



Servisní smlouva

I. Smluvní strany

Název: IterSoft s. r. o. Choceň
Adresa: Nábřeží Krále Jiřího 774, 565 01 Choceň
IČO: 25970097 **DIČ:** CZ25970097
zastoupená:  (dále jen poskytovatel)

a

Název: Město Ústí nad Orlicí, Správa lesů města Ústí nad Orlicí
Adresa: Sychrova 16, 562 24 Ústí nad Orlicí
IČO: 00279676 **DIČ:** CZ00279676
zastoupená:  vedoucím organizační složky (dále jen uživatel)


II. Předmět smlouvy

Účastníci této smlouvy se dohodli na poskytování systémové a uživatelské podpory programového vybavení s názvem „LHE VÝROBA 4000“ a přidružených aplikací (dále jen Software).

III. Předmět plnění

Poskytovatel se zavazuje provádět servis Software. Servisem se rozumí zejména poskytování telefonických konzultací, konzultací poskytovaných na pracovišti uživatele, vzdálené správy, nových verzí programů, úprav a nastavení přídatných modulů, ke kterým má uživatel platnou licenci.

IV. Povinnosti uživatele

1. Poskytovat technické informace související s předmětem plnění podle této smlouvy nezbytné ke kvalitnímu poskytování služeb servisu
2. Veškeré požadavky na úpravy software, servisní zásahy a ostatní připomínky předávat výhradně emailem 
3. Platit poskytovateli odměnu za zajišťování uživatelské podpory v dohodnutém rozsahu
4. Disponovat funkčním připojením k internetu s rychlostí dostatečnou pro využití vzdálené správy.
5. Pro vzdálenou správu využívat sw. TeamViewer QS verze IterSoft (je součástí dodávky).

V. Povinnosti poskytovatele

1. Poskytovat telefonickou podporu uživateli (HotLine)
2. Poskytovat uživateli službu zpětného volání (CallBack) v případě potřeby
3. Umožnit uživateli získávat prostředky Software jeho aktualizace
4. Zajistit a spravovat diskový prostor

VI. Odměna

Odměna za poskytování systémové a uživatelské podpory činí 11.020,- Kč / rok. V uvedené ceně je zahrnuto: neomezený počet upgrade/rok, 4 hod vyžádaného servisu prostřednictvím vzdálené správy (počítá se každá započatá půlhodina) za rok. V případě překročení uvedeného rozsahu ročního servisu bude poskytovatel účtovat servis na základě snížené sazby aktuálního ceníku poskytovatele.

Odměna za poskytování diskového prostoru činí 980,- Kč / rok.

Odměna bude poukázána 1xročně na základě faktury vystavené poskytovatelem k 1.12.. Fakturačním obdobím je 1.12. - 30.11..

VII. Záruční podmínky

Záruka na předmět smlouvy je poskytována na dobu, po kterou uživatel hradí poskytovateli uživatelskou podporu. Poskytovatel neodpovídá za škody a záruka se nevztahuje na případy, kdy k závadě dojde z důvodu technických závad výpočetní techniky na straně uživatele, nedodržením správných postupů obsluhy, chybným zadáním vstupních dat či chybným provedením uživatelského nastavení programu nebo na závady způsobené zavirováním. Záruka se dále nevztahuje na ztrátu dat, přičemž uživatel si je vědom své povinnosti data pravidelně zálohovat.

VIII. Ostatní ujednání

Tato smlouva nahrazuje k 1.8.2019 Servisní smlouvu uzavřenou dne 18.11.2015.

Smluvní strany se dohodly na ošetření vztahů vzhledem k plnění povinností vyplývajících z Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen GDPR). Vztahy v oblasti GDPR jsou řešeny samostatnou přílohou č.1.

Všechny ceny v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s dvanáctiměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smlouvy. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každý z účastníků obdrží po jednom stejnopise této smlouvy. Dodatky k této smlouvě, nebo změny této smlouvy, lze provést pouze se souhlasem obou zúčastněných stran, a to písemnou formou.

V CHOCEM dne: 31.7. 2019

V ÚSTÍ NAD ORLICÍ dne: 31.7.2019 2019



Příloha č.1 k Servisní smlouvě

1. Definice rolí a pověření ke zpracování osobních údajů

- a. Poskytovatel může mít v souvislosti s poskytováním služeb technické podpory k informačnímu systému přístup k osobním údajům evidovaným v aplikacích dodávaných poskytovatelem a užívaných uživatelem.
- b. Uživatel je v roli správce osobních údajů (dále jen správce) a poskytovatel je v roli zpracovatele osobních údajů (dále jen zpracovatel).
- c. Pokud správce nevyužívá od poskytovatele žádnou službu související se zpracováním údajů, pak Poskytovatel není Zpracovatelem dat ve smyslu GDPR.
- d. Správce pověřuje zpracovatele zajištěním zpracování osobních údajů v rozsahu definovaném v kapitole 2.
- e. Zpracovatel není oprávněn provádět jiná zpracování, než která jsou uvedena v kapitole 2. K jiným zpracováním si musí zpracovatel vyžádat souhlas správce a provádět je jen na jeho pokyn.
- f. Výjimkou jsou zpracování, která jsou uložena zákony České republiky nebo právem Evropské unie. O všech těchto zpracováních je zpracovatel povinen dopředu informovat správce s výjimkou, že by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.

2. Rozsah zpracování osobních údajů zpracovatelem

Zpracování	Doba trvání	Povaha a účel zpracování	Typ osobních údajů	Kategorie subjektů údajů
Uložení – zajištění provozu a správy databáze obsahující osobní údaje	Po dobu trvání smlouvy o podpoře	Uložení a správa databáze	Identifikační a kontaktní údaje, údaje z číselníku partnerů	Vlastníci, Zaměstnanci, Zákazníci, Dodavatelé, Partneři
Zajištění provozu (a správy) databáze – v datovém centru jiného zpracovatele	Po dobu trvání smlouvy o podpoře	Uložení a správa databáze	Identifikační a kontaktní údaje, údaje z číselníku partnerů	Vlastníci, Zaměstnanci, Zákazníci, Dodavatelé, Partneři
Zálohování a obnovení databáze ze zálohy	Po dobu nutnou pro vytvoření nebo obnovení zálohy	Záloha databáze	Identifikační a kontaktní údaje, údaje z číselníku partnerů	Vlastníci, Zaměstnanci, Zákazníci, Dodavatelé, Partneři
Archivace databáze	Po dobu dvou měsíců	Pro možnost obnovení databáze do stavu k určitému datu	Identifikační a kontaktní údaje, údaje z číselníku partnerů	Vlastníci, Zaměstnanci, Zákazníci, Dodavatelé, Partneři



Výmaz databází a jejich záloh a archivů	Po dobu nutnou pro smazání	Vymazání záložních verzí databáze	Identifikační a kontaktní údaje, údaje z číselníku partnerů	Vlastníci, Zaměstnanci, Zákazníci, Dodavatelé, Partneři
Dodání (případně instalace) nové verze software (s upravenou funkčností) spojená s úpravami struktury a obsahu databáze	V případě provozování databáze na lokálním PC nebo síti uživatele se aktualizace provádí uživatelsky. V případě využití serveru zpracovatele jde o dobu nutnou pro aktualizaci systému	Aktualizace systému	Identifikační a kontaktní údaje, údaje z číselníku partnerů	Vlastníci, Zaměstnanci, Zákazníci, Dodavatelé, Partneři
Vzdálená správa a servisní služby	Po dobu nutnou pro vyřešení požadavku správce	Řešení incidentu technické podpory na základě požadavků správce nebo pravidelná zpráva vyplývajícího z obchodního nebo smluvního vztahu	Identifikační a kontaktní údaje, údaje z číselníku partnerů	Vlastníci, Zaměstnanci, Zákazníci, Dodavatelé, Partneři
Přístup do databáze a zásahy do jejího obsahu na základě požadavků uživatele	Po dobu nutnou k provedení požadovaného zásahu	Dle konkrétního požadavku.	Identifikační a kontaktní údaje, údaje z číselníku partnerů	Vlastníci, Zaměstnanci, Zákazníci, Dodavatelé, Partneři

3. Využívání dalších zpracovatelů

- Zpracovatel je povinen oznámit správci všechny další zpracovatele, jejichž služby využívá k zajištění zpracování pro správce. Seznam dalších zpracovatelů je uveden v kapitole 4.
- Zpracovatel je povinen využívat pouze takové další zpracovatele, kteří splňují požadavky GDPR a smluvně je k tomu zavázat.
- Změny dalších zpracovatelů je povinen zpracovatel oznámit správci předem a vyžádat si jeho písemné svolení v podobě dodatku této smlouvy podepsané oběma stranami. Správce je oprávněn sdělovat ke změnám námítky, které je zpracovatel povinen řešit.
- Neplní-li uvedený další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá správci za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně prvotní zpracovatel.

4. Seznam dalších zpracovatelů

Název zpracovatele	IČO	Kontakty	Zpracování, která provádí
Foxnet s.r.o.	25984993	Dvořákova 860, 565 01 Choceň	Uložení dat v datovém centru, poskytování výpočetní kapacity, zálohování, archivace

5. Zajištění souladu s GDPR

- Zpracovatel odpovídá správci za zajištění technických a organizačních opatření, která jsou v souladu s GDPR.

6. Zpracovatel je povinen:



- a. zavázat mlčenlivostí osoby, které provádějí zpracování osobních údajů.
- b. přijmout všechna opatření požadovaná podle článku 32 GDPR. Jde o zabezpečení zpracování pomocí vhodných technických a organizačních opatření s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování a rizikům pro práva a svobody fyzických osob tak, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající daným rizikům. Možná opatření mimo jiná jsou:
 - a) pseudonymizace a šifrování osobních údajů
 - b) zajištění neustálé důvěrnosti, integrity, dostupnosti a odolnosti systémů
 - c) zajištění obnovy dostupnosti osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů
 - d) zajištění procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.

Při posuzování vhodné úrovně bezpečnosti má zohlednit zejména rizika vzniku náhodného nebo protiprávního zničení, ztráty, pozměňování, neoprávněného zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů, nebo neoprávněného přístupu k nim.

- c. s ohledem na povahu zpracování být správci nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III GDPR. Jde o: předávání transparentních informací, právo na přístup, opravu, výmaz, omezení zpracování, přenositelnost údajů, podání námítky a právo nebýt předmětem automatizovaného rozhodování.
- d. je správci nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má zpracovatel k dispozici. Jedná se o provedení technických a organizačních opatření pro zabezpečení zpracování, ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu a subjektům údajů, provedení posouzení vlivu na ochranu osobních údajů a konzultace s ÚOOÚ. Poslední dvě opatření se provádějí jen v případě zjištění pravděpodobných vysokých rizik.
- e. v souladu s rozhodnutím správce všechny osobní údaje vymazat nebo je vrátit správci po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním, a vymaže existující kopie, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů;
- f. poskytnout správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že plní povinnosti stanovené touto smlouvou
- g. umožnit audity, včetně inspekci, prováděné správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil, a k těmto auditům přispět
- h. Upozornit správce, pokud jeho určitý pokyn porušuje nařízení GDPR nebo jiné předpisy týkající se ochrany osobních údajů

7. Správce je povinen:

- a. Uhradit veškeré náklady vzniklé zpracovateli spojené s právem auditu, včetně inspekci, prováděné správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil.

8. Odpovědnost při porušení stanovením účelů a prostředků zpracování

- a. Pokud zpracovatel poruší nařízení GDPR tím, že určí účely a prostředky zpracování, považuje se ve vztahu k takovému zpracování za správce a nese plně odpovědnosti stanovené GDPR pro správce, tedy i náhrady újmy, sankce a pokuty.“



