

SMLOUVA O TECHNICKÉ PODPOŘE

číslo TP11/19

CES č. 2019/.....⁰⁴³³

Poskytovatel: VITA software, s.r.o., Na Beránce 57/2, 160 00 Praha 6, IČ 61060631
zapsaná u Městského soudu v Praze, značka C/42951
zastoupená jednatelem RNDr. Ivanou Havlíkovou

Uživatel: Městská část Praha 1, Vodičkova 18, 115 68 Praha 1, IČ 00063410
zastoupená Mgr. Pavlem Čížinským, starostou Městské části Praha 1

Poskytovatel a Uživatel se níže uvedeného dne, měsíce a roku, v souladu s ustanoveními § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, s přihlédnutím k ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, dohodly na základě vzájemného konsenzu o všech dále uvedených ustanoveních tak, jak stanoví tato

SMLOUVA O TECHNICKÉ PODPOŘE

I.

Úvodní ustanovení

1. Práva a závazky z této smlouvy se řídí právním řádem České republiky. Pokud tato smlouva nestanoví odchylnou úpravu, použijí se ustanovení obecně platných předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů.

II.

Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je poskytování technické podpory a dalších služeb k software poskytovatele, který má uživatel právo užívat. Software a další služby jsou specifikovány v příloze č. 1 SPECIFIKACE.

III.

Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživateli technickou podporu v souladu s LICENČNÍMI PODMÍNKAMI, které jsou přílohou č. 2 této smlouvy, a další služby specifikované v příloze č. 1 SPECIFIKACE.
2. Poskytovatel je povinen provést změny software před termínem účinnosti změn právních předpisů. Pokud právní předpis nabude účinnosti dříve než 30 dnů po uveřejnění ve Sbírce zákonů, je poskytovatel povinen provést změny software nejpozději do 30 dnů ode dne uveřejnění ve Sbírce zákonů.
3. Poskytovatel je povinen změněný software neprodleně zpřístupnit uživateli na svých webových stránkách pro instalaci. Spolu s tím je povinen zpřístupnit seznam změn.
4. Poskytovatel odpovídá za zajištění konzistence dat při změně software.
5. Poskytovatel službu HotLine poskytuje prostřednictvím e-mail na hotline@vitasw.cz a na telefonní lince uvedené na www.vitasw.cz, a to v pracovních dnech v době 8 - 15 hod, v pondělí a středu do 17 hodin.
6. Poskytovatel poskytuje uživateli službu HelpDesk <http://www.vitasw.cz/helpdesk>.

7. Poskytovatel je povinen v průběhu poskytování dalších služeb zajistit bezpečnost informací uživatele, s kterými přichází do styku a/nebo se seznámí při poskytování dalších služeb. Minimální požadavky uživatele na úroveň bezpečnosti informací ze strany poskytovatele jsou stanoveny v příloze č. 3 této smlouvy – „Etalon minimální bezpečnosti pro smluvní partnery“

IV.

Práva a povinnosti uživatele

1. Uživatel má právo užívat změněný software po úhradě ceny za technickou podporu.
2. Uživatel je povinen užívat software v souladu s Licenčními podmínkami.
3. Uživatel uveřejní smlouvu prostřednictvím registru smluv podle zákona o registru smluv.

V.

Mlčenlivost

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích. Pro účely této smlouvy se za důvěrné informace považují veškeré informace a údaje, které se smluvní strany dozví v přímé i nepřímé souvislosti s plněním předmětu smlouvy, především všechny údaje uložené v informačním systému uživatele, informace o právech a povinnostech, cenách a průběhu plnění podle této smlouvy a informace týkající se obchodního tajemství, činnosti, struktury, hospodářských výsledků a know-how smluvních stran.
2. Při plnění předmětu smlouvy budou smluvní strany vzájemně spolupracovat v oblasti přípravy, realizace a rozvíjení informačního systému uživatele, který uchovává a zpracovává osobní údaje podle zákona o ochraně osobních údajů. Za tímto účelem bude mít poskytovatel přístup k údajům uloženým v informačním systému uživatele. Smluvní strany se řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
3. Smluvní strana:
 - a) je povinna nakládat s důvěrnými informacemi druhé strany tak, že omezí přístup k nim pouze na pověřené osoby, a to pouze v rozsahu nutném pro plnění předmětu smlouvy,
 - b) nepoužije důvěrné informace jí poskytnuté v souladu s touto smlouvou k jinému účelu než vymezenému touto smlouvou, nepředá je, ani nezpřístupní třetím osobám,
 - c) nebude pořizovat jakékoliv kopie důvěrných informací poskytnutých jí druhou stranou v souladu s touto smlouvou.
4. Smlouva není obchodním tajemstvím a kterákoli ze smluvních stran ji může zveřejnit.

VI.

Cena

1. Cena technické podpory na jedno čtvrtletí činí :

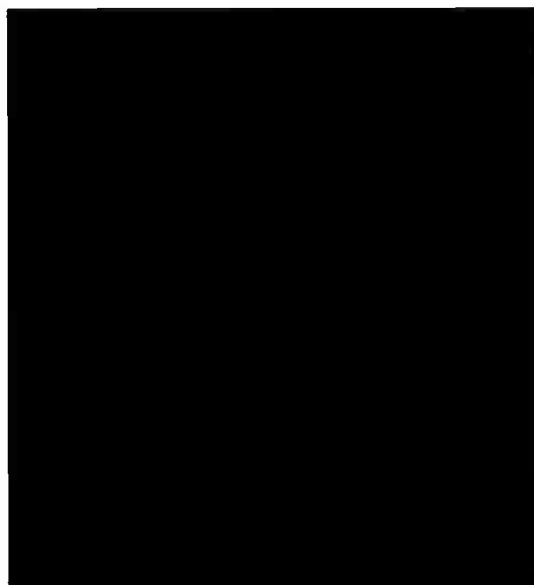
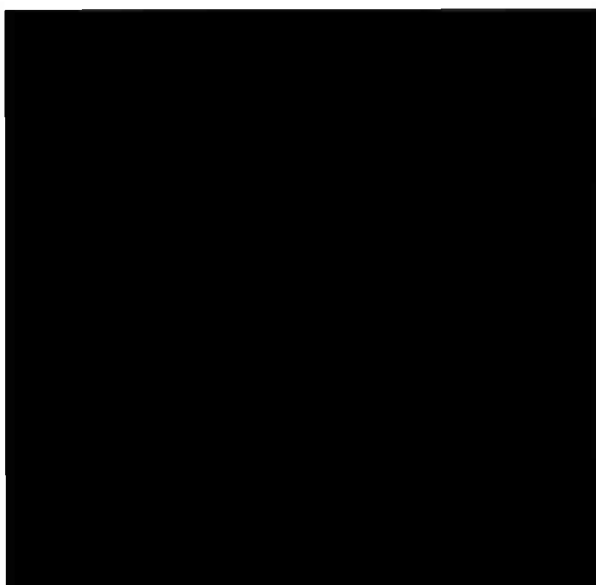
- Cena základní technické podpory	21.196,- Kč bez DPH
- Cena dalších služeb	18.000,- Kč bez DPH
Celkem	39.196,- Kč bez DPH

Specifikována je v příloze č.1 SPECIFIKACE.

2. Platba technické podpory za software dle Specifikace se sjednává od **1.7.2019**.
3. Poskytovatel bude účtovat technickou podporu vždy na počátku daného období. Faktura je splatná do 30 dnů ode dne doručení uživateli. Ke všem cenám podle této smlouvy bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.
4. Na faktuře bude jako číslo objednávky uvedeno č. smlouvy CES.
5. Pro případ prodlení uživatele s úhradou ceny za předmět smlouvy je poskytovatel oprávněn vyúčtovat mu úrok ve výši 0,05% z dlužné ceny za každý den prodlení, nejvýše však 30% z této ceny.
6. Pokud poskytovatel nedodrží termín dodání předmětu smlouvy, vzniká uživateli právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05% z ceny nedodaného předmětu smlouvy za každý den prodlení, nejvýše však 30% z této ceny.
7. Poskytovatel je oprávněn po dobu účinnosti této smlouvy vždy jednou za kalendářní rok jednostranně navýšit základní cenu technické podpory o průměrnou roční míru inflace spotřebitelských cen vyhlášenou Českým statistickým úřadem počínaje obdobím následujícím po tomto vyhlášení. Tato úprava cen musí být uživateli písemně oznámena nejpozději s doručením faktury, ve které bude účtována tato zvýšená cena o inflaci. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě.

VII. Závěrečná ujednání

1. Uzavírá se na dobu neurčitou.
2. Smluvní strany mohou smlouvu vypovědět kdykoli bez udání důvodu, výpovědní lhůta je 60 dnů a začíná běžet 1. dnem následujícím po doručení písemné výpovědi druhé straně.
3. Neplnění kteréhokoli ze smluvních závazků poskytovatele se považuje za hrubé porušení smlouvy a uživatel je oprávněn od smlouvy odstoupit bez výpovědní lhůty.
4. Prodlení uživatele s úhradou ceny za technickou podporu delší než tři měsíce se považuje za podstatné porušení smlouvy. Poskytovatel je v tomto případě oprávněn od smlouvy odstoupit.
5. Odstoupením jedné ze smluvních stran smlouva zaniká. Odstoupení od smlouvy musí mít písemnou formu s tím, že je účinné ode dne jeho doručení druhé smluvní straně.
6. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla vedena v evidenci smluv vedené uživatelem, která bude přístupná podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy a datum jejího podpisu. Smluvní strany rovněž výslovně souhlasí s tím, že tato smlouva podléhá uveřejnění podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném a účinném znění.
7. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství, ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
8. Veškeré změny či doplnění této Smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků Smlouvy.
9. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Autentičnost této smlouvy potvrzují svým podpisem.
10. Tato smlouva je provedena ve třech vyhotoveních, poskytovatel obdrží dvě vyhotovení a uživatel jedno vyhotovení.
11. Tímto se osvědčuje v souladu s ustanovením § 43 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, v platném znění, že návrh na uzavření této smlouvy byl projednán a schválen Radou městské části Praha 1 **dne 25. 6. 2019 usnesením č. UR19_634.**
12. Tato smlouva nabývá platnosti dnem, kdy ji podepíše poslední ze smluvních stran a **účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv Ministerstva vnitra ČR**, v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), včetně důsledků porušení této povinnosti. Povinnost uveřejnit smlouvu v registru smluv MV ČR náleží městské části Praha 1.
13. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – SPECIFIKACE
 - Příloha č. 2 – LICENČNÍ PODMÍNKY
 - Příloha č. 3 – Bezpečnost a ochrana informací



PŘÍLOHA č. 1 - SPECIFIKACE

I.

Specifikace software a cena technické podpory

1. Název software, počet licencí a cena technické podpory:

Název	Počet licencí
Stavební úřad	16
Vodoprávní úřad	1
Propojení do GIS	16
Propojení SSL e-Spis	16

Cena technické podpory za jedno čtvrtletí činí **21.196,- Kč** bez DPH.

Ke všem cenám podle této smlouvy bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.

II.

Specifikace a cena dalších služeb

1. K software poskytovatele mohou být poskytovány tyto služby:
- Řešení nestandardních stavů
 - Kontrola uživatelského postupu
 - Servisní práce - instalace, konfigurace, kontrola
 - Metodická pomoc
 - Technické konzultace
2. Hlášení požadavků na služby a následná komunikace mezi poskytovatelem a uživatelem bude probíhat prostřednictvím HelpDesk <http://www.vitasw.cz/helpdesk>.
3. Reakční doba při řešení požadavků je stanovena podle priorit takto:

Priorita	Požadavek	Reakční doba
vysoká	software nelze spustit nebo dochází ke ztrátě dat nebo některá z klíčových funkcí nefunguje nebo s jejím výkonem jsou zásadní problémy	8
střední	některá z ostatních funkcí nefunguje nebo s výkonem důležitých funkcí jsou problémy	24
nízká	ostatní požadavky	40

Reakční doba je uvedena v hodinách. Počítá se v pracovních dnech v pracovní době 9 - 17 hodin.

4. Poskytovatel bude poskytovat služby v rozsahu maximálně 6 pracovních hodin měsíčně.¹⁾ Do této doby se nepočítají zásahy způsobené přímo nefunkčností sw. Služby budou standardně poskytovány pomocí vzdáleného přístupu.
5. Cena za služby na jedno čtvrtletí činí **18 000 Kč** bez DPH.

¹⁾ Případné služby nad tento rozsah budou fakturovány podle ceníku poskytovatele.

PŘÍLOHA č. 2 - LICENČNÍ PODMÍNKY

LICENČNÍ PODMÍNKY

2015-01-15

I. Úvodní ustanovení

1. Počítačové programy (dále jen "software") firmy VITA software s.r.o. (dále jen "poskytovatel") jsou chráněny autorským právem a know-how v nich obsažený tvoří součást obchodního tajemství.
2. Licenční podmínky stanoví, za jakých podmínek může oprávněný uživatel software užívat.

II. Práva a povinnosti uživatele

1. Uživatel je oprávněn užívat software po zaplacení ceny licence.
2. Uživatel není oprávněn software pronajímat, půjčovat nebo jiným způsobem umožnit třetím osobám jeho využití, provádět změny v software, upravovat ho nebo z něj odstranit ochrannou známku autorských práv (copyright).
3. Uživatel je povinen užívat software v souladu s platnými právními předpisy a licenčními podmínkami.
4. Uživatel je povinen při komunikaci s poskytovatelem ohledně implementace a reklamaci používat systém HelpDesk.
5. Uživatel má právo na poskytování technické podpory k software na základě samostatně uzavřené smlouvy.

III. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel odpovídá za to, že software odpovídá svojí jakostí a provedením účelům, jež jsou uvedeny v dokumentaci, která je součástí dodávky software. Funkčnost software je zaručena v prostředí doporučeném v dokumentaci k software.
2. Poskytovatel neodpovídá za poškození, ztrátu nebo zničení dat, software a hardware způsobené nesprávným užitím nebo nedbalostí uživatele.
3. Zjistí-li poskytovatel vadu software, která může způsobit poškození nebo zničení dat, software nebo hardware nebo může chybnou interpretací dat uvést uživatele v omyl, je povinen neprodleně s tím seznámit uživatele. Pokud tak neučiní, nese odpovědnost za škody, které uživateli v důsledku takové vady vznikly.
4. Poskytovatel nepřejímá odpovědnost za vady propojení software s počítačovými programy jiných poskytovatelů způsobené nesouladem verzí a nesprávnou konfigurací.
5. Poskytovatel je oprávněn po dohodě s uživatelem využívat vzdáleného připojení pro instalaci a řešení nestandardních situací.
6. Poskytovatel se zavazuje poskytovat technickou podporu k software na základě uzavřené smlouvy.

Technická podpora zahrnuje:

- a. Provádění změn software vyplývajících ze změn obecně platných právních předpisů České republiky a z vývojových změn softwarového prostředí, včetně distribuce upraveného software.
 - b. Právo uživatele účasti na schůzkách uživatelů.
 - c. Poradenskou službu HotLine pro vyškolené uživatele.
 - d. Právo na nákup vyšších verzí software (UPGRADE) za zvýhodněnou cenu (při nepřetržitém odběru technické podpory).
7. Poskytovatel doporučuje uživateli průběžně aktualizovat software. Reklamovat je možné pouze aktuálně distribuovanou verzi software.

IV. Doba trvání licence, porušení licenčních podmínek

1. Licence k software je uživateli poskytována na dobu neurčitou, není-li smluvně domluveno jinak.
2. Instalací aktuální verze software jsou původní licenční podmínky nahrazeny aktuálně platnými licenčními podmínkami poskytovatele.
3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od licenční smlouvy v případě, že uživatel:
 - a. neoprávněně pořídí rozmnoženinu software v jakékoli formě, trvalou nebo dočasnou,
 - b. provede neoprávněný překlad, zpracování, úpravu či jinou změnu software,
 - c. umožní užití software další osobě, včetně pronájmu a půjčování,
 - d. neoprávněně využije jakoukoli znalost o myšlenkách a postupech, struktuře, algoritmu nebo použitých metodách, na nichž je software založen nebo které obsahuje, nebo je sdělí jiné osobě,
 - e. poruší ustanovení autorského zákona jiným způsobem.
4. V případě zániku smluvního vztahu nemá uživatel nárok na vrácení ceny licence ani její části.

V. Závěrečná ustanovení

1. Licenční podmínky se řídí autorským zákonem a občanským zákoníkem.
2. Licenční podmínky platí přiměřeně i pro dokumentaci k software.

Příloha č. 3 – Bezpečnost a ochrana informací

Čl. 1 Ochrana informací

1. Při plnění předmětu **Smlouvy** se **Poskytovatel** vyvaruje toho, aby jakkoli přišel do styku s osobními údaji, kterých je Uživatel správce (dále jen „osobní údaje“).
 - 1.1. Bez ohledu na ustanovení bodu 1 čl. 1 může po dohodě **Uživatel Poskytovateli** na základě zvláštního písemného zmocnění (listinnou či elektronickou formou, např. prostřednictvím service desku / help desku) a v jeho rámci povolit přístup k osobním údajům. Ve zmocnění **Uživatel** vymezí:
 - a) rozsah a účel zpřístupnění osobních údajů,
 - b) dobu zpřístupnění osobních údajů,
 - c) případná zvláštní bezpečnostní opatření,
 - d) případné podmínky zapojení další osoby odlišné od autorizovaných osob **Poskytovatele**,
 - e) případné podmínky zhotovení kopií zpřístupněných osobních údajů včetně stanovení toho, jak s těmito osobními údaji nakládat po uplynutí doby pro jejich zpřístupnění.Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření správce dle článku 29 nařízení GDPR.
 - 1.2. **Poskytovatel** se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním předmětu **Smlouvy**. **Poskytovatel** se zejména zavazuje:
 - a) s výjimkou uvedenou v bodu 1.1. písm. e) čl. 1 nezhotovovat kopie osobních údajů,
 - b) osobní údaje využívat pouze pro účely plnění předmětu **Smlouvy**,
 - c) nesdělovat nebo nezpřístupňovat osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu **Uživatele**,
 - d) zajistit, aby jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s osobními údaji v souvislosti s plněním předmětu **Smlouvy**, byli zavázáni povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám,
 - e) zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění předmětu **Smlouvy**, při styku nebo nakládání s osobními údaji nepořizovaly kopie osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu **Uživatele** a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
2. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:
 - a) smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana,
 - b) smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem,
 - c) smluvní strana obdrží od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci,
 - d) je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
3. Za informace, na které se vztahují ustanovení tohoto článku, se považují veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy včetně software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a vztahuje se na ně dle vůle příslušné smluvní strany povinnost mlčenlivosti.
4. **Poskytovatel** je povinen zajistit plnění podmínek zajištění ochrany informací podle tohoto článku i ze strany jeho poddodavatelů.

Čl. 2 Bezpečnost informací

1. **Poskytovatel** je při plnění předmětu **Smlouvy** pro potřeby zajištění kybernetické bezpečnosti zejména povinen dodržovat níže uvedené požadavky:
 - a) nepoužívat zpřístupněné informační systémy jiným způsobem než pro potřeby plnění předmětu **Smlouvy**,
 - b) realizovat plnění předmětu **Smlouvy** pouze prostřednictvím svých pracovníků
 - c) zabránit přístupu k informačním systémům zpřístupněným **Uživatelem** pro potřeby plnění předmětu **Smlouvy** a k informacím v nich obsaženým neoprávněným osobám,
 - d) řešit požadavky a problémy bezpečnostního charakteru, vzniklé v souvislosti s plněním předmětu **Smlouvy**, s Kontaktními osobami **Uživatele**

- e) v případě vzniku bezpečnostní události nebo bezpečnostního incidentu v průběhu plnění předmětu **Smlouvy**, postupovat při jejich zvládnání podle pokynů **Uživatele** a spolupracovat při nápravě,
- f) po dobu plnění předmětu **Smlouvy** realizovat potřebná bezpečnostní opatření, zejména dle výše uvedených bodů b) až e).

Čl. 3 Popis prostředí Uživatele pro přístup Poskytovatele do interní LAN sítě Uživatele

- 1. Přístup je obecně zajištěn VPN tunelem přes zajištěný protokol.
- 2. Určeným pracovníkům **Poskytovatele** je poskytnuto uživatelské jména a heslo pro přístup na servery **Uživatele** prostřednictvím Remote Desktop Services (RDS).
- 3. Vyžaduje-li činnost přenos souborů, je využito FTP/FTPS úložiště na serveru poskytovatele dat, nebo služeb RDS.
- 4. Přístup může **Poskytovatel** použít pouze na základě požadavku zadaného na Helpdesk nebo po domluvě mezi **Uživatelem** a **Poskytovatelem**.
- 5. Přístup může **Uživatel** i **Poskytovatel** monitorovat.