

Smlouva o technické podpoře č. 32/2019

uzavřená v souladu s ustanovením § 2358 a násl. a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen smlouva).

I. Smluvní strany

- 1. Objednatel:** Město Milovice
sídlem: nám. 30. června 508, 289 23 Milovice - Mladá
IČ: 00239453
DIČ: CZ00239453
bankovní spojení: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
číslo účtu: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
zastoupený: XXXXXXXXXXXX starostou města
- 2. Dodavatel:** T-MAPY spol. s r.o.
sídlem: Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové
registrace u Krajského soudu v Hradci Králové, odd. C, vl. 9307
IČ: 47451084
DIČ: CZ47451084
bankovní spojení: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
číslo účtu: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
zastoupený: jednatelem firmy

II. Předmět smlouvy

- 2.1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technické a systémové služby pro zajištění servisní a poradenské podpory související s produktivním provozem programového vybavení uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen technická podpora).
- 2.2. Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (SLA) jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
- 2.3. Podmínky ochrany osobních údajů jsou uvedeny v příloze č. 3 této smlouvy.
- 2.4. Součástí technické podpory jsou i práce v tomto článku smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory nezbytné a o kterých dodavatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu podpory.

III. Doba trvání smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a to s účinností od data podpisu smlouvy.

IV. Cena

- 4.1. Cena za technickou je součástí přílohy č. 1 této smlouvy.
- 4.2. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostní úhradě ceny převodem z účtu objednatele na účet Dodavatele. Cenu se objednatel zavazuje uhradit dodavateli zájem řádně poskytnuté plnění dle smlouvy, a to na základě dodavatelem vystavených faktur se lhůtou splatnosti 14 dnů ode dne jejich vystavení. Faktury budou vystavovány v souladu s platebním kalendářem uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu, jinak je objednatel oprávněn takovou fakturu dodavateli vrátit. Okamžikem zaplacení ceny se rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu objednatele.

V. Odstoupení od smlouvy

- 5.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy odstoupit v případě závažného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy druhou smluvní stranou, pokud druhá smluvní strana tyto nedostatky ani po písemné výzvě v přiměřené lhůtě neodstraní.
- 5.2. Za závažné porušení povinností dodavatele se rozumí prodloužení dodavatele s plněním povinností specifikovaných v článku II. této smlouvy o více než 30 dní, pokud toto prodloužení způsobil dodavatel, a odmítnutí provedení technické podpory.

- 5.3. Závažným porušením povinnosti objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 5.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.
- 5.5. Smluvní strany mohou smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí šest měsíců a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni, ve kterém byla výpověď této smlouvy doručena druhé Smluvní straně.

VI.

Utajení

- 6.1. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou nebo tvoří obsah této smlouvy a příloh, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle této smlouvy. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu. Smluvní strany se zavazují chránit obchodní tajemství dodavatele.
- Smluvní strany zajistí, aby osoby, které použijí ke spolupráci v rámci této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o všech
- 6.2. informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s touto smlouvou.
- Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyžrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 6.3. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
- a) obecně známé,
- 6.4. b) prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou
- c) legálně získané smluvní stranou od třetí osoby či jinak, aniž by bylo omezeno použití či zveřejnění takto získaných informací,
- d) získané vlastní činností smluvní strany nezávisle na uzavření této či jiné smlouvy
- e) povinně zveřejňované v souladu s ustanoveními příslušných zákonů
- Smluvní strany nejsou oprávněny pořizovat kopie informací, s nimiž přijdou do styku při plnění svých závazků podle této smlouvy, pokud to není nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace,
- 6.5. které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb.
- Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.
- 6.6. Objednatel přijímá, že údaje o vstupní ceně jednotlivých produktů, údaje o ceně technické podpory jednotlivých produktů včetně výpočtu a údaje o kalkulaci cen, nikoliv však údaj o celkové ceně technické podpory, tvoří obchodní tajemství dodavatele.
- 6.7.

VII.

Závěrečná ustanovení

- 7.1. Objednatel se zavazuje zaslat tuto smlouvu správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uzavření smlouvy. Objednatel před odesláním přijme účinná opatření, aby nedošlo ke zveřejnění skutečností, které tvoří obchodní tajemství dodavatele, nebo skutečností, na které se povinnost uveřejnění podle zákona nevztahuje (ust. § 3 odst. 1. a 2. zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění), pokud dodavatel na takové skutečnosti objednatele upozornil. Objednatel však tuto smlouvu k uveřejnění prostřednictvím registru smluv nezašle, jestliže výše hodnoty jejího předmětu (celková cena) je 50 000 Kč bez daně z přidané hodnoty nebo nižší.
- 7.2. Tato smlouva a veškeré dodatky k této smlouvě nabývají platnosti dnem jejich podpisu statutárními orgány obou smluvních stran nebo jejich zplnomocněnými zástupci a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
- 7.3. Tato smlouva může být změněna pouze písemnou formou dodatkem k ní.
- 7.4. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž objednatel i dodavatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
- 7.5. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- 7.6. Vztahy smluvních stran touto smlouvou blíže neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

Za dodavatele:

Za objednatele:

V Mílovicích dne 10. 4. 2019/..

V Hradci Králové dne 18. 4. 2019

jednatel

.....

prJAPY spol. s r.o.

Špitálská 150 U)

500 03 HRADEC KRÁLOVÉ 3

Tel.: 498 511 111 Fax 495 513 371

Principy kalkulace ceny služeb

- 1) Cena služeb technické podpory je stanovena ve výši 20 % ze vstupní ceny Produktu.
- 2) Vstupní cenou Produktu je základní cena licence (licenci) každého softwarového produktu. Tatocena nemusí být uvedena, jedná-li se o technickou podporu poskytovanou k softwarovému produktu třetí strany nebo je-li cena za provádění technické podpory kalkulována odlišným způsobem.
- 3) Je-li v užívání objednatele více samostatných licencí stejného produktu, pak je základní procentní sazba kalkulována ke každé této licenci, případný příplatek za rozšířenou podporu je ovšem kalkulován pouze k jedné z těchto licencí.
- 4) Cena technické podpory může být v individuálních případech stanovena i odlišně na základě dohody obou stran.
- 5) Minimální započitatelné období technické podpory (TP) je 1 kalendářní měsíc.
- 6) Částky jsou uvedeny v Kč bez DPH.

Výčet aplikací a cena technické podpory

Produkt	Vstupní cena v Kč bez DPH	Sazba podpory	Cena za technickou podporu za 12 měsíců v Kč
T-WIST CEU - správa rolí a práv uživatelů	XXXXXXXXXXXX	20%	XXXXXXXXXXXX
T-WIST elektronická spisová služba	XXXXXXXXXXXX	20%	XXXXXXXXXXXX
modul Spisovna	XXXXXXXXXXXX	20%	XXXXXXXXXXXX
modul GDPR	XXXXXXXXXXXX	20%	XXXXXXXXXXXX
modul ePodatelna	XXXXXXXXXXXX	20%	XXXXXXXXXXXX
modul eKonverze	XXXXXXXXXXXX	20%	XXXXXXXXXXXX
modul pro integraci se software VITA	XXXXXXXXXXXX	20%	XXXXXXXXXXXX
modul pro integraci s IS CzechPoint včetně ISDS	XXXXXXXXXXXX	20%	XXXXXXXXXXXX
modul pro integraci se software pro Městskou policii	XXXXXXXXXXXX	20%	XXXXXXXXXXXX
T-MapServer/Spinbox - mapový server ⁿ	XXXXXXXXXXXX	20%	XXXXXXXXXXXX
T-WIST REN - registr nemovitostí ^{1*}	XXXXXXXXXXXX	20%	XXXXXXXXXXXX
T-WIST Pasport komunikací ¹¹	XXXXXXXXXXXX	20%	XXXXXXXXXXXX
CELKEM	v Kč bez DPH		
	v Kč včetně DPH		

Poznámka:

1) K označeným aplikacím bude technická podpora ličtována od 01. 07. 2019.

Platební kalendář pro období 01. 04.-31.12. 2019

datum fakturace v příslušném kalendářním roce	za provádění technické podpory v uvedeném období příslušného kalendářního roku	částka v Kč bez DPH	částka v Kč včetně DPH
01.06.	01.04.-30.06.	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX
01. 12.	01. 07.-31. 12.	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX

Platební kalendář pro rok 2020 a dále

datum fakturace v příslušném kalendářním roce	za provádění technické podpory v uvedeném období příslušného kalendářního roku	částka v Kč bez DPH	částka v Kč včetně DPH
01.06.	01.01.-30.06.	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX
01. 12.	01. 07.-31. 12.	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX

Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu s příslušnými zákonnými ustanoveními platnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (dále také jen Dohoda, SLA, Podmínky technické podpory nebo jen Podmínky)

1 Předmět SLA

- 1.1. Předmětem této Dohody je zajištění bezproblémového provozu a užívání předmětného softwarového vybavení a poskytování služeb technické podpory a dalších souvisejících služeb k tomuto programovému vybavení.

2 Slovníček pojmů, typy aplikací

a) Lhůty, časy

pracovní dny (pd) ... veškeré dny mimo dny pracovního volna, pracovního klidu a státem uznané svátky pracovní hodiny (ph)... hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin

b) Typy aplikací

Standardní aplikace (S)... standardní aplikace je součástí portfolia aplikací dodavatele, jejichž vývoj je průběžný a řízený interním vývojovým plánem dodavatele. Updaty a upgrady standardních aplikací jsou dodávány průběžně.

Uživatelská aplikace (U)... uživatelské aplikace jsou vyvíjeny na základě individuálních požadavků objednatele, nejsou součástí centrálního vývojového plánu dodavatele. Updaty a upgrady uživatelských aplikací nejsou průběžně dodávány, tyto aplikace jsou dále rozvíjeny pouze na základě individuálních požadavků objednatele a samostatných smluvních ujednání.

Ve výčtu aplikací musí být u každé aplikace uveden její typ (S, U).

c) Ostatní

Helpdesk ... portál Helpdesku provozovaný dodavatelem obsahující evidenci požadavků, obecné sdílené dokumenty, dokumentaci k software a diskusní fórum, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a případné další oběma stranami dohodnuté osoby objednatele a dodavatele

požadavek ... požadavkem se rozumí jakékoli zadání ze strany objednatele provedené záznamem v evidenci požadavků systému helpdesk dodavatele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.

3 Katalog služeb

3.1. Služby základní podpory budou prováděny průběžně v tomto rozsahu:

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Vzdálená konzultace a hotline	Dodavatel zajistí hot-line. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu, faxu či e-mailu. Dodavatel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním předmětného programového vybavení.	Údržba a posilování potřebné úrovně znalostí a dovedností uživatelů a správců programového vybavení nezbytné ke správnému užívání tohoto programového vybavení
Helpdesk	Dodavatel zajistí helpdesk, služba je přístupná na adrese http://helDdesk.tmaDV.cz .	Zajištění potřebné podpory programového vybavení a evidence všech požadavků uživatelů.
Řešení incidentů	Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů.	Údržba předmětného programového vybavení ve stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli
Dodávka updatů/upgradů standardních aplikací	Nabídka a dodávka update a upgrade aplikací vzniklých vlastní činností Dodavatele u standardních aplikací nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci technické podpory. Implementace jednotlivých update či upgrade na provozní server Objednatel se předpokládá vzdálenou správou a může být v závislosti na rozsahu zpoplatněna.	Údržba předmětných aplikací v nejaktuálnějších verzích pro jejich optimální a plnohodnotné využití uživateli. Objednatel má právo na update či upgrade softwarového vybavení nabídnutého Dodavatelem. Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout
Udržování souladu s platnou legislativou	Provádění zásahů do předmětného programového vybavení nezbytných pro zajištění jeho souladu se související platnou legislativou	Zajištění potřebné podpory programového vybavení a procesů uživatelů vázaných na legislativu
Zálohování konfigurací programového vybavení zákazníka na straně Dodavatele	Dodavatel bude svými prostředky zálohovat konfigurace programového vybavení tak, jak je implementováno na straně Objednatel.	Zajištění možnosti rychlého obnovení posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu

3.2. Další činnosti nad rámec výše specifikovaných služeb (rozšířená podpora) vyplývající např. s individuálních požadavků Objednatel budou prováděny na základě samostatných objednávek nebo smluvních ujednání.

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Specifické úpravy nebo rozšíření dodaného software	Drobné úpravy funkčnosti, či vzhledu programového vybavení a přizpůsobování individuálním požadavkům uživatelů.	Drobná údržba souladu programového vybavení s potřebami uživatelů.

Integrace	Úpravy komunikačního rozhraní programového vybavení v požadovaném rozsahu.	Optimalizace sdílení dat mezi aplikacemi různých dodavatelů.
Konzultace, analýzy	Poskytování odborných konzultací nebo analytických služeb uživatelům systému v požadovaném rozsahu na vyžádání Objednatele.	Zajištění řešení konkrétních situací vzniklých při používání dodaného programového vybavení.
Profylaxe	Preventivní monitoring a údržba programového vybavení.	Předcházení výskytu incidentů
Školení	Individuální nebo hromadná školení pracovníků Objednatele v požadovaném rozsahu.	Zajištění znalosti ovládání a správného použití dodaného programového vybavení.

4 Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

4.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby dle této dohody v časech a lhůtách podle následujících tabulek:

S ... Standardní podpora

Kategorie požadavku	Pokrytí služeb	Lhůta pro zahájení prací na řešení požadavku (reakční lhůta)	Lhůta pro vyřešení požadavku
Havárie	9x5, tj. v pracovních hodinách	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 18 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu
Porucha		bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu
Ostatní požadavky		ve lhůtě uvedené v oznámení požadavku a dohodnuté mezi smluvními stranami	

- 4.2. Reakcí pro účely stanovení a sledování lhůty pro zahájení prací na řešení požadavku se rozumí vyvinutí veškerého úsilí dodavatele k odstranění závady. Reakcí se rozumí i zahájení vzdáleného řešení problému prostřednictvím poskytnutí kvalifikovaného poradce. Reakce je považována za doloženou okamžikem změny stavu z „nezahájeno“ na „v řešení“, případně jiné adekvátní změny stavu na záznamu závady v Helpdesku. V případě nedostupnosti systému Helpdesk je třeba reakci ze strany dodavatele doložit jiným prokazatelným a ze strany objednatele zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě objednatele apod.).
- 4.3. Pokud si řešení požadavku vyžádá fyzický zásah zástupce dodavatele u objednatele, dodavatel nahlásí potřebu součinnosti a objednatel oprávněně požadovanou součinnost zajistí. Je-li požadavek na fyzický zásah dodavatele vznesen objednatel, je zástupce dodavatele povinen k řešení nastoupit do 18 pracovních hodin od předání požadavku objednatel, není-li v konkrétním případě sjednána či jinak stanovena jiná lhůta.
- 4.4. V jakémkoli ujednání o výřtu aplikací a kalkulaci ceny služeb musí být uvedena varianta/úroveň podpory (standardní, rozšířená I, -).
- 4.5. Není-li uvedeno jinak, je Dodavatel povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, a to nejdříve do lhůty pro zahájení prací na odstranění závady dle příslušné úrovně podpory.

5 Postup pro oznamování a řešení závad a ostatních požadavků

- 5.1. Nahlášení incidentu nebo jiného požadavku (dále jen požadavek)
- 5.1.1. Objednatel zajistí nahlášení požadavku, a to prostřednictvím služby Helpdesk dodavatele na adrese <http://helDdesk.tmapv.cz>. Přístup ke službě Helpdesk bude zřízen bezprostředně po podpisu smlouvy spolu s nadefinováním a zaškolením oprávněných osob ze strany objednatele.
- 5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahláší jedním náhradním způsobem, a to
- telefonicky na č.: 241 433 878, kontaktní osobou je primární oprávněná osoba dodavatele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VIII této dohody
 - faxem na č. XXXXXXXXXX k rukám primární oprávněné osoby a zástupce primární oprávněné osoby
 - e-mailem na adresu XXXXXXXXXX
 - písemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Brabcova 1159/2, 147 00, Praha 4 - Podolí
- 5.1.3. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., musí takové hlášení obsahovat minimálně tyto informace:
- datum a čas nahlášení požadavku
 - popis požadavku
 - stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.)
 - Kategorii incidentu stanovenou objednatel nesmí dodavatel změnit bez souhlasu objednatele. Dodavatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržení kategorie incidentu pro incidenty nahlášené objednatel.
 - požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
 - jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/dodavatele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci
 - jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele incidentu /požadavku
- 5.1.4. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., oprávněná osoba dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je následně povinna zaevidovat všechny takovéto požadavky do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.
- 5.2. Každý požadavek musí být zařazen do jedné z následujících kategorií:
- Havárie - vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy
 - Porucha — střední vada, která způsobuje problémy při využívání a provozování programového vybavení nebo jeho části, ale umožňuje tento provoz a nemá vliv na kvalitu výstupů ze systému
 - Ostatní požadavek - požadavek, který nemá povahu oznámení incidentu

- 5.3. Potvrzení přijetí požadavku.
Potvrzení přijetí hlášení o požadavku provádí oprávněný pracovník dodavatele prostřednictvím nástrojů služby Helpdesk. Pokud je z důvodu nedostupnosti Helpdesku použit náhradní způsob komunikace, pak potvrzení přijetí požadavku adresuje dodavatel na adresu osoby, která požadavek nahlásila i na adresu osoby, která má podat podrobnější informace o požadavku i na **adresu** oprávněné osoby objednatele. V případě hlášení požadavku dodavatelem zašle dodavatel zprávu také oprávněné osobě objednatele.
- 5.4. Stanovení termínu požadavku
Na základě nahlášení požadavku stanoví dodavatel po dohodě s objednatelem závazný termín vyřešení požadavku, nevypovídají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a času a lhát sjednaných touto dohodou (viz Čl. IV.)
- 5.5. Řešení požadavku.
Dodavatel vyvine maximální úsilí, aby vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v souladu s touto dohodou.
- 5.6. Vyřešení požadavku.
Vyřešení požadavku dodavatel oznámí změnou příslušného parametru v záznamu služby Helpdesk, případně nahlásí e-mailem, případně i telefonicky oprávněné osobě objednatele
- 5.7. Kontrola funkčnosti systému nebo aplikací.
V případě neexistence testovacího prostředí jsou změny, opravy či nové verze implementovány přímo v prostředí produkčním. Tato implementace se řídí individuálně sjednanými implementačními pravidly.
- 5.8. Dodavatel zapíše závadu do „Deníku závad“, požadavek do „Deníku požadavků“. Tyto deníky nahrazuje databáze služby Helpdesk zpřístupněná oprávněným osobám obou stran,
- 5.9. Případné stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem dle této dohody se řeší obdobně jako jakýkoli jiný požadavek.

6 Doba platnosti, mechanismus řízení změn dohody o úrovni služeb

- 6.1. Doba platnosti této dohody o úrovni služeb se řídí dobou platnosti příslušné smlouvy o technické podpoře č. 32/2019.
- 6.2. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb se přezkoumává v periodě dohodnuté smluvními stranami.

7 Způsob komunikace a vykazování ve věci dohody o úrovni služeb

- 7.1. Není-li smluvními stranami dohodnuto jinak, je komunikace ve věci obsahu a podmínek této dohody o úrovni služeb vedena oprávněnými osobami uvedenými v čl. VIII. této dohody.
- 7.2. O jakékoli komunikaci související mající za následek změnu či upřesnění obsahu a podmínek této dohody musí být zpracován písemný zápis. Zápis zpracovává oprávněná osoba dodavatele, nedohodnou-li se strany jinak.
- 7.3. O činnostech provedených v rámci realizace služeb dle této dohody budou vedeny výkazy, a to formou záznamu o řešení požadavku v evidenci požadavků portálu Helpdesk dodavatele či samostatného sdíleného dokumentu na Helpdesku dodavatele.
- 7.4. Veškeré dokumenty (zápisy, výkazy, související dokumentace apod.) jsou mezi smluvními stranami sdíleny prostřednictvím portálu Helpdesku dodavatele - viz také čl. V.
- 7.5. Je-li v okamžiku potřeby výměny či sdílení dokumentů Helpdesk nedostupný, jsou dokumenty komunikovány jinou cestou (e- mailem, poštou apod.), oprávněná osoba dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je však povinna vložit všechny dokumenty do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

8 Oprávněné osoby

Ve věci obsahu, podmínek a plnění této dohody o úrovni služeb jsou oprávněny komunikovat následující osoby:

Funkce ve vztahu k SLA	Za objednatele		Za dodavatele	
	Jméno	Kontakt	Jméno	Kontakt
Primární oprávněná osoba	XXXXXXXXXX	tel. XXXXXXXXX	XXXXXX	tel: XXXXXXXXXXXXX
Zástupce primární oprávněné osoby	XXXXXXXXXX	tel. XXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	tel: XXXXXXXX

9 Práva a povinnosti objednatele

- 9.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Dodavateli potřebné nebo důvodně Dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit Dodavateli vzdálený přístup na provozní server. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.
- 9.2. Objednatel zajistí Dodavateli pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.
- 9.3. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásadách, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

10 Práva a povinnosti dodavatele

- 10.1. Dodavatel se zavazuje do 30 dnů od uvolnění nové verze, upgrade či update softwarového vybavení, na které se vztahuje tato technická podpora dohodnutým a prokazatelným způsobem informovat objednatele a nabídnout možnost a podmínky implementace.
- 10.2. Dodavatel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění služeb.

Dohoda o zajištění ochrany osobních údajů

1. Dodavatel má v souvislosti s poskytováním služeb technické podpory k informačnímu systému dle smlouvy přístup k osobním údajům evidovaným v aplikacích dodávaných Dodavatelem a užívaným Objednatelem (dále jen „osobní údaje“).
2. Osobní údaje mají povahu adresních a identifikačních údajů.
3. Objednatel má postavení správce a Dodavatel postavení zpracovatele osobních údajů.
4. Smluvní strany prohlašují, že jsou vázáni nařízením Evropského parlamentu a Rady č. (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „obecné nařízení“), a dalšími právními předpisy České republiky a Evropské unie. Za účelem ochrany osobních údajů a ke splnění povinností dle obecného nařízení sjednávají následující.
5. Dodavatel bude osobní údaje zpracovávat **jen pro účely plnění smlouvy, tedy za účelem poskytování služeb technické podpory** dle pokynů Objednatele.
6. Zpracování je omezeno na dobu trvání smluvního vztahu mezi Dodavatelem a Objednatelem.
7. V rozsahu nezbytném pro uvedený účel je Dodavatel oprávněn zpracovávat data a osobní údaje evidované v aplikacích jím dodávaných (dále jen „aplikace Dodavatele“) uložených na všech serverech, a to v případech, způsoby a za splnění níže v odstavci 10. uvedených podmínek. To platí bez ohledu na to, kde jsou servery fyzicky umístěny.
8. Dodavatel osobní údaje neuloží mimo území Evropské unie.
9. Dodavatel se zavazuje, že zachová důvěrnost osobních údajů.
10. Dodavatel je oprávněn:
 - a) Nahlížet na úplná data včetně osobních údajů prostřednictvím aplikace, pokud přístup k datům není omezen přístupovými právy v rámci aplikace nebo není sjednána pseudonymizace osobních údajů.
 - b) Nahlížet na úplná data včetně osobních údajů prostřednictvím přímého přístupu k databázím a tabulkám v nich definovaných, pokud není sjednána pseudonymizace osobních údajů.
 - c) Editovat (vkládat a měnit) data včetně osobních, prostřednictvím aplikace v případě doložitelné žádosti ze strany Objednatele.
 - d) Editovat data včetně osobních údajů prostřednictvím přímého přístupu v případě doložitelné žádosti ze strany Objednatele.
 - e) Vytvářet archivní a záložní kopie databází s daty aplikací Dodavatele a ukládat archivní kopie na místě a za podmínek určených Objednatelem.
11. S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, provede Dodavatel vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku.
12. Dodavatel a Objednatel se zavazují pravidelně jednou ročně testovat, posuzovat a hodnotit účinnost dle odstavce 12. zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování osobních údajů.
13. Dodavatel přijme opatření pro zajištění toho, aby jakákoliv fyzická osoba, která jedná z jeho pověření a má přístup k osobním údajům, se zavázala k mlčenlivosti o osobních údajích a zpracovávala tyto osobní údaje pouze na základě pokynu Objednatele včetně pokynu vyplývajícího ze smlouvy, pokud jí jejich zpracování již neukládá právo Evropské unie nebo České republiky.
14. Dodavatel je oprávněn zapojit do zpracování osobních údajů další zpracovatele. Dodavatel Objednatele informuje o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak Objednateli příležitost vyslovit vůči těmto změnám námítky. Pokud Dodavatel zapojí dalšího zpracovatele, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny v tomto dodatku, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky obecného nařízení o ochraně osobních údajů. Neplní-li uvedený další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá Objednateli za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně Dodavatel. Pokud jsou do zpracování osobních údajů zapojeni další zpracovatelé, budou uvedeni v dokumentu *Seznam dalších zpracovatelů*.
15. Dodavatel se zavazuje být Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 obecného nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Dodavatel k dispozici, zohledňovat povahu zpracování a být Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů.
16. Dodavatel se zavazuje, že v souladu s rozhodnutím Objednatele po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním všechny osobní údaje buď vymaže (zlikviduje), neboje vrátí Objednateli, a vymaže (zlikviduje) existující kopie, pokud právo Evropské unie nebo České republiky nepožaduje uložení daných osobních údajů.
17. Dodavatel poskytne Objednateli na jeho žádost veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené obecným nařízením o ochraně osobních údajů, a umožní audity, včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispěje. Dodavatel informuje objednatel neoprodleně v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje obecné nařízení o ochraně osobních údajů nebo jiné předpisy Unie nebo České republiky týkající se ochrany údajů.

