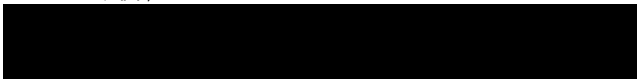





Smlouva o technické podpoře č. dodavatele / č. objednatele 2012-292/O

uzavřená na základě § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon)

I. Smluvní strany

1. **Objednatel:** Město Nový Bydžov
sídlem: Masarykovo nám. 1, 504 01 Nový Bydžov
zastoupený: Ing. Pavlem Loudou, starostou města
IČ: 00249247
DIČ: CZ00249247
bankovní spojení: 
číslo účtu: 
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
zastoupený: Hansem Christerem Jörgenem Kjellkvistem a Ing. Milanem Novotným, jednatelem firmy
IČ: 47451084
DIČ: CZ47451084
bankovní spojení: 
číslo účtu: 

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. 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

- 3.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a to s účinností ode dne podpisu této smlouvy oběma stranami.

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 za jím 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 povinnosti vyplývající 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 povinnosti dodavatele se rozumí prodlení dodavatele s plněním povinností specifikovaných v článku II. této smlouvy o více než 30 dní, pokud toto prodlení 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. Vypovědní lhůta činí šest měsíců a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni, ve kterém byla vypověď 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, 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.
- 6.2. Smluvní strany zajistí, aby osoby, které použijí ke spolupráci v rámci této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s touto smlouvou.
- 6.3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyžrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 6.4. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
 - a) obecně známé,
 - 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
- 6.5. 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, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb.
- 6.6. Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.

VII.
Závěrečná ustanovení

- 7.1. Měnit nebo doplňovat text této smlouvy lze jen formou písemných dodatků řádně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 7.2. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech; z nichž objednatel i dodavatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
- 7.3. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- 7.4. Vztahy smluvních stran touto smlouvou blíže neupravené se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku.

V Novém Bydžově dne 4. 12. 2012

objednatel
Ing. Pavel Louda, starosta města

V Hradci Králové dne10.12.2012.....

dodavatel
Ing. Milan Novotný, jednatel

Hans Christer Jorgen Kjelikvist, jednatel

Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře

Principy kalkulace ceny služeb

- 1) Cena služeb podpory se odvozuje od vstupní ceny Produktu a typu aplikace. Procentní sazby jsou počítány ze vstupní ceny Produktu:

Úroveň podpory	Sazba za služby podpory na 12 měsíců	
	S ... Standardní aplikace	U ... Uživatelská aplikace
S ... Standardní podpora	20 %	15 %

- 2) Je-li v užívání objednatel 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.
- 3) Částky jsou uvedeny v Kč bez DPH.
- 4) Vstupní cenou Produktu je základní cena licence (licencí) každého softwarového produktu. Tato cena 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.
- 5) Cena technické podpory může být v individuálních případech stanovena i odlišně na základě dohody obou stran.

Výčet aplikací a cena technické podpory

Produkt	Typ produktu	Vstupní cena v Kč bez DPH	Úroveň podpory	Cena za technickou podporu v Kč bez DPH za 12 měsíců
Administrace systému	S	10 000 Kč	S	2 000 Kč
Evidence usnesení rady a zastupitelstva	S	55 000 Kč	S	11 000 Kč
Evidence smluv	S	26 000 Kč	S	5 200 Kč
T-MapServer	S	55 000 Kč	S	11 000 Kč
OWS Proxy - modul aplikace TMS	S	8 000 Kč	S	1 600 Kč
Nahlížení do KN - modul aplikace TMS	S	4 000 Kč	S	800 Kč
Celkem		v Kč bez DPH		31 600 Kč
Celkem		v Kč vč. 20% DPH		37 920 Kč

Minimální započítatelné období je 1 kalendářní měsíc.

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

Platební kalendář pro období od 01. 01. 2013:

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
15. 04.	01. 01. – 30. 06.	15 800 Kč	18 960 Kč
15. 10.	01. 07. – 30. 12.	15 800 Kč	18 960 Kč

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

Příloha č. 2 Smlouvy o technické podpoře

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

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 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
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
Dodávka updatů/upgradů standardních agend	Nabídka a dodávka upgradů a updatů agend vzniklých vlastní činností Dodavatele u standardních agend nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci technické podpory. Bude-li k provozním serverům zajištěn vzdálený přístup pro pracovníky Dodavatele, budou tyto upgrady či updaty implementovány do provozního prostředí bezplatně v rámci technické podpory.	Údržba předmětných agend v neaktuálnějších verzích pro jejich optimální a plnohodnotné využití uživateli. Objednatel má právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého Dodavatelem. Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout
Řešení incidentů	Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů.	Údržba předmětných agend ve stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli
Zálohování konfigurací programového vybavení zákazníka na straně Dodavatele	Dodavatele bude svými prostředky zálohovat konfigurace programového vybavení tak, jak je implementováno na straně Objednatele.	Zajištění možnosti rychlého obnovení posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu

3.2. Další vývoj programového vybavení na základě individuálních požadavků Objednatele a další činnosti nad rámec výše specifikovaných služeb budou prováděny na základě samostatných smluvních ujednání.

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 služby	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 objednatelem, je zástupce dodavatele povinen k řešení nastoupit do 18 pracovních hodin od předání požadavku objednatele, není-li v konkrétním případě sjednána či jinak stanovena jiná lhůta.
- 4.4. V jakémkoli ujednání o výčtu 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 závady nebo jiného požadavku
- 5.1.1. Objednatel zajistí nahlášení závady či jiného požadavku, a to prostřednictvím služby Helpdesk dodavatele na adrese <http://helpdesk.tmapy.cz>.
- 5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahláší jedním náhradním způsobem, a to
- telefonicky na č.: 498 511 111, kontaktní osobou je primární oprávněná osoba dodavatele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VIII této dohody
 - faxem na č. 495 513 371 k rukám primární oprávněné osoby a zástupce primární oprávněné osoby
 - písemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Špitálská 150, Hradec Králové, 500 03
- 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 závady/požadavku
 - popis závady/požadavku
 - stanovení kategorie závady (viz odst. 5.2.)
 - Kategorii závady stanovenou objednatelem nesmí dodavatel změnit bez souhlasu objednatele. Dodavatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navrženou kategorii závady pro závady nahlášené objednatelem.
 - požadavek na stanovení termínu odstranění závady nebo vyřešení požadavku
 - jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/dodavatele, který o závadě/požadavku podá podrobnější informaci
 - jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele závady/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 obnově jeho dostupnosti.
- 5.2. Je-li hlášen požadavek na odstranění závady, musí být každá závada vyhodnocena a zařazena 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
- 5.3. Potvrzení přijetí závady nebo požadavku.
Potvrzení přijetí hlášení o závadě či požadavku provádí oprávněný pracovník dodavatele prostřednictvím nástrojů služby Helpdesk. Pokud je z důvodu nedostupnosti Helpdesku použit náhradní způsob komunikace, pak potvrzení přijetí závady/požadavku adresuje dodavatel na adresu osoby, která závadu/požadavek nahlásila i na adresu osoby, která má podat podrobnější informace o závadě/požadavku i na adresu oprávněné osoby objednatele. V případě hlášení závady dodavatelem zašle dodavatel zprávu také oprávněné osobě objednatele.
- 5.4. Stanovení termínu odstranění závady nebo vyřešení požadavku.
Na základě nahlášení závady/požadavku, stanoví dodavatel po dohodě s objednatelem závazný termín odstranění závady/vyřešení požadavku, nevyplývají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a časů a lhůt sjednaných touto dohodou (viz čl. IV.).
- 5.5. Odstraňování závady, řešení požadavku.
Dodavatel vyvine maximální úsilí, aby odstranil závadu/vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v souladu s touto dohodou.
- 5.6. Odstranění závady/vyřešení požadavku.
Odstranění závady/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.

Existuje-li testovací prostředí na straně objednatele, pak jsou veškeré změny, opravy, nové verze apod. implementovány nejprve v testovacím prostředí. Objednatel na testovacích serverech zkontroluje funkčnost systému, popř. aplikací, kterých se závada/požadavek týká a informuje zpětně dodavatele, zda je závada odstraněna, zda je požadavek vyřešen.

- není-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, pokračuje dodavatel v řešení problému
- je-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, provede dodavatel synchronizaci dotčených aplikací z testovacího prostředí na produkční prostředí.

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 podpory č. 11/2011.

6.2. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb se přezkoumává v periodě dohodnuté smluvními stranami, minimálně však jedenkrát ročně. O přezkoumání se provede zápis, ze kterého musí vyplývat dohoda smluvních stran o ponechání či změně obsahu a podmínek dohody o úrovni služeb.

6.3. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb mohou být přezkoumány i kdykoli mimo dohodnutou periodu na základě podnětu kterékoli ze smluvních stran.

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

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 zásazích, 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.

Dodatek č. 1 smlouvy o technické podpoře č. 11/2011

číslo smlouvy objednatele: 2012-292/O

číslo smlouvy dodavatele: 11/2011

I. Smluvní strany

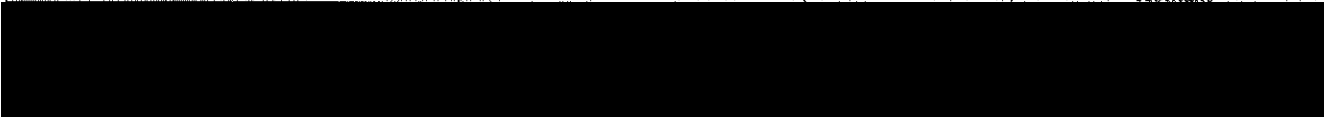
- 1. Objednatel:** Město Nový Bydžov
sídlem: Masarykovo nám. 1, 504 01 Nový Bydžov
zastoupený: Ing. Pavlem Loudou, starostou města
IČ: 00249247
DIČ: CZ00249247
bankovní spojení: 
číslo účtu: 
- 2. Dodavatel:** T-MAPY spol. s r.o.
sídlem: Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové
registrace u Krajského soudu v Hradci Králové, odd. C, vl. 9307
zastoupený: Hansem Christerem Jörgenem Kjellkvistem a Ing. Milanem Novotným, jednatelem
IČ: 47451084
DIČ: CZ47451084
bankovní spojení: 
číslo účtu: 

II. Předmět dodatku

2.1. Předmětem Dodatku č. 1 ke smlouvě č. 11/2011 je:

- 1) aktualizace seznamu poskytnutých aplikací a ceny technické podpory, uvedených v příloze č. 1 pro období od 01. 05. 2014, v návaznosti na změny v seznamu softwarových produktů v předchozím období, viz příloha č. 1 tohoto Dodatku
- 2) aktualizace oprávněných osob uvedených v článku 8 přílohy č. 2 výchozí smlouvy (viz Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení) takto:

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
				

III. Ostatní ujednání

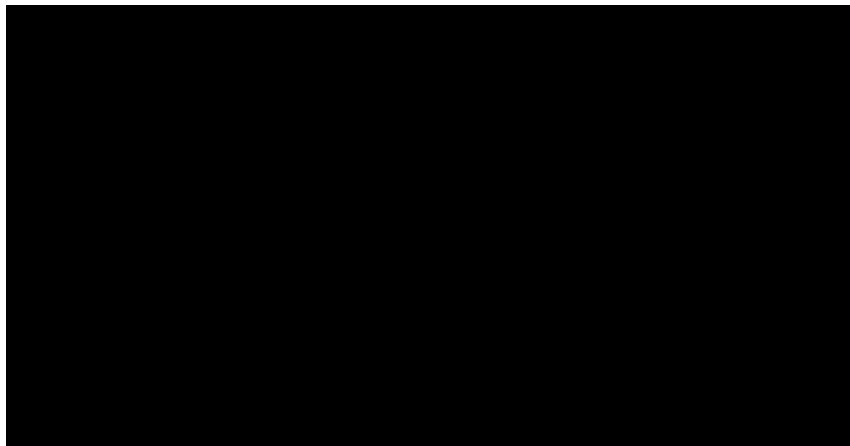
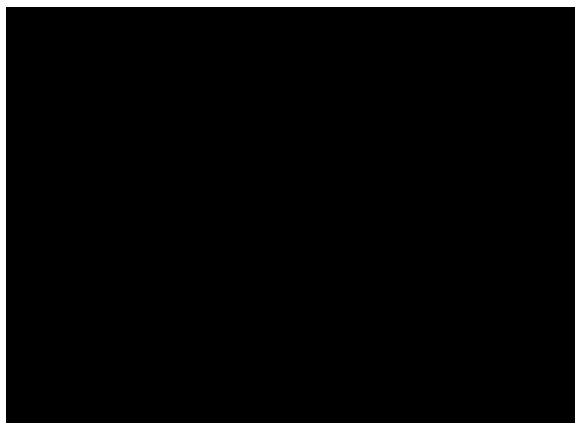
- 3.1. Tento Dodatek č. 1 je vyhotoven v 4 stejnopisech, z nichž 2 obdrží objednatel a 2 zhotovitel.
- 3.2. Platnost článků Smlouvy č. 11/2011, které se Dodatkem č. 1 nemění, zůstává nezměněna.
- 3.3. Tento Dodatek č. 1 nabývá účinnosti dnem jeho podpisu.
- 3.4. Měnit nebo doplňovat text původní smlouvy nebo všech jejích Dodatků je i nadále možné jen formou písemných dodatků, potvrzených oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 3.5. Objednatel a Dodavatel shodně prohlašují, že si tento Dodatek č. 1 před jeho podpisem přečetli, že byl uzavřen po vzájemném projednání, podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.

Za objednatele:

Za dodavatele:

V Novém Bydžově dne 25. dubna 2014

V Hradci Králové dne 23. dubna 2014



Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře

Principy kalkulace ceny služeb

- 1) Cena služeb podpory se odvozuje od vstupní ceny Produktu a typu aplikace. Procentní sazby jsou počítány ze vstupní ceny Produktu:

Úroveň podpory	Sazba za služby podpory na 12 měsíců	
	S ... Standardní aplikace	U ... Uživatelská aplikace
S ... Standardní podpora	20 %	15 %

- 2) Je-li v užívání objednatel 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.
- 3) Částky jsou uvedeny v Kč bez DPH.
- 4) Vstupní cenou Produktu je základní cena licence (licencí) každého softwarového produktu. Tato cena 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.
- 5) Cena technické podpory může být v individuálních případech stanovena i odlišně na základě dohody obou stran.

Výčet aplikací a cena technické podpory

Produkt	Typ produktu	Vstupní cena v Kč bez DPH	Úroveň podpory	Cena za technickou podporu v Kč bez DPH za 12 měsíců
Administrace systému	S	10 000 Kč	S	2 000 Kč
Evidence usnesení rady a zastupitelstva	S	55 000 Kč	S	11 000 Kč
Evidence smluv	S	26 000 Kč	S	5 200 Kč
T-WIST Registr nemovitostí	S	51 000 Kč	S	10 200 Kč
Celkem		v Kč bez DPH		28 400 Kč
Celkem		v Kč vč. 21% DPH		34 364 Kč

Minimální započítatelné období je 1 kalendářní měsíc.

Platební kalendář pro období od 01. 05. 2014:

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.	14 200 Kč	17 182 Kč
01. 12.	01. 07. – 30. 12.	14 200 Kč	17 182 Kč

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

Dodatek č. 2 smlouvy o technické podpoře

Město Nový Bydžov

IČO 00269247, Masarykovo nám. 1, 504 01 Nový Bydžov,
Zastoupené Ing. Pavlem Loudou, starostou

(dále jen „objednatel“)

a

T-MAPY spol. s r.o.,

IČO 47451084, se sídlem Hradec Králové, Špitálská 150, PSČ 500 03,
zastoupená Ing. Milanem Novotným, jednatelem,
zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 9307,

(dále jen „poskytovatel“)

společně též jako „smluvní strany“,

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce roku, tento dodatek č. 2 Smlouvy o technické podpoře

o ochraně osobních údajů.

1. Smluvní strany se dohodly na tomto Dodatku č. 2 Smlouvy o technické podpoře ze dne 10.12.2012 (dále jen „smlouva“).
2. Poskytovatel má v souvislosti s poskytováním služeb technické podpory k informačnímu systému dle smlouvy přístup k osobním údajům evidovaným v aplikacích dodávaných poskytovatelem a užívaným objednatel (dále jen „osobní údaje“).
3. Osobní údaje mají povahu adresních a identifikačních údajů.
4. Objednatel má postavení správce a poskytovatel postavení zpracovatele osobních údajů.
5. 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.
6. Poskytovatel bude osobní údaje zpracovávat **jen pro účely plnění smlouvy, tedy za účelem poskytování služeb technické podpory** dle pokynů objednatel.
7. Zpracování je omezeno na dobu trvání smluvního vztahu mezi poskytovatelem a objednatel.
8. V rozsahu nezbytném pro uvedený účel je poskytovatel oprávněn zpracovávat data a osobní údaje evidované v aplikacích jím dodávaných (dále jen „aplikace poskytovatele“) 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.

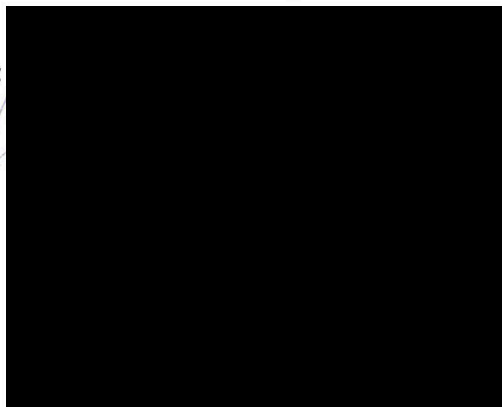
9. Poskytovatel osobní údaje neuloží mimo území Evropské unie.
10. Poskytovatel se zavazuje, že zachová důvěrnost osobních údajů.
11. Poskytovatel je oprávněn:
 - a) Nahlížet na úplná data včetně osobních údajů prostřednictvím aplikace, pokud přístup k datům není omezen přístupovými právy v rámci aplikace 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 poskytovatele a ukládat archivní kopie na místě a za podmínek určených objednatelem.
12. 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 poskytovatel vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku.
13. Poskytovatel 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.
14. Poskytovatel 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.
15. Poskytovatel je oprávněn zapojit do zpracování osobních údajů další zpracovatele. Poskytovatel 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 poskytovatel 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 poskytovatel. Pokud jsou do zpracování osobních údajů zapojeni další zpracovatelé, budou uvedeni v dokumentu *Seznam dalších zpracovatelů*.
16. Poskytovatel 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 poskytovatel 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.

17. Poskytovatel se zavazuje, že v souladu s rozhodnutím objednatele po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním všechny osobní údaje buď vymaže (zlikviduje), nebo je vrátí objednateli, a vymaže (zlikviduje) existující kopie, pokud právo Evropské unie nebo České republiky nepožaduje uložení daných osobních údajů.
18. Poskytovatel 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. Poskytovatel informuje objednatele neprodleně 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.

V Novém Bydžově, dne 10.11.2018

Objednatel:



V Hradci Králové dne 7.10.2018

Poskytovatel
T-MAPY spol. s r.o.:

