

# Smlouva o poskytování služeb

systému CEM pro monitorování, měření a rozúčtování spotřeby energií a médií

číslo: SL - 14 / 2020

uzavřená dle § 1724 až § 2054 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů mezi smluvními stranami:

## SOFTLINK s.r.o

se sídlem: Tomkova 409, 278 01 Kralupy n. Vltavou  
jednající: [redacted] jednatel  
IČ: 27109682  
DIČ: CZ27109682  
zapsána v OR: vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C., vložka 96937  
bankovní spojení: [redacted]  
číslo účtu: [redacted]

(dále jen „Poskytovatel“) na jedné straně

a

## TECHNICKÉ SLUŽBY HRADEC KRÁLOVÉ

Příspěvková organizace zapsaná v OR u Krajského soud v Hradci Králové, sp. zn. Pr 52

se sídlem: Na Brně 362, 500 08 Hradec Králové  
jednající: [redacted] ředitel organizace  
IČ: 64809447  
DIČ: CZ64809447

(dále jen „Zákazník“) na straně druhé

Poskytovatel a Zákazník každý zvlášť dále též jako „Smluvní strana“ a společně jako „Smluvní strany“.

## DEFINICE POJMŮ

Smluvní strany se dohodly, že níže uvedená slova nebo slovní spojení označená velkým počátečním písmenem budou mít v této Smlouvě následující význam, a to bez ohledu na to, v jaké slovní formě budou použita:

„**Smlouva**“ znamená tuto smlouvu uzavřenou mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se všemi svými přílohami a případnými dodatky.

„**Systém CEM**“ je technický systém pro měření spotřeby energií a médií a pro zpracování naměřených dat. Jeho součástí jsou technická zařízení pro dálkové odečítání měřidel spotřeby energií a médií a čidel, nainstalovaná v objektech zákazníků a softwarová Aplikace CEM pro centrální zpracování naměřených dat z objektů jednotlivých zákazníků.

„**Aplikace CEM**“ je softwarová aplikace Poskytovatele, která slouží pro shromažďování a zpracování dat o spotřebě energií a médií. Poskytovatel provozuje, udržuje a rozvíjí aplikaci na své náklady a umožňuje svým smluvním partnerům za úhradu ve formě licenčního poplatku právo k používání této aplikace formou služby (model poskytování služeb často označovaný jako „Application Service Provider“). Data všech zákazníků jsou ukládána, zálohována a archivována na centrálním úložišti a jednotliví uživatelé aplikace přistupují k datům týkajících se jejich služeb přes veřejnou síť Internet s využitím standardního protokolu http/https a využívají smluvně vymezených funkcí aplikace pro své potřeby. Typickými funkcemi, které Aplikace CEM poskytuje zákazníkům je shromažďování, ukládání a další zpracování stavů („odečtů“) měřidel spotřeby a čidel, zobrazování dat (náměrů, přehledů, analytických údajů, vyúčtování, podkladů pro fakturaci apod.) ve formě grafů, tabulek, výpisů a reportů a poskytování tiskových exportních výstupů ve formě datových souborů, které si uživatelé mohou zkopírovat („stáhnout“) do svých počítačů. Popis základních funkcí Aplikace CEM je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy, v aktuální podobě je tento popis uveden na webových stránkách Poskytovatele.

„**Služby**“ jsou služby, které poskytuje Poskytovatel ve prospěch Zákazníka na základě této Smlouvy. Jedná se zejména o službu používání Aplikace CEM, součástí Služeb mohou být i služby konzultace, integrace, implementace, instalace, údržba a podpora.

TECHNICKÉ SLUŽBY HRADEC KRÁLOVÉ	
Došlo dne:	26-02-2020
PODATELNA 2	
Č.j.:	TPHC/41/20

*Heberl*



## 1.

### PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Předmětem této smlouvy je:
- poskytování Služeb Zákazníkovi. Služby, které Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi v rámci této Smlouvy. Služby jsou blíže specifikovány v odstavci 1.2 této Smlouvy.
  - závazek Zákazníka, že za výše uvedené Služby zaplatí Poskytovateli cenu ve výši a za podmínek dle článků 3. a 4. této smlouvy.
- 1.2 Součástí předmětného plnění dle odstavce 1.1 a) je poskytování těchto Služeb:
- poskytnutí práva k užívání aplikace CEM provozované Poskytovatelem, a poskytování její provozní podpory, a to v rozsahu dle části 2., bodu a) Přílohy č. 1 této Smlouvy;
  - poskytování služeb implementace Aplikace CEM v rozsahu dle části 2. bodu b) Přílohy č. 1 této smlouvy;
  - poskytování služeb zákaznické podpory Aplikace CEM v rozsahu dle části 2. bodu c) Přílohy č. 1 této smlouvy;
  - poskytování analytických, programátorských a administrátorských činností souvisejících s Aplikací CEM, popsanych v části 2. bodu d) Přílohy č. 1 Smlouvy, v rozsahu dle konkrétních požadavků (objednávek) Zákazníka;
  - poskytování služeb průzkumu, instalace a konfigurace vyplývajících z realizace Produktu Zákazníka v rozsahu dle konkrétních písemných požadavků (objednávek) Zákazníka;
  - Dodávka a servis komponentů potřebných pro realizaci Produktu Zákazníka v rozsahu dle konkrétních písemných požadavků (objednávek) Zákazníka.

## 2.

### ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje, že poskytované Služby budou odpovídat právnímu řádu České republiky platnému v době jejich poskytování Zákazníkovi. Poskytovatel dále prohlašuje, že vlastní veškerá povolení, schválení a licence potřebné pro řádné poskytnutí služeb dle předmětu této smlouvy.
- 2.2 Není-li v této Smlouvě stanoveno pro konkrétní případ jinak, potom osoby, které se na straně Poskytovatele jakýmkoli způsobem zúčastní na poskytování Služeb, budou po celou dobu pod vedením a přímou kontrolou Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že osoby, které vykonávají na straně Poskytovatele v souvislosti se Službami dle této Smlouvy jakoukoliv činnost v prostorách Zákazníka nebo jeho smluvních partnerů, budou respektovat dohodnutá pravidla chování v těchto prostorách.
- 2.3 Poskytovatel se zavazuje postupovat při poskytování Služeb dle předmětu této smlouvy vždy s náležitou odbornou péčí a odpovědností, a vynaložit nejvyšší možné úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby nedošlo ke ztrátě či poškození dat Zákazníka. Poskytovatel odpovídá za škody, které způsobili jeho zaměstnanci či subdodavatelé porušením pravidel obvyklých pro ochranu dat při práci s daty Zákazníka.
- 2.4 Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost poskytované Služby v případě, kdy k tomuto stavu došlo následkem nefunkčnosti služby, která není předmětem plnění dle předmětu Smlouvy. Jedná se zejména o případy nefunkčnosti měřidel, systému jejich dálkového odečítání, nebo nefunkčnost připojení objektu Zákazníka k Internetu.
- 2.5 Údaje poskytované Aplikací CEM jsou závislé na kvalitě a kompletnosti vstupních dat a na správnosti nastavení systému jeho uživateli. Poskytovatel není odpovědný za správnost a kompletnost údajů poskytovaných Aplikací CEM, ani za škody, způsobené použitím nesprávných a nekompletních údajů Zákazníkovi, nebo třetím stranám v těch případech, kdy příčinou nesprávnosti nebo nekompletnosti údajů byla nesprávná nebo nekompletní vstupní data, nebo nesprávné nastavení systému ze strany uživatele.
- 2.6 Poskytovatel bere na vědomí, že údaje shromažďované v Systému CEM pro Zákazníka jsou obchodním tajemstvím Zákazníka. Poskytovatel se zavazuje, že neumožní přístup k údajům uchovávaným Aplikací CEM žádné třetí osobě bez souhlasu Zákazníka a ani jejich užití třetí osobou.
- 2.7 Poskytovatel se zavazuje, že souvislá doba nedostupnosti softwarové Aplikace CEM, nebude v pracovní době (tj. v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hodin) delší než dvě hodiny a v mimopracovní době nebude delší než 6 hodin. Poskytovatel se zavazuje, že kumulovaná doba nedostupnosti softwarové Aplikace CEM nebude v kalendářním měsíci delší než 6 hodin. Za nedostupnost softwarové aplikace CEM se považuje nedostupnost serverových funkcí Aplikace CEM ze žádné veřejné internetové adresy, tj. zejména porucha samotné aplikace, serveru, nebo porucha připojení serveru Aplikace CEM k síti Internet. Za nedostupnost Aplikace CEM se nepovažuje žádná porucha na straně uživatele (vadný počítač, chyba v prohlížeči webových



stránek, nedostupnost Internetu na straně uživatele apod.).

- 2.8 Poskytovatel je povinen umožnit Zákazníkovi kdykoli si pořizovat zálohy veškerých dat uchovávaných v Aplikaci CEM a to formou standardních datových exportů, poskytovaných aplikací.

### 3.

#### CENA ZA POSKYTNUTÉ PLNĚNÍ

- 3.1 Měsíční cena za poskytnutí práva k užívání aplikace CEM dle odstavce 1.2 a) této Smlouvy a poskytování její provozní podpory je stanovena dohodou smluvních stran podle počtu měřidel a neměřených podílových objektů evidovaných v Aplikaci CEM, přičemž jednotková měsíční cena činí:

měsíčně			
1 – 100 ks	101 – 500 ks	501 ks a více	specifikace
			za jedno odběrné místo poměrového rozúčtování.
			za jedno aktivní automaticky odečítané měřidlo Zákazníka, evidované v Aplikaci CEM
			za jedno ručně odečítané měřidlo Zákazníka, evidované v Aplikaci CEM, které není automaticky odečítaným měřidlem;
			za jeden neměřený podílový objekt, evidovaný v Aplikaci CEM;

„Automaticky odečítané měřidlo“ je obecně takové měřidlo, které se pravidelně odečítá pomocí *automatického odečítacího systému*, nebo pomocí *automatických importů dat* z externích systémů, jehož záznamy typicky obsahují velké množství uložených odečtů (několik odečtů denně). Za „automaticky odečítané měřidlo“ ve smyslu této smlouvy se považuje takové měřidlo, které obsahuje v záznamech uložených odečtů alespoň jednoho počítadla **více než 31 hodnot** za kalendářní měsíc, a to bez ohledu na způsob provedení odečtů.

„Ručně odečítané měřidlo“ je obecně takové měřidlo, jehož odečty vkládá obsluha přímo do systému *manuálně* (přes příslušné editační formuláře nebo manuální importy). Za „ručně odečítané měřidlo“ ve smyslu této smlouvy se považuje takové měřidlo, jehož žádné počítadlo neobsahuje v záznamech uložených odečtů více než 31 hodnot za kalendářní měsíc, a to bez ohledu na způsob provedení odečtů.

„Podílový objekt“ je objekt, na který jsou alokované náklady v „nákladovém stromu“ systému pro rozúčtování nákladů Aplikace CEM. Typicky podílovými objekty jsou byty, nebo nájemní jednotky (haly, kanceláře...), na které se účtují náklady. Za „neměřený podílový objekt“ ve smyslu této smlouvy se považuje takový nájemní objekt, který není vybaven žádným měřidlem nebo čidlem a náklady se na něj alokují výhradně jiným způsobem než pomocí náměrů měřidla, či čidla. Typickým neměřeným podílovým objektem je taková nájemní jednotka, u které se náklady alokují pouze podle podlahové plochy, nebo fixního koeficientu.

„Odběrné místo poměrového vyúčtování“ je aktivní záznam odběrného místa v tabulce „Přehled odběrných míst“ Aplikace CEM, který se používá jako vstup pro poměrové rozúčtování nákladů. Odběrná místa pro rozúčtování metodou tarifkace se nezaplatňují.

- 3.2 Měsíční cena za služby dle odstavce 3.1 této Smlouvy za daný měsíc se vypočte jako násobek jednotkové měsíční ceny dle odstavce 3.1 a celkového počtu aktivních měřidel a neměřených podílových objektů Zákazníka evidovaných v Aplikaci CEM k poslednímu dni daného kalendářního měsíce.
- 3.3 Měsíční cena za poskytování služby zákaznické podpory aplikace CEM dle odstavce 1.2 c) této Smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí **6 000,- Kč měsíčně po dobu prvních dvou měsíců provozu za podporu v rozsahu 6 hodin měsíčně, v dalších měsících pak na 2 000,- Kč za podporu v rozsahu 2 hodin měsíčně.**
- 3.4 Měsíční cena za zákaznickou podporu dle odstavce 1.2 c) této Smlouvy, poskytnutou mimo rozsah zákaznické podpory dle části 2., bodu c) Přílohy č. 1 této Smlouvy je stanovena podle počtu hodin poskytnuté zákaznické podpory nad rámec podpory poskytované dle odstavce 3.3 s uplatněním hodinové sazby **1000,- Kč za hodinu.**
- 3.5 Jednorázová cena za služby implementace Aplikace CEM dle odstavce 1.2 b) činí **24 000,- Kč.** Tato cena pokrývá zejména náklady Poskytovatele na „branding“ aplikace (tj. úprava barev



jednotlivých grafických prvků a implementace loga Zákazníka), náklady na počáteční import záznamů objektů, měřidel a firem do systému z dodaných tabulek ve formátu XLS. Jednorázové náklady na vstupní zaškolení obchodníků v místě Zákazníka ve dvou školících dnech o celkové době trvání šestnáct hodin činí **21 160,- Kč**.

- 3.6 Jednorázová cena za poskytování analytických, programátorských a administrátorských činností souvisejících s Aplikací CEM dle odstavce 1.2 d) bude stanovena podle množství efektivně vynaložené práce Poskytovatele a sjednaných hodinových sazeb **1000,- Kč/hodinu** za práci administrátora a **1500,- Kč/hodinu** za práci analytika nebo programátora, nebo dle individuálně dohodnuté ceny za konkrétní práci (formou poptávky/nabídky).
- 3.7 Ceny za služby spojené s průzkumem, instalací a konfigurací dle odstavce 1.2 e) a ceny za služby spojené s dodávkami a servisem komponentů dle odstavce 1.2 f) budou vždy stanoveny individuálně, v rámci realizace konkrétních projektů, a to číslováním dodatkem této smlouvy.
- 3.8 Neení-li u konkrétního údaje stanoveno jinak, jsou všechny údaje o cenách za předmětné plnění v této smlouvě uvedeny bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). DPH bude k ceně připočtena ve výši dle platných právních předpisů.

#### 4.

### PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 Cena za trvalé služby dle odstavce 3.2, 3.3 a 3.4 je splatná na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem zpětně, vždy nejdříve 1. a nejpozději 15. den následného měsíce za měsíc předchozí. Dnem zdanitelného plnění je pro tyto účely vždy poslední den příslušného měsíce, ve kterém byly předmětné Služby poskytnuty. Počátečním dnem poskytování služeb je den, uvedený v zápisu o předání/převzetí Systému Zákazníkovi do užívání, nebo den, kdy Zákazník nepochybně začal Aplikaci CEM používat, podle toho, co nastane dříve.
- 4.2 Jednorázová cena dle odstavce 3.5 je splatná na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem nejdříve v počáteční den poskytování služeb.
- 4.3 Cena dle bodu 3.6 a 3.7 je splatná na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného nejdříve v den doručení výsledků dohodnutých prací (tj. v den dodání požadovaných výstupů, nebo v den ukončení požadovaných úprav, oprav...).
- 4.4 Faktury musí vždy obsahovat náležitosti stanovené platnými právními předpisy a číslo této Smlouvy. Nebude-li daňový doklad obsahovat výše uvedené náležitosti, má Zákazník právo daňový doklad, případně jeho kopii vrátit k opravě a doplnění ve lhůtě splatnosti dle odstavce 4.5. V takovém případě se na daňový doklad hledí, jako by nebyl Zákazníkovi doručen. Ode dne doručení opraveného daňového dokladu Zákazníkovi běží nová lhůta splatnosti.
- 4.5 Splatnost oprávněně a řádně vystavených daňových dokladů se sjednává na 14 dnů ode dne jejich doručení Zákazníkovi. V případě pochybností se má za to, že daňový doklad byl doručen pátý pracovní den po jeho prokazatelném odeslání.
- 4.6 Jednotlivé platby uhradí Zákazník bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy. Platba se považuje za splněnou dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu Zákazníka ve prospěch účtu Poskytovatele. Adresa pro fakturaci je shodná s adresou Zákazníka uvedenou v záhlaví této Smlouvy.

#### 5.

### TERMÍN PLNĚNÍ

- 5.1 Předmět smlouvy bude realizován nejpozději do **čtyř týdnů** ode dne nabytí platnosti a účinnosti této Smlouvy.
- 5.2 Termínem ukončení služby je den, ke kterému byla ukončena platnost a účinnost této Smlouvy.
- 5.3 Zákazník je oprávněn odstoupit od této smlouvy pro případ, že Poskytovatel poruší svou povinnost podle odstavce 2.7, nebo v případě, že Poskytovatel poruší kteroukoliv z povinností podle této smlouvy a nesjedná nápravu ani ve lhůtě minimálně 7 dní od doručení výzvy k odstranění závadného stavu ze strany Zákazníka.

#### 6.

### SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 6.1 Bude-li Zákazník v prodlení s úhradou řádně vystaveného daňového dokladu (faktury), potom je Poskytovatel oprávněn požadovat za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05 % z částky, ohledně níž je Zákazník v prodlení. Úrok z prodlení bude splatný do 14 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu (faktury), kterým bude příslušný úrok z prodlení účtován.
- 6.2 V případě nedodání služby ze strany Poskytovatele v dohodnutém termínu je Zákazník oprávněn



požadovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z ceny Služby za každý den prodlení.

## 7.

### OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 7.1 Při využívání jednotlivých funkcí Aplikace CEM mohou být v systému CEM zpracovávány některé údaje, které spadají pod ochranu dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně osobních údajů (dále „Nařízení“). Jedná se zejména o údaje o uživatelských objektech zákazníků vedených v systému, nebo plátcích nákladů za energie a média v těchto objektech, nebo jejich zástupcích (kontaktních osobách) v těch případech, kdy tito uživatelé objektů, plátců nákladů, nebo kontaktní osoby jsou fyzickými osobami. Tyto fyzické osoby jsou dle Článku 4, odstavce 1. Nařízení „identifikovatelnými fyzickými osobami“ ( lze je identifikovat jménem, příjmením, vztahem k objektu, nebo vztahem k uživateli či majiteli objektu) a jsou ve smyslu definice Článku 4, odstavce 1. Nařízení „subjekty údajů“. Jedná se o tyto kategorie subjektů údajů:
- vlastníci objektů a jejich zástupci (kontaktní osoby);
  - nájemníci objektů a jejich zástupci (kontaktní osoby);
  - pracovníci Zákazníka;
  - smluvní partneři Zákazníka a jejich zástupci (kontaktní osoby).
- 7.2 V Aplikaci CEM mohou být k výše uvedeným kategoriím subjektů údajů zpracovávány následující typy osobních údajů:
- jméno, příjmení, titul, adresa bydliště a doručovací adresa;
  - adresa a identifikace objektu, ve kterém je registrována spotřeba a/nebo náklady;
  - kontaktní údaje (e-mail, telefon) – jsou-li v systému vedeny;
  - přístupové jméno a heslo do Aplikace CEM – jsou-li v systému vedeny.
- 7.3 Zpracovávání osobních údajů dle odstavce 7.2 je dle Článku 6, odstavce 1. bodu b) Nařízení nezbytné pro účely splnění této smlouvy, kdy tyto údaje byly za tímto účelem Zákazníkovi (přímo či nepřímo) poskytnuty subjekty údajů. Jedná se zejména o účely výpočtu podílu na nákladech, vytvoření dokumentu typu „vyúčtování“ na základě kterého jednotliví plátcí provádí platbu svého podílu na nákladech, doručení takového vyúčtování plátcí, zajištění možnosti vstupu do jednotlivých objektů pro montáž a opravy zařízení systému CEM, zajištění doručování reportů, systémových zpráv a upozornění, zajištění přístupu daného subjektu údajů do systému CEM, poskytnutí zákaznické podpory a podobné účely.
- 7.4 Osobní údaje dle odstavce 7.2 budou ze systému nenávratně odstraněny po uplynutí dvou let od ukončení platnosti této smlouvy. Bude-li ze strany Zákazníka písemně požadováno odstranění osobních údajů v dřívějším termínu, Poskytovatel zajistí jejich odstranění v požadovaném termínu, ne však dříve než ke dni ukončení platnosti smlouvy. Zákazník si je v tomto případě vědom, že odstraněním údajů v dřívějším termínu může být omezena možnost uplatnění případné reklamace poskytnutých služeb.
- 7.5 Zpracování údajů bude probíhat formou jejich získávání, shromažďování, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění, seřazení, zkombinování, archivace, zálohování, omezení, výmazu a zničení.
- 5.1 Poskytovatel je dle Článku 4, odstavce 8. Nařízení „zpracovatelem osobních údajů“ pro Zákazníka na základě této smlouvy a při zpracování osobních údajů vychází Poskytovatel z předpokladu, že Zákazník je buďto správcem osobních údajů dle Článku 4, odstavce 7. Nařízení (a je tedy v relevantním vztahu se subjekty údajů), nebo je dle Článku 4, odstavce 8. Nařízení „zpracovatelem osobních údajů“ pro správce údajů-třetí stranu (a je tedy v relevantním vztahu se správcem osobních údajů) a zajistil si svolení správce se zpracováním osobních údajů.
- 7.6 Zákazník uděluje uzavřením této smlouvy Poskytovateli pokyn a zmocňuje ho ke zpracování osobních údajů v rozsahu a způsobem uvedenými v této smlouvě a zároveň potvrzuje, že zpracováváné osobní údaje odpovídají účelu dle ustanovení této smlouvy a jsou získávány v souladu s právními předpisy.
- 7.7 Poskytovatel nevyužívá pro zpracování osobních údajů služeb žádného dalšího externího zpracovatele. V případě, že se Poskytovatel rozhodne zpracovávat osobní údaje dle této smlouvy s využitím služeb dalšího zpracovatele, učiní tak pouze se souhlasem Zákazníka.
- 7.8 Zákazník výslovně opravňuje Poskytovatele k předání osobních údajů k dalšímu zpracování následujícím dalším zpracovatelům („příjemcům“), kteří jsou v relevantním vztahu s Zákazníkem:
- XXX, IČ, adresa, kontaktní osoba
  - YYY, IČ, adresa, kontaktní osoba



Rozsah, způsob a forma předání dat jsou stanoveny dohodou s příslušnou kontaktní osobou dalšího zpracovatele (příjemce), která má k převzetí osobních údajů a jejich dalšímu zpracování relevantní formu pověření od Zákazníka a je oprávněna v tomto smyslu jednat jménem Zákazníka.

- 7.9 Obě strany se uzavřením této smlouvy zavazují, že osobní údaje spadající pod ochranu dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 budou zpracovávány v souladu s ustanoveními článku 32 tohoto nařízení. Za tímto účelem Zákazník i Poskytovatel:
- minimalizují množství zpracovávaných osobních údajů i počet osob, které mají k těmto údajům přístup;
  - zajistí, aby osobní údaje zpracovávaly pouze k tomu vyškolené osoby, které se zavázaly k mlčenlivosti nebo pro něž povinnost mlčenlivosti vyplývá z právních předpisů;
  - při zpracování osobních údajů se řídí svými vnitřními směrnicemi;
  - provádí taková technická opatření pro ochranu osobních údajů, která odpovídají příslušnému riziku pro práva subjektů údajů a vychází přitom z aktuálního stavu techniky, nákladů na provedení opatření, povahy, rozsahu, kontextu a účelů zpracování a tato opatření průběžně testují a kontrolují;
  - poskytují si vzájemně maximální součinnost při plnění informačních povinností správce a zpracovatele vyplývajících z Nařízení;
  - zachovávají mlčenlivost o zpracování osobních údajů a o přijatých bezpečnostních opatřeních.
- 7.10 Informace o rozsahu, obsahu, účelu a způsobu zpracování osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 v Aplikaci CEM, jsou shrnuty v dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů zákazníků služeb systému CEM“, který je součástí dokumentace k poskytovaným službám dle této smlouvy. Tento dokument je přístupný v sekci „Manuály a dokumenty“ v Aplikaci CEM.

## 8.

### SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 8.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny se vzájemně informovat o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 8.2 Pro běžnou provozní komunikaci Zákazníka s Poskytovatelem slouží pracoviště zákaznické podpory Poskytovatele: telefon: [redacted] e-mail: support@softlink.cz a pracoviště Zákazníka středisko letiště, [redacted]

Odpovědnou osobou pro komunikaci ve věcech úprav software ze strany Poskytovatele je pan J [redacted] ze strany Zákazníka je to [redacted]

Komunikaci ve věcech obchodních a smluvních bude probíhat prostřednictvím statutárních orgánů smluvních stran, nebo jimi určených zástupců.

## 9.

### ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1 Poskytované služby se řídí Všeobecnými podmínkami poskytování služeb monitorování spotřeby energií a médií společnosti SOFTLINK s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“), zveřejněnými na WEBových stránkách Poskytovatele. Tyto Všeobecné podmínky podrobně popisují a upřesňují ty práva a povinnosti jednotlivých smluvních stran, které nejsou blíže specifikované touto smlouvou.
- 9.2 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, resp. jejich zástupci, a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
- 9.3 Pokud není v této Smlouvě dohodnuto jinak, řídí a vykládá se tato Smlouva v souladu s Občanským zákoníkem a ostatními zákony, předpisy a právními normami České republiky.
- 9.4 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání statutárních zástupců smluvních stran. Spory, které se smluvním stranám nepodaří vyřešit smírnou cestou, budou řešeny věcně příslušným soudem České republiky
- 9.5 Tato Smlouva se uzavírá na dobu **určitou**, a to ode dne uzavření této Smlouvy do **31.12.2020**.

Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět písemnou formou i bez udání důvodů. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce pro obě strany, přičemž běh výpovědní lhůty počíná prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

- 9.6 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Změna sídla společnosti, čísla účtu, kontaktní osoby, případně dalších údajů, kde z povahy věci vyplývá, že je strana oprávněna měnit je jednostranně, není důvodem k uzavření dodatku, taková skutečnost bude druhé straně sdělena písemně.
- 9.7 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, z nichž každá strana obdrží po jednom.
- 9.8 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy dle následujícího seznamu příloh:
- Příloha č. 1 Specifikace Služeb
  - Příloha č. 2 Seznam Objektů
  - Příloha č. 3 Soupis oprávněných osob
- 9.9 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech člancích této Smlouvy připojují své podpisy.

V Kralupech nad Vltavou, dne 24. února 2020

SE  
2.3.0  
K2.11  
E.O.  
0  
VII  
62

za Poskytovatele

jednatel

V Hradci Králové, dne 09. 03. 2020

09. 03. 2020

za Zákazníka

ředitel

TECHNICKÉ SLUŽBY HRADEC KRÁLOVÉ



Správce rozpočtu



# PŘÍLOHA Č. 1

ke Smlouvě č. SL – 14 / 2020

## SPECIFIKACE SLUŽEB

### 1. Popis základních funkcí Aplikace CEM

a) Aplikace CEM je soubor počítačových programů pro sběr a zpracování dat z měřičů spotřeby a čidel. Aplikace CEM poskytuje ke dni uzavření Smlouvy tyto základní funkce:

- automatické odečítání měřidel v krátkých časových intervalech (až jednotky minut)
- přístup k naměřeným hodnotám v režimu on-line (každý provedený odečet je ihned k dispozici pro uživatele);
- automatické vyhodnocování průběhu spotřeby s neprodleným odesláním zpráv o překročení limitů formou e-mailů, případně i SMS (je-li tato funkce Zákazníkem požadována a implementována);
- odečítání a zpracování všech běžných druhů měřidel, které mohou být použity pro rozúčtování nákladů mezi nájemce, nebo které mohou sloužit pro monitorování stavu objektů, zejména elektroměrů, vodoměrů, plynoměrů, kalorimetrů, teploměrů, vlhkoměrů a bezpečnostních čidel;
- odečítání měřidel pomocí proprietárního komunikačního systému WACO, nebo pomocí mezinárodních standardů pro výměnu dat M-BUS, IEC 62056 a Wireless M-BUS;
- odečítání měřidel pomocí těch typů odečítacích radiových zařízení („modulů“) nebo čidel komunikačního systému LoRa, která byla pro provoz s aplikací CEM implementována, otestována a oboustranně schválena;
- efektivní správa měřidel a systému odečítání, automatické vyhodnocování nefunkčnosti odečítání a podpora pro správu a servis odečítací sítě (CEM TroubleTicket System);
- archivování primárních odečtů z automatického systému odečítání v databázi na dobu minimálně tři let. Data jsou v databázi automaticky zálohována;
- snadné a efektivní manuální vkládání odečtů ruční editací záznamů, nebo importem z aplikace MS Excel, včetně okamžité kontroly konzistence vkládaných dat;
- datové rozhraní pro načítání vstupních dat (odečtů) z externích systémů;
- on-line vyhodnocování spotřeby energií a médií za nastavitelné období ve formě odběrových grafů a tabulek s možností exportovat data ve formě textových souborů;
- snadná a efektivní kontrola údajů o spotřebě za období porovnáním aktuálních dat s předchozími obdobími;
- nastavení limitů spotřeby pro generování upozornovacích zpráv (alarmů). Alarmy se generují okamžitě po překročení nastavených limitů;
- nastavení limitů pro hlídání hodnot teploty a vlhkosti a generování alarmů při překročení těchto hodnot;
- evidence pronajímaných objektů a parametrů těchto objektů, které se mohou používat pro rozúčtování nákladů (podlahových ploch, počtů osob apod.);
- evidence měřidel v jednotlivých pronajímaných objektech, které se používají pro vyhodnocování spotřeby;
- evidence nájemců jednotlivých objektů a doby jejich nájmu;
- evidence dodavatelů energií a médií, odběrných míst a fakturačních měřidel;
- archivace přichozících faktur za dodávky energií a médií;
- nastavení rozúčtovacích algoritmů, které umožňují rozúčtování vstupních nákladů na energie a média mezi jednotlivé nájemce;



- podle parametrů pronajímaných objektů (kupříkladu podle podlahových ploch poměrovou metodou,
  - podle změřené spotřeby v pronajímaných objektech (podle náměrů měřičů spotřeby) poměrovou metodou,
  - podle nastaveného pevného procentního poměru,
  - několikastupňové dělení nákladů s kombinací výše uvedených algoritmů;
- nastavení přímé fakturace plateb za jednotlivé služby související s pronájmem objektu;
  - výpočet nákladů na spotřebované energie a média metodou „Tarifikace“, který poskytuje tyto základní funkce:
    - možnost nastavení libovolného množství ceníků energií a médií;
    - možnost připojení vybraného ceníku k fakturačnímu měřidlu;
    - možnost nastavení algoritmu „Tarifikace“ pro výpočet nákladů na danou energii/médium, kterým se vypočte výše platby daného plátce za danou energii/médium metodou „tarifikace“;
    - možnost provedení vyúčtování nákladů s využitím metody „Tarifikace“ (samostatně, nebo v kombinaci s jinými rozúčtovacími algoritmy);
    - možnost implementace tiskového souboru typu „Vyúčtování elektřiny/plynu/vody“, který bude odpovídat platným zákonným požadavkům pro vyúčtování ceny za spotřebovanou energii/médium;
    - možnost implementace tiskového souboru typu „Faktura za elektřinu/plyn/vodu“, který bude odpovídat platným zákonným požadavkům pro fakturaci ceny za spotřebovanou energii/médium;
    - možnost generování měsíčních výkazů typu „Výkaz LDS“, „DUFMO“, „DUFVO“ a „Profil“ tak, jak jsou tyto výkazy popsány na WEBových stránkách OTE ([www.ote-cr.cz](http://www.ote-cr.cz));
    - ceník (dále „Tarif“) má obecnou strukturu, takže umožní zpoplatnění jakékoli energie nebo média, je editovatelných Zákazníkem a může obsahovat libovolné množství položek různého typu a s různým způsobem výpočtu.
  - poměrové rozúčtování nákladů na topení v bytových domech i nebytových objektech pomocí indikátorů topných nákladů, nebo pomocí teplotních čidel s využitím denostupňové metody;
  - evidence měsíčních záloh jednotlivých nájemců (v \$ i \$/m<sup>2</sup>);
  - seřazení nákladů (odběrných míst) do skupin, které budou rozúčtovány v jednotlivých dávkách tak, aby výsledkem rozúčtování celé skupiny („fakturační skupiny“) byla jedna sada exportních výstupů;
  - provedení vyúčtování nákladů na energie a média vybrané skupiny nákladů za libovolně nastavitelné období. Začátek a konec období lze určit s přesností na jeden kalendářní den. Toto vyúčtování spravedlivě a objektivně postihuje nejběžnější změny, které byly provedeny v průběhu rozúčtovacího období, zejména změny nájemců, změny měřidel a změny parametrů objektů;
  - efektivní kontrola průběhu procesu vyúčtování (kontrola dílčích i konečných výsledků, automatické hlášení případných chyb a nekonzistencí vstupních dat) s možností provádění manuálních úprav vstupních hodnot pro rozúčtování;
  - generování standardních exportních souborů v textovém formátu (CSV) s možností následovného importu do informačního systému třetí strany (účetního nebo správcovského systému), nebo ve formátu „XLS“ pro prohlížení v aplikaci MS Excel. Jedná se o tyto exportní soubory:
    - exportní soubor „Bilance“, který obsahuje parametry pronajímaného objektu daného nájemce, výše předepsaných záloh, souhrnné náklady na jednotlivé energie, média a služby rozúčtované systémem a celkovou bilanci (rozdíl mezi zálohami a náklady);
    - exportní soubor „Náklady“, který obsahuje základní údaje o nákladech každého nájemce (název, médium, typ rozúčtovacího klíče...), počty podílových jednotek, procentní a finanční podíly nájemce na každém nákladu;



- exportní soubor „Spotřeby“, který obsahuje přehled nákladových měřidel každého nájemce, kdy záznam každého měřidla obsahuje základní údaje (typ, výrobní číslo, médium...), počáteční a konečný stav pro dané zúčtovací období, indikovanou a přepočtenou spotřebu;
- generování standardních tiskových sestav „Příloha k faktuře“ ve formátu PDF, kde je pro každého nájemce vytvořen přehledný formulář se základními parametry objektu, spotřebou podílových měřidel a vyčíslením jednotlivých nákladů. Sestava je k dispozici ve třech verzích s různým stupněm podrobnosti vyčíslení nákladů a je k dispozici v české i anglické verzi;
- možnost nastavení nestandardních výstupů a exportních souborů dle zadání zákazníka;
- systém automaticky archivuje všechna provedená vyúčtování (vstupní i výstupní data a exportní soubory) po dobu minimálně 5-ti let;
- systém umožňuje porovnávat a analyzovat data z provedených vyúčtování ve formě přehledů a reportů;
- systém je lokalizován v českém a anglickém jazyce a umožňuje i implementace další jazykové mutace. Systém podporuje rozúčtování v různých měnách a daňových sazbách;
- systém umožňuje efektivní řízení přístupových práv jednotlivých uživatelů kombinací práv vyplývajících z uživatelských rolí (jaké typy dat lze prohlížet/editovat) a práv k datům z nastavených objektů (ze kterých objektů lze data číst/editovat);
- systém provádí logování významných zásahů (kupříkladu zavedení objektů a měřidel, změny parametrů objektů, ruční vkládání a opravy odečtů, provedení rozúčtování apod.) tak, aby bylo možné zjistit, kdy byla daná operace provedena a kdo ji provedl.

## 2. Specifikace poskytovaných služeb

Součástí předmětného plnění dle odstavce 1.1 a) je poskytování těchto Služeb:

### a) Používání softwarové Aplikace CEM a její provozní podpora

Tato služba zahrnuje ukládání, zálohování a archivace dat ze všech měřidel Zákazníka v databázi Aplikace CEM a poskytnutí softwarové Aplikace CEM pro vizualizaci dat a realizaci standardních služeb aplikace podle popisu, uvedeného v části 1. této přílohy. Tuto službu poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi automaticky, počínaje od dne předání Aplikace CEM Zákazníkovi k užívání až do Termínu ukončení služby dle definice těchto termínů uvedené v článku 5 této Smlouvy. Provozní podpora aplikace CEM zahrnuje:

- službu „HotLine“ sloužící pro nahlašování poruch nebo nefunkčnosti systému
- generování a změny administrátorských hesel
- programátorská podpora při nastavení těch funkcí systému, které nelze nastavit přes uživatelské rozhraní.

### b) Implementace Aplikace CEM

Implementace Aplikace CEM zahrnuje počáteční nastavení Aplikace CEM tak, aby byla zajištěna její správná funkčnost pro potřeby Zákazníka a počáteční zaškolení Zákazníka na používání aplikace. Jedná se zejména o ukázkové zavedení uživatelských skupin a přístupů, objektů, měřidel, ceníků a vyúčtování tak, aby Zákazník pochopil principy a postupy při nastavování aplikace a byl dále schopen provádět nastavení aplikace samostatně, s pomocí provozní dokumentace k aplikaci. Rozsah počátečního zaškolení Zákazníka na používání Aplikace CEM zahrnutý do jednorázové ceny dle odstavce 3.5 činí 8 hodin.

### c) Zákaznická podpora

Zákaznická podpora zahrnuje zejména pomoc Zákazníkovi za strany Poskytovatele při nastavování a administraci systému formou telefonické konzultace. Do služeb zákaznické podpory nejsou zahrnuty činnosti, u kterých je nutné programování, provádění dotazů/inzertů do databáze, či jiných manipulací s daty, které nelze provést přes uživatelsky dostupné nástroje CEM. Rozsah zákaznické podpory zahrnutý do měsíční ceny dle odstavce 3.3 činí 6 hodin



**měsíčně** v prvních dvou měsících provozu systému, následně **2 hodiny měsíčně** pro další období.

**d) Administrátorská, analytická a programátorská podpora**

Tato služba zahrnuje administrátorskou, analytickou a programátorskou podporu Zákazníka ze strany Poskytovatele, jejíž obsahem jsou zejména (nikoli však výhradně) tyto činnosti a úkony:

- administrátorská a programátorská pomoc při změnách v nastavení systému
- nestandardní datové výpisy, exporty, importy
- provedení nestandardních provozních a datových analýz či jiných písemných výstupů
- provedení individuálních úprav software (kupříkladu „customizace“ aplikace)
- konzultační, prodejní a poprodejní podpora u Zákazníka

Tuto službu poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi na základě individuální objednávky.

...

Tato příloha o celkovém počtu tří (3) listů je nedílnou součástí výše uvedené Smlouvy. Příloha byla vyhotovena ve dvou výtiscích, každá strana obdrží po jednom výtisku.

v Kralupech nad Vltavou, dne *24. února* 2020 V Hradci Králové, dne *09. 03. 2020* 2020

SOFTLINK  
Ton  
273 J. kra  
IČ: 2770300

za Poskytovatele

[Redacted signature]

za Zákazníka





# PŘÍLOHA Č. 2

ke Smlouvě č. SL – 14 / 2020

## SEZNAM OBJEKTŮ

Služby budou poskytovány Zákazníkovi v pro objekty uvedené v tabulce č. 1.

**Tabulka č. 1**

Technické služby Hradec Králové	středisko letiště
---------------------------------	-------------------

v Kralupech nad Vltavou, dne 24. února 2020

V Hradci Králové, dne 09. 03. 2020 2020

**SOFTLIP**  
Tomikova  
272 00 Hradec Králové  
IČ: 272 00 000000  
za Poskyt  
272 00 000000

za Zákazníka

TECHNICKÉ SLUŽBY  
HRADEC KRÁLOVÉ  
Na Bříně 367  
500 00 Hradec Králové  
Tel.: 495 402 654  
IČ: 64809447 DIČ: CZ64809447  
Zaps. v OR u Krajského soudu v HK oddíl PI, vložka 52



# PŘÍLOHA Č. 3

ke Smlouvě č. SL – 14 / 2020

## SOUPIS OPRÁVNĚNÝCH OSOB

Jméno	pozice	telefon	e-mail	oprávnění
	energetik			admin
	Správa letiště			editace
	Product manager			admin
	Sales manager			nahlížeč
	Zákaznická podpora			admin

v Kralupech nad Vltavou, dne 24. února 2020

V Hradci Králové, dne 09. 03. 2020

**SOFTLI**  
Tomková  
2. 3. 0. 1. 2. 3.  
IČ: 2. 3. 0. 1. 2. 3.

za Poskytovatele

za Zákazníka

