání na závěr

Smlouva a právní vztahy, které z ní vzniknou, stejně jako i tyto *Podmínky 1*, se řídí a budou vykládány podle práva České republiky. Pokud Smlouva nebo *Podmínky 1* některé záležitosti neupravují, řídí se Vaše i naše práva a povinnosti zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů. Ujednání Smlouvy má před *Podmínkami 1* přednost.

Část podpory může být z naší strany postoupena na třetí osobu, pokud se tak stane, budete o tom informováni.

Veškeré sporné záležitosti se budeme snažit řešit jednáním mezi stranami a vzájemně kompromisní dohodou. Pokud bychom k mimosoudnímu vyřešení nedospěli, jsou k rozhodnutí sporů příslušné soudy v České republice.

Vyhrazujeme si právo jednostranně změnit tyto *Podmínky 1* i jednotlivé *Přílohy* těchto *Podmínek 1*, jsme však povinni Vás o změně informovat. Dokud Vám změnu neoznámíme, platí, že se řídíme dosavadními *Podmínkami 1* a jejich *Přílohami*.

Pokud některé ustanovení těchto *Podmínek 1* bude nebo se stane v jakémkoliv ohledu neplatným, nezákonným nebo nevymahatelným, platnost, zákonnost a vymahatelnost ostatních ustanovení Smlouvy nebo *Podmínek 1* tím nebude nijak dotčena.

Veškerá oznámení, která Vy nebo my na základě Smlouvy nebo *Podmínek 1* uděláme, budou přednostně zasílána elektronickou cestou, zejména e-mailem.

Podrobné vymezení pojmů

Pro zjednodušení o nás v tomto dokumentu píšeme jako o „**Navigo Solutions**“ nebo používáme označení „**my**“ nebo se o sobě vyjadřujeme v přísudku 1. osoby množného čísla (například: nabízíme, požadujeme...). Naše podrobné údaje jsou následující: IČ 05363306, DIČ CZ05363306, sídlo Charvatská 2, 612 00 Brno, Česká republika, zápis v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 94914.

Vy a Vaše společnost jste označováni jako „**Zákazník**“ nebo také „**Vy**“, případně o Vás píšeme v přísudku 2. osoby množného čísla (například: objednáte si, dodáte...).

Systém Navigo3 také nazýváme „**Navigo3**“ nebo jen „**Navigo**“.

A tento dokument, který se oficiálně jmenuje **Podmínky pro využívání systému Navigo3**, se zkráceně nazývá „**Podmínky 1**“.

Součástí těchto *Podmínek 1* jsou i následující přílohy:

PŘÍLOHA Č. 1 Podpora pro systém Navigo3 a pro Doplnková řešení Naviga; v následujícím dokumentu ji budeme nazývat „Příloha č. 1“.

PŘÍLOHA Č. 2 Ochrana osobních údajů; v následujícím dokumentu ji budeme nazývat „Příloha č. 2“.

V těchto *Podmínkách 1* také odkazujeme na **Podmínky zřízení a používání Doplnkových řešení Navigo3**, zkráceně je nazýváme „**Podmínky 2**“.

PŘÍLOHA Č. 1

Podpora pro systém Navigo3 a pro Doplnková řešení Naviga3

Problém nebo požadavek zašlete na adresu podpora@navigo3.com, případně zavolejte +420 775 865 535.

Pracovní doba podpory: 8.00 – 16.00 hodin CET (v českých pracovních dnech).

Pracovník podpory Vás bude kontaktovat podle závažnosti požadavku následovně; uvedené časy neznamenají, že do té doby bude problém definitivně vyřešený, ale to, že nejpozději do této doby začínáme intenzivně pracovat na jeho odstranění.

SOS pomoc – do 2 hodin od oznámení v pracovní době

Akutními závažnými problémy, které by Vám bránily v práci (např. výpadek Naviga, jeho části nebo Doplnkového řešení), se zabýváme bezprostředně, nejpozději do dvou hodin od zadání požadavku v pracovní době. Je ale nutné kontaktovat nás telefonicky! S ohledem na automatizované přepojování, prosíme, vytrvejte na lince déle než jen několik zazvonění.

Kromě informací o problémech od zákazníků máme svůj monitoring, na který reagujeme průběžně.

Běžné problémy a konzultace – nejpozději do

3 pracovních dnů

U drobnějších problémů nebo dotazů k fungování Naviga reagujeme většinou v řádu hodin až dne, nejkratnější mez, kdy se Vám ozveme, jsou tři dny.

Náměty na vývoj – do 14 pracovních dnů

Podněty na vývoj nových funkcí řešíme vždy na vývojové poradě. Proto je naše reakční doba obvykle 14 pracovních dnů. Poté Vám sdělíme, zda Váš námět či připomínku zařazujeme do našeho plánu vývoje.

Jaký bude postup po kontaktování podporou

Poté co se Vám pracovník naší podpory ozve, Vám buď ihned pomůže, nebo Vám sdělí další postup a bude Vás průběžně informovat o stavu řešení.

V rámci využívání podpory pro Navigo3 je možné, aby s námi komunikovali všichni Vaši uživatelé, nicméně klademe si podmínku, aby byli seznámeni s *Podmínkami 1*, a pokud využíváte i Doplňková řešení, pak i s *Podmínkami 2*.

Nadstandardní požadavky podpory pro systém Navigo3

Základní uživatelská podpora k provozu a využívání Naviga je v rámci paušálu a většinou si s ní zcela vystačíte. Ve výjimečných případech můžete potřebovat intenzivnější zaškolení nebo jinou individuální pomoc. V tom případě Vám doporučíme některou z hrazených služeb.

PŘÍLOHA Č. 2

Ochrana osobních údajů

Jak jsou chráněny osobní údaje?

Záleží nám na tom, aby Vaše osobní údaje a data, která do Naviga a Doplňkových řešení zadáváte, včetně osobních údajů Vašich klientů, byly v bezpečí a chráněné. Ostatně na ochranu osobních údajů Zákazníka, který je fyzickou osobou, je i zákon, a to č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Vy, jako Zákazník, souhlasíte s tím, že máme Vaše osobní údaje a že s nimi budeme pracovat. Jedná se zejména o: jméno a příjmení, titul, adresa bydliště, adresa elektronické pošty, telefonní číslo (dále budeme všechno dohromady nazývat jen jako „osobní údaje“).

Nemusíte se bát, že Vaše osobní údaje budeme používat mimo Navigo Solutions. Budeme s nimi pracovat výhradně za účelem toho, abychom splnili všechno, k čemu jsme se Vám zavázali Smlouvou, a k tomu, na co máme v rámci naší Smlouvy nárok my. Také je použijeme k tomu, abychom Vám mohli posílat důležité informace a obchodní sdělení. Počítáme tedy s

tím, že údaje, které jste uvedli při registraci a spravujete je ve svém uživatelském účtu, jsou pravdivé a správně zapsané. Pokud se u Vás něco v osobních údajích změní, je nutné nás o tom co nejdříve informovat. Zpracováním Vašich osobních údajů můžeme pověřit někoho dalšího, tedy třetí osobu, coby zpracovatele. Pořád to ale znamená, že s Vašimi osobními údaji bude zacházeno tak, jak se my zavazujeme.

Vaše osobní údaje budeme uchovávat a zpracovávat po dobu neurčitou. Budeme s nimi pracovat v elektronické podobě automatizovaným i neautomatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.

Přístup k osobním datům Vašich klientů je pro naše zaměstnance přísně selektivní a vázaný pouze na to, abyste mohli využívat systém Navigo3 a Doplňková řešení.

Tímto potvrzujete, že Vaše osobní údaje, které jste nám svěřili, jsou přesné a že od nás víte, že jde o dobrovolné poskytnutí osobních údajů. Také potvrzujete, že jste dostali informace o tom, že Váš souhlas se zpracováním osobních údajů můžete vůči nám odvolat. Je nutné udělat to písemně a poslat na adresu našeho sídla.

Pokud byste si mysleli, že s Vašimi osobními údaji a Vašimi daty nakládáme chybně, tedy že jednáme v rozporu s ochranou soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, a také pokud budou Vaše osobní údaje nepřesné nebo nedostatečné s ohledem na to, jak je zpracováváme, můžete nás požádat o vysvětlení nebo po nás chtít, abychom celou věc napravili. Především můžete žádat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Pokud s ohledem na to, co zde uvádíme, uznáme, že je Vaše žádost oprávněná, neprodleně chybu napravíme. V případě, že bychom Vaší žádosti nevyhověli, máte právo obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů. Samozřejmě i přes toto ustanovení v našich Podmínkách se můžete se svým podnětem obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů přímo, aniž byste předem žádali nás.

Pokud požádáte o informaci o zpracování Vašich osobních údajů, máme povinnost Vám tuto informaci předat. Protože poskytnutí takové informace pro nás znamená náklady, požádáme Vás o jejich uhrazení. Nemusíte se ale obávat, nepřesáhnou nejnutnější položky za poskytnutí informace.

Počítáme také s tím, že souhlasíte, abychom Vám na Vaši elektronickou adresu zasílali naše obchodní sdělení a informace, které souvisí s našimi produkty, službami nebo společnostmi.