

Číslo smlouvy objednatele: _____ / _____ /IT

Identifikátor veřejné zakázky: P20V00181411

Číslo smlouvy zhotovitele: SWR/20/329

Smlouva na dodávku programového vybavení a poskytování služeb technické podpory provozu

(dále jen „smlouva“)

Smluvní strany

Statutární město Ostrava
Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava

zastoupené náměstkyní primátora
Mgr. Kateřinou Šebestovou

VERA, spol. s r.o.
Lužná 716/2, Vokovice
160 00 Praha 6
zastoupená jednatelem společnosti
Ing. Jiřím Matouškem

IČO: 00845451
DIČ: CZ00845451 (plátce DPH)

IČO: 62587978
DIČ: CZ62587978

dále jen **objednatel**

dále jen **zhotovitel**

Obsah smlouvy

I. Základní ustanovení

1. Tato smlouva je uzavřena podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), ve znění pozdějších předpisů a dále podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“).
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví této smlouvy a taktéž oprávnění k podnikání jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně.
3. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
4. Smluvní strany berou na vědomí, že k nabytí účinnosti této smlouvy je vyžadováno uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění zákona č. 298/2016 Sb. Zaslání smlouvy do registru smluv zajistí objednatel.

5. Zhotovitel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
6. Pro případ, že zhotovitel bude mít dle této smlouvy povinnost přiznat a zaplatit DPH, činí toto prohlášení: Zhotovitel prohlašuje, že není nespolehlivým plátcem DPH a v případě, že by se jím v průběhu trvání smluvního vztahu stal, tuto informaci neprodleně sdělí objednateli.

II. Účel smlouvy

1. Účelem uzavření této smlouvy je poskytnutí modulů GDPR - Komfort a GDPR - Občan pro zajištění hromadného zpracování a anonymizaci osobních údajů v informačním systému VERA Radnice provozovaném v prostředí statutárního města Ostravy (magistrátu a městských obvodů), dodání souvisejících nástrojů pro zajištění komplexní podpory životního cyklu dokumentů a likvidace objektů spisové služby, zajištění školení uživatelů a služeb technické podpory.

III. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou poskytnout objednateli pro všechny instance (tj. produkční, školící a testovací) informačního systému VERA Radnice provozovaného u objednatele níže specifikované plnění:
 - a) Dodávka licencí programového vybavení GDPR Komfort a GDPR Občan
 - b) Dodávka a implementace nástrojů pro evidenci dokumentů
 - c) Dodávka a implementace nástrojů pro likvidaci objektů na základě provedeného skartačního řízení
 - d) Školení správců GDPR v jednotlivých agendách a školení uživatelů, metodická podpora a konzultace

Součástí plnění je uživatelská a administrátorská dokumentace. Bližší rozsah předmětu plnění je dále uveden v příloze č. 1 této smlouvy.

2. Předmětem plnění je dále závazek zhotovitele po dobu specifikovanou touto smlouvou poskytovat objednateli služby technické podpory provozu programového vybavení GDPR Komfort a GDPR Občan, instalovaného u objednatele a všech dalších vývojových úprav tohoto programového vybavení poskytnutých zhotovitelem a to v rozsahu a za podmínek touto smlouvou sjednaných (dále též „služby“) a specifikovaných v příloze č. 3 této smlouvy.

Technická podpora dle této smlouvy zahrnuje:

- poskytování nových verzí nebo subverzí programového vybavení s vyšší nebo upravenou funkcionalitou na základě kontinuálního vývoje programového vybavení
 - zpracování legislativních změn,
 - odstraňování vad programového vybavení,
 - průběžnou údržbu (aktualizaci) veškeré dokumentace vztahující se k dodanému programovému vybavení.
3. Zhotovitel je povinen předat a objednatel je povinen převzít plnění předmětu této smlouvy ve sjednané době, na sjednaném místě a způsobem a v kvalitě podle podmínek dohodnutých v této smlouvě.
 4. Produkty a výsledky dodané zhotovitelem objednateli budou splňovat požadavky této smlouvy, a odpovídat obecně platným právním předpisům ČR a platným standardům pro systémy veřejné správy.

Smluvní strany prohlašují, že předmět smlouvy není plněním nemožným a že smlouvu uzavřely po pečlivém zvážení všech možných důsledků.

IV. Plnění předmětu smlouvy

1. Plnění předmětu smlouvy dle čl. III. odst. 1. písm. a), b), a c):
 - a) O předání a převzetí plnění této smlouvy bude sepsán předávací protokol. Smluvní strany jsou oprávněny uvést v protokolu cokoliv, co budou považovat za nutné.
 - b) Převzetí plnění dle čl. III. odst. 1. písm. b) a c) bude probíhat formou akceptačního řízení, objednatel písemně sdělí zhotoviteli jeho výsledek, a to ve lhůtě do 5 pracovních dní po předání příslušného plnění k akceptačnímu řízení objednateli. Pokud objednatel v této lhůtě výsledek zhotoviteli nesdělí a zástupci smluvních stran se nedohodnou jinak, má se za to, že předmět plnění byl akceptován bez připomínek.
 - c) Výsledek akceptačního řízení bude v akceptačním protokolu uveden jedním z dále uvedených způsobů:
 - Akceptováno bez připomínek.
 - Akceptováno s výhradami. V Akceptačním protokolu budou uvedeny zjištěné závady a dohodnutý termín odstranění zjištěných vad.
 - Neakceptováno např. v důsledku vad, způsobujících nefunkčnost příslušného produktu a bránících provozu (nelze provádět operace nad záznamy). V takovém případě bude stanoven nový termín akceptačního řízení.
 - d) Zhotovitel splní své závazky z této smlouvy jejich předáním bez vad a případných nedodělků nebránících provozu systému.
2. Plnění předmětu smlouvy dle čl. III. odst. 1. písm. d) bude probíhat na základě požadavků objednatele dle vzájemně odsouhlaseného harmonogramu. Realizace bude potvrzena podpisem zástupce objednatele na Servisním listě.
3. Osoby pověřené jednat ve věcech plnění předmětu zodpovídají za akceptaci plnění předmětu smlouvy, podepisují předávací protokoly a přehledy plnění podle předmětu této smlouvy, které jsou podkladem pro fakturaci:
 - za objednatele [REDAKCE], vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu Magistrátu města Ostravy [REDAKCE], případně osoba jí pověřená
 - za zhotovitele [REDAKCE], Project Manager, [REDAKCE], případně osoba jím pověřená.
4. V případě, že dojde ke změně osob pověřených jednat ve věcech plnění předmětu této smlouvy, mohou se smluvní strany dohodnout na jejich změně s ohledem na aktuální stav plnění. O tomto rozhodnutí vytvoří oboustranně podepsaný zápis.

V. Místo a termín plnění

1. Místem plnění předmětu této smlouvy je sídlo objednatele, pokud nelze plnění poskytnout vzdáleným přístupem.
2. Práce na realizace předmětu smlouvy budou zahájeny ihned po nabytí účinnosti této smlouvy.
3. Veškeré práce, dodávky a služby provedené zhotovitelem v rámci plnění předmětu smlouvy dle čl. III. odst. 1. písm. a) budou objednateli předány nejpozději do 15 dnů po uzavření smlouvy.



4. Veškeré práce, dodávky a služby provedené zhotovitelem v rámci plnění předmětu smlouvy dle čl. III. odst. 1. písm. b) budou objednateli předány nejpozději do 10. 12. 2020.
5. Veškeré práce, dodávky a služby provedené zhotovitelem v rámci plnění předmětu smlouvy dle čl. III. odst. 1. písm. c) budou objednateli předány nejpozději do 15. 10. 2021.
6. Plnění předmětu smlouvy dle čl. III. odst. 1. písm. d) bude poskytováno do 30. 10. 2021.
7. Plnění předmětu smlouvy dle čl. III. odst. 2. této smlouvy bude zahájeno den následující po převzetí plnění dle čl. III. odst. 1. písm. a) této smlouvy.

VI. Cena a odměna za poskytované služby

1. Cena za splnění předmětu dle čl. III. odst. 1. písm. a) až c) této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí 1 127 980 Kč bez DPH. Podrobná cenová kalkulace je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy.
2. Odměna za poskytované služby dle čl. III. odst. 1. písm. d) je stanovena dohodou smluvních stran v maximální výši 550 000 Kč bez DPH. Odměna bude hrazena dle skutečně odvedených prací dle ceníku školení v příloze č. 2 této smlouvy.
3. Odměna za poskytované služby dle čl. III. odstavce 2. je stanovena dohodou smluvních stran a činí 76 952 Kč bez DPH za jeden kalendářní rok.
4. Cena a odměna je dohodnuta jako nejvýše přípustná a platí po celou dobu účinnosti smlouvy.
5. K dohodnuté ceně a odměně bude připočtena sazba DPH platná ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Zhotovitel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
6. Cena a odměna obsahuje i případně zvýšené náklady spojené s vývojem cen vstupních nákladů, a to až do doby ukončení veškerých prací, dodávek a služeb poskytnutých v rámci plnění předmětu této smlouvy.
7. Součástí ceny a odměny jsou veškeré práce, dodávky, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné splnění předmětu této smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí zhotovitele na všech jednáních týkajících se předmětu plnění této smlouvy.

VII. Platební podmínky

1. Zhotovitel prohlašuje, že nežádá zálohu k náhradě hotových výdajů. Náhrada nákladů účelně vynaložených při plnění předmětu smlouvy je obsažena ve sjednané ceně a odměně dle čl. VI. této smlouvy.
2. Podkladem pro úhradu smluvní odměny je vyúčtování nazvané faktura (dále jen „faktura“), které bude mít náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
3. Faktura za příslušné plnění předmětu smlouvy:
 - a) dle čl. III. odst. 1. písm. a) až c) bude vystavena do pěti (5) dnů po podpisu předávacího protokolu oběma smluvními stranami,
 - b) dle čl. III. odst. 1. písm. d) bude vystavena do pěti (5) dnů po ukončení kalendářního měsíce, za který je úhrada prováděna, po odsouhlasení poskytnutého plnění a ve výši poskytnutého plnění,
 - c) dle čl. III. odst. 2. bude vystavena nejdříve k 1. dni měsíce následujícího po kalendářním čtvrtletí, za které je úhrada prováděna, ve výši 19 238 Kč bez DPH.

4. V případě, že dnem zahájení plnění dle čl. III. odst. 2, není 1. den kalendářního čtvrtletí nebo že dnem zániku této smlouvy není poslední den příslušného čtvrtletí, náleží zhotoviteli za příslušné období pouze poměrná část odměny za poskytování služeb technické podpory.
5. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je zhotovitel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
 - a) číslo a datum vystavení faktury,
 - b) číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky
 - c) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
 - d) označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno,
 - e) dobu splatnosti faktury,
 - f) název, sídlo, IČO a DIČ objednatele a zhotovitele,
 - g) označení útvaru objednatele, který akci likviduje (tj. odbor projektů IT služeb a outsourcingu),
 - h) jméno a příjmení osoby, která fakturu vystavila, včetně jejího kontaktního telefonu.
6. Doba splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů po jejím doručení objednateli. 10 denní doba splatnosti platí pro smluvní strany při placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj.).
7. Faktura bude zpracována v souladu s vyhláškou č. 410/2009 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, pro některé vybrané účetní jednotky, ve znění pozdějších předpisů. Rovněž bude ve faktuře uplatněn aktuální Pokyn GFŘ k jednotnému postupu při uplatňování některých ustanovení zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů.
8. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována odměna nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím doby splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Zhotovitel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání chybné faktury přestává běžet původní doba splatnosti. Celá doba splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
9. Faktura bude doručena do datové schránky objednatele nebo osobně proti podpisu zmocněné osoby nebo jako doporučené psaní prostřednictvím držitele poštovní licence nebo na elektronickou podatelnu posta@ostrava.cz elektronicky ve formátu, který je v souladu s evropským standardem elektronické faktury.
10. Objednatel je oprávněn provést kontrolu vyfakturovaných prací a činností. Zhotovitel je povinen oprávněným zástupcům objednatele provedení kontroly umožnit.
11. Strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené zhotovitelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v této smlouvě. Musí se však jednat o číslo účtu zveřejněné způsobem umožňujícím dálkový přístup podle § 96 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Zároveň se musí jednat o účet vedený v tuzemsku.
12. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
13. Pokud se stane zhotovitel nespolehlivým plátcem daně dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, je objednatel oprávněn uhradit zhotoviteli za zdanitelné plnění částku bez DPH a úhradu samotné DPH provést přímo na příslušný účet daného finančního úřadu, dle § 109a zákona o dani z přidané hodnoty. Zaplacení částky ve výši daně na účet správce daně zhotovitele a zaplacení částky bez DPH

zhotoviteli bude považováno za splnění závazku objednatele uhradit sjednanou cenu nebo odměnu.

VIII. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Zhotovitel je povinen a zavazuje se provést plnění, které je předmětem smlouvy, a veškeré práce, dodávky a služby s tím spojené svým jménem, s náležitou odbornou péčí a na svou vlastní zodpovědnost. V případě, že tím pověří, v jakémkoli rozsahu, jinou osobu, má zhotovitel odpovědnost za takto provedené práce, dodávky či služby, jako by je provedl sám.
2. Zhotovitel se zavazuje realizovat veškeré práce vyžadující zvláštní způsobilost nebo povolení podle příslušných předpisů osobami, které tuto podmínku splňují.
3. Objednatel se zavazuje zhotoviteli poskytnout součinnost při plnění předmětu této smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém lze, a způsobem, kterým lze tuto součinnost po objednateli spravedlivě požadovat dle této smlouvy (zejména nikoli však výlučně součinnost nezbytnou pro zahájení akceptačního řízení bez zbytečného odkladu po obdržení výzvy zhotovitele). Bude-li zhotovitelem požadována po objednateli jakákoliv součinnost dle předchozí věty, je povinen ji před započítím jakéhokoliv plnění z této smlouvy dostatečně a prokazatelně specifikovat. Objednatel se dále zavazuje zajistit v případě požadavku zhotovitele součinnost třetích stran spolupracujících na plnění předmětu smlouvy. V případě, že objednatel nevyvine takto specifikovanou a požadovanou součinnost při plnění dle této smlouvy, může zhotovitel prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku. Objednatel využije přiměřených schopností a vynaloží přiměřenou péči a pozornost, aby poskytnutá součinnost byla zhotoviteli poskytnuta včas.
4. Technické údaje a doplňující podklady, které si zhotovitel vyžádá jako nezbytný předpoklad pro řádné, včasné a úplné splnění svého závazku poskytne objednatel písemnou formou (pokud se zástupci smluvních stran nedohodnou na jiném způsobu předání takovýchto podkladů) v co nejkratším možném termínu, nejdéle do 5 pracovních dnů od doručení žádosti zhotovitele objednateli. V případě, že nebudou ve stanoveném termínu údaje a podklady poskytnuty, může zhotovitel prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku.

IX. Ochrana informací

1. Smluvní strany se zavazují, že při realizaci této smlouvy a jejich dodatků budou chránit a utajovat před nepovolanými osobami důvěrné informace a skutečnosti (dále jen „chráněné informace“). Za chráněné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně a veřejně známé, které svým zveřejněním mohou způsobit škodu pro kteroukoliv smluvní stranu, nebo které některá ze smluvních stran jako chráněné písemně označila a prokazatelně druhé straně oznámila. 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 potencionální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a vztahuje se na ně dle vůle příslušné smluvní strany povinnost mlčenlivosti.
2. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci této smlouvy nebo jejich dodatků a třetí osoba bude shodně zavázána k mlčenlivosti jako účastníci této smlouvy. Za třetí osoby, podle tohoto ustanovení, nejsou považováni určení pracovníci smluvních stran oprávnění ke styku s chráněnými informacemi ve vazbě na tuto smlouvu nebo osoby, které si jedna ze smluvních stran písemně určí.



3. Povinnost objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením odst. 1. tohoto článku dotčena.
4. Závazek k ochraně a utajení trvá po celou dobu existence chráněných informací.
5. Po ukončení smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů, potřebných k realizaci předmětu této smlouvy, jestliže některá ze smluvních stran takto učiní, je druhá smluvní strana povinna tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
6. Povinnosti smluvních stran vůči chráněným informacím se nevztahují 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.

X. Ochrana osobních údajů

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této smlouvy může dojít k tzv. zpracovávání osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 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, a to pouze a zpravidla v rozsahu, kdy objednatel osobní údaje zhotoviteli zpřístupní přenosem a nebo zhotovitel na osobní údaje pouze a zpravidla nahlédne, bude-li to nezbytné pro řádné plnění závazků této smlouvy a nebude-li možné se tzv. zpracování osobních údajů vyhnout. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že primárním předmětem této smlouvy, viz čl. III., není zpracovávání osobních údajů v plném rozsahu dle citované legislativy, tj. zejména shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, použití, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.
2. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že ve smyslu čl. X., odst. 1., této smlouvy, plní objednatel roli tzv. správce osobních údajů, a zhotovitel roli tzv. zpracovatele osobních údajů, ve smyslu legislativy uvedené v čl. X., odst. 1., této smlouvy.
3. Objednatel, tj. správce osobních údajů, pověřuje tímto zhotovitele, tj. zpracovatele osobních údajů, zpracováváním osobních údajů ve smyslu citace čl. X., odst. 1., této smlouvy a ve smyslu legislativy uvedené v čl. X., odst. 1., této smlouvy, přičemž:
 - a) předmětem zpracování osobních údajů jsou osobní údaje vyskytující se v IS VERA Radnice
 - b) dobou trvání zpracování osobních údajů je doba platnosti této smlouvy;
 - c) povahou zpracování osobních údajů je případný náhled na osobní údaje správce osobních údajů v souvislosti s plněním závazků této smlouvy, viz čl. III.;
 - d) účelem zpracování osobních údajů je případný náhled na osobní údaje správce osobních údajů v souvislosti s plněním závazků této smlouvy, viz čl. III
 - e) typem zpracovávaných osobních údajů jsou zpravidla identifikační, adresní, popisné a případně jiné osobní údaje subjektů údajů;
 - f) kategorií subjektů údajů jsou zpravidla fyzické osoby, které jsou ve vztahu se správcem osobních údajů;
4. Objednatel, tj. správce osobních údajů, se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti, které jsou mu kladeny v souvislosti se zpracováním osobních údajů ve smyslu legislativy uvedené v čl. X., odst. 1., této smlouvy, zejména pak určit účel a prostředky zpracování OÚ.

5. Objednatel, tj. správce osobních údajů, se zavazuje vůči zhotoviteli, tj. zpracovateli osobních údajů, vydávat a dokladovat pokyny, které budou definovat, případně upřesňovat způsob zpracování osobních údajů uvedený v čl. X., odst. 1., této smlouvy, v souladu s legislativou uvedenou v čl. X., odst. 1., této smlouvy.
6. Objednatel, tj. správce osobních údajů, touto smlouvou povoluje zhotoviteli, tj. zpracovateli osobních údajů zapojit do zpracování dalšího zpracovatele za podmínky, že zapojení takového dalšího zpracovatele vždy podléhá předchozímu písemnému souhlasu ze strany objednatele. Souhlasy dle tohoto ustanovení smlouvy bude poskytovat Magistrát města Ostravy prostřednictvím vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu Magistrátu města Ostravy.
7. Zhotovitel, tj. zpracovatel osobních údajů, se zavazuje:
 - a) dodržovat veškeré povinnosti, které jsou mu kladeny v souvislosti se zpracováním osobních údajů ve smyslu legislativy uvedené v čl. X., odst. 1., této smlouvy a to s přihlédnutím k povaze a účelu zpracování osobních údajů, dle čl. X., odst. 3., písm. c) a d), této smlouvy;
 - b) zpracovávat osobních údaje na základě doložených pokynů správce osobních údajů, dle čl. X., odst. 5., této smlouvy, včetně otázek předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci ve smyslu legislativy uvedené v čl. X., odst. 1., této smlouvy, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Unie nebo členského státu, které se na správce osobních údajů vztahuje. V takovém případě zpracovatel osobních údajů informuje správce osobních údajů o tomto právním požadavku před zpracováním osobních údajů, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
 - c) zajistit, aby se osoby zpracovatele osobních údajů oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, včetně povinnosti zachovat tuto mlčenlivost i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací;
 - d) přijmout všechna nezbytná a přiměřená opatření požadovaná platnými právními předpisy a čl. 32 Nařízení, tj. legislativy uvedené v čl. X., odst. 1., této smlouvy, a to vzhledem k povaze a účelu zpracování osobních údajů, dle čl. X., odst. 3., písm. c) a d), této smlouvy. Zhotovitel je povinen vyjma odkazovaného zajistit vhodná technicko-organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající daným rizikům; zejména však:
 - přistupovat k síti objednatele prostřednictvím VPN z důvěryhodných koncových zařízení, na nichž je implementována a aktualizována ochrana proti škodlivému kódu a provozována aktualizovaná podporovaná verze operačního systému
 - přistupovat k technickým prostředkům a IS objednatele výhradně prostřednictvím oprávněných osob zhotovitele
 - přistupovat k technickým prostředkům objednatele pouze za přesně vymezeným účelem a na dobu nezbytně nutnou k naplnění vymezeného účelu smlouvy, po předchozím souhlasu objednatele
 - e) zhotovitel zapojí do zpracování dalšího zpracovatele za splnění podmínky uvedené v čl. X., odst. 6. této smlouvy.
 - f) informovat správce osobních údajů a to neprodleně v případě, že podle názoru zpracovatele osobních údajů určitý pokyn správce osobních údajů porušuje Nařízení nebo jiné předpisy Unie nebo členského státu týkající se ochrany osobních údajů.
 - g) poskytovat správci včasnou součinnost při zajišťování souladu zpracování osobních údajů dle obecného nařízení.

XI. Převod vlastnictví a převod práv k užití produktů

1. Zhotovitel dále objednateli garantuje, veškeré programové produkty (počítačové programy) dodané zhotovitelem v rámci plnění této smlouvy jsou v souladu s příslušným ustanovením občanského zákoníku a zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“), ve znění pozdějších předpisů, autorskoprávně bez závad a objednatel se v této souvislosti stává oprávněným uživatelem jejich rozmnoženin a vlastníkem záznamových materiálů, na kterých jsou tyto rozmnoženiny umístěny.
2. Zhotovitel poskytuje objednateli po úplném zaplacení dohodnuté odměny k dodaným produktům (jež mají povahu autorského díla) časově neomezenou, nevýhradní a nepřevoditelnou multilicenci (licence není omezena počtem uživatelů ani zařízení) a to výlučně k účelu touto smlouvou sledovanému. Objednatel se u všech produktů tohoto charakteru stává po jejich úplném zaplacení pouze oprávněným uživatelem rozmnoženin a vlastníkem záznamových materiálů, na kterých jsou tyto rozmnoženiny umístěny. Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněn objednateli poskytnout předmět smlouvy, včetně oprávnění k výkonu práva užití, k užití pro účely této smlouvy v souladu s autorským zákonem.
3. Objednatel bere na vědomí, že programové produkty, jakož i jejich doplnění, aktualizace a nové verze, obsahují údaje a informace, které zhotovitel považuje za předmět svého obchodního tajemství, jsou vytvořené nebo získané zhotovitelem a nejsou veřejně dostupné.
4. Objednatel nesmí kopírovat, překládat, dekompileovat, rozebírat, zpětně rozkládat nebo jinak reprodukovat či modifikovat, přidávat nebo jinak měnit zhotovitelem poskytnuté programové produkty nebo jinak vyvíjet programové produkty, které zahrnují nebo užívají prvky programových produktů poskytnutých zhotovitelem bez konkrétního písemného souhlasu zhotovitele nebo autora s výjimkou rozsahu stanoveného autorským zákonem.
5. Objednateli nevznikají k poskytnutým programovým produktům jiná práva než ta, která jsou uvedena v této smlouvě.
6. Smlouvou nejsou dotčena další práva zhotovitele, jako vykonavatele majetkových práv ke všem produktům nehmotné povahy, které jsou na základě této smlouvy poskytovány objednateli, zejména na jejich další distribuci, modifikaci a aktualizaci.

XII. Odpovědnost za škodu

1. Smluvní strany jsou povinny počínat si tak, aby v důsledku jejich konání nedošlo ke vzniku škod. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení vzniku škody a k jejímu zmírnění.
2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhou smluvní stranou. Zhotovitel objednateli neodpovídá za jakékoli škody vzniklé z chybného, neúplného nebo nevhodného užití dodaných produktů pracovníky objednatele. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním povinností stanovené touto smlouvou, pokud bylo způsobeno „vyšší mocí“ (dále jen „vyšší moc“).
3. Vyšší mocí se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy nebo její části a závady v dodávce elektrické energie. Za vyšší moc se považuje okolnost, která může ohrozit nebo znemožnit plnění zhotovitele, o které objednatel nepochybně věděl a zhotovitele na ni neupozornil, i když musel důvodně předpokládat, že tato okolnost není zhotoviteli známa.
4. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními občanského zákoníku. Uplatněním nebo zaplacením případné smluvní pokuty není dotčeno,

ani omezeno právo poškozené smluvní strany na náhradu skutečné škody v plné výši. Náhrada škody se platí v českých korunách.

XIII. Záruční doba a odpovědnost za vady

1. Zhotovitelem poskytnuté práce, dodávky nebo služby mají vady, jestliže jejich provedení neodpovídá účelu smlouvy a požadavkům uvedeným ve smlouvě, příslušným právním předpisům, normám nebo dokumentaci, vztahujících se k jejich provedení.
2. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, zavazuje se objednatel veškeré zjištěné vady v záruční době (dále jen „vady“) nahlásit zhotoviteli neprodleně po jejich zjištění.
3. Objednatel se zavazuje, že vyvine veškerou potřebnou součinnost při odstraňování závad a bude spolupracovat se zhotovitelem na detailním a podrobném popisu požadavku tak, aby bylo možné určit jeho příčinu.
4. Zhotovitel neodpovídá za vady a újmy, které byly způsobeny nesprávným užitím výsledků poskytnutých zhotovitelem podle této smlouvy, ani za vady které byly způsobeny jinými příčinami a které nevyplývají z výsledků poskytnutých zhotovitelem podle této smlouvy.
5. Zhotovitel neodpovídá zejména za vady, které:
 - byly způsobeny nesprávnými podklady nebo informacemi poskytnutými objednatelem;
 - vznikly neodborným zacházením objednatele nebo nedodržením zhotovitelem předané dokumentace dle této smlouvy;
 - způsobila třetí osoba; za třetí osobu dle této smlouvy nejsou považováni řádně proškolení zástupci objednatele;
 - vznikly neodvratitelnou okolností či událostí.
6. Zhotovitel odpovídá za vady vyskytnuvší se v záruční době. Za vady, které se projevily po záruční době, odpovídá zhotovitel jen tehdy, pokud jejich příčinou bylo porušení jeho povinností.
7. V návaznosti na tato ustanovení se smluvní strany dohodly na záruční době na veškeré práce a služby zhotovitelem provedené pro řádné a úplné splnění předmětu této smlouvy dle čl. III. odst. 1 písm. a) až c)., v trvání 24 měsíců od jejich předání a převzetí bez vad a nedodělků. V této době zhotovitel garantuje, že implementované produkty budou vykazovat v dokumentaci k jejich užití popsané vlastnosti a možnost užití k účelu popsanému v této smlouvě, dokumentaci, a že v těchto vlastnostech a způsobech užití nebudou vykazovat žádné vady.
8. Smluvní strany se dohodly na odstranění záručních vad způsobem a v termínech dle přílohy č. 3 smlouvy.
9. Objednatel je povinen umožnit zhotoviteli odstranění vady.
10. Provedenou opravu vady zhotovitel objednateli předá písemným zápisem. Na provedenou opravu poskytne zhotovitel záruku ve stejné délce jako v odst. 8. tohoto článku smlouvy.
11. Smluvní strany se dohodly, že objednatel je povinen zajistit pro odstranění vad technické podmínky dálkového přístupu pro pracovníky zhotovitele a to buď dlouhodobě, nebo pro každý jednotlivý případ požadavku na servisní zásah. Formu zabezpečení definuje objednatel.

XIV. Sankční ujednání

1. V případě nedodržení termínu doby plnění dle této smlouvy dle čl. V., ze strany zhotovitele, je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny předmětu plnění této smlouvy dle čl. VI. odst. 1. písm. a), za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.

2. V případě prokazatelného nedodržení časových parametrů uvedených v příloze č. 3. této smlouvy, odpovídajících jednotlivým úrovním služby V1 až V3, je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ ve výši.
 - V1 „Kritická chyba“ 2 000,- Kč bez DPH
 - V2 „Urgentní chyba“ 700,- Kč bez DPH
 - V3 „Chyba“ 300,- Kč bez DPH
3. Pro případ prodlení se zaplacením dohodnuté ceny a odměny v rozporu s platebními podmínkami sjednanými v této smlouvě, je objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
4. V případě, že závazek z této smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností. Zánik závazku pozdním plněním neznamená zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.
5. Smluvní pokuty se nevztahují na zásahy vyšší moci, která způsobí havárii, poruchu, nutnost servisního zásahu nebo výpadek služeb.
6. Smluvní strany se dohodly, že smluvní strana, která má právo na smluvní pokutu dle této smlouvy, má právo také na náhradu škody vzniklé z porušení povinností, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.
7. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
8. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody. Objednatel má právo na náhradu škody v plné výši vedle smluvní pokuty.
9. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce zhotovitele.

XV. Závěrečná ustanovení

1. Doložka platnosti právního jednání dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření této smlouvy rozhodla rada města svým usnesením č. 05049/RM1822/73 ze dne 13.10.2020, kterým bylo rozhodnuto o zadání veřejné zakázky malého rozsahu.
2. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v celostátním Registru smluv.
3. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
4. Dle občanského zákoníku smluvní strany na sebe převzaly nebezpečí změny okolností. Před uzavřením smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou a faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření této smlouvy nastat. Tuto smlouvu nelze měnit rozhodnutím soudu v jakékoliv její části.
5. Smluvní strany se dále dohodly ve smyslu § 1740 odst. 2 a 3 občanského zákoníku, že vylučují přijetí nabídky, která vyjadřuje obsah návrhu smlouvy jinými slovy, i přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou, i když dodatek či odchylka podstatně nemění podmínky nabídky.
6. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
7. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány

oprávněnými zástupci smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových zpráv či jiných elektronických zpráv.

8. Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah písemnou dohodou nebo písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou.
9. Smlouvu lze rovněž ukončit jednostranným odstoupením od smlouvy v případě, kdy jedna strana poruší smlouvu podstatným způsobem. Podstatným porušením této smlouvy se rozumí zejména dlouhodobé a opakované neplnění podmínek této smlouvy, přičemž strana, která smlouvu porušila, neprovedla nápravu ani po písemném upozornění ve lhůtě třiceti (30) dnů.
10. V případě zániku závazku před jeho řádným splněním je zhotovitel povinen ihned předat objednateli nedokončené plnění včetně věcí, které opatřil a které jsou součástí předmětu této smlouvy a uhradit případně vzniklou škodu. Objednatel je povinen uhradit zhotoviteli cenu věcí, které opatřil a které se staly součástí předmětu této smlouvy. Smluvní strany uzavřou dohodu, ve které upraví vzájemná práva a povinnosti.
11. Zhotovitel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy, ani tuto smlouvu, třetí osobě.
12. Pro případ, že ustanovení této smlouvy oddělitelné od ostatního obsahu se stane neúčinným nebo neplatným, se smluvní strany zavazují bez zbytečného odkladu nahradit takové ustanovení novým. Případná neplatnost některého z takovýchto ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení.
13. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne či jinak znemožní.
14. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi smluvními stranami platí jen to, co je dohodnuto v této písemné smlouvě.
15. Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží dvě a zhotovitel jedno vyhotovení.
16. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, a že s jejím obsahem souhlasí.
17. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Specifikace plnění
 - Příloha č. 2 – Cenová kalkulace
 - Příloha č. 3 – Technická podpora

Za objednatele

Za zhotovitele

Datum: _____

Datum: _____

Místo: _____

Místo: _____

zmocněnec **Mgr. Kateřina Šebestová**
náměstek primátora

Ing. Jiří Matoušek
jednatel společnosti VERA, spol. s.r.o



Specifikace plnění

1. Plnění dle čl. 3 odst. 1. písm. a)

a) Modul GDPR Komfort – základní funkcionalita:

- Rozšiřující identifikační údaje. Nový číselník GDPR doplní každý osobní údaj o nová metadata. Číselník obsahuje následující položky:
 - Zákonnost zpracování
 - Účel zpracování
 - Právní základ
 - Doba použitelnosti
 - Zdroj dat
- Hromadná anonymizace údajů, u kterých již vypršela doba použitelnosti. Doba použitelnosti je přebírána z číselníku GDPR.
- Nástroje pro kontrolu a vymazání nadbytečných údajů z Registru externích obyvatel.

b) Modul GDPR Občan – základní funkcionalita:

- Výpisy o zpracování dat subjektů údajů – poskytování výpisů pro subjekty údajů za jednotlivé agendy i souhrnně za všechny agendy
- Souhlasy se zpracováním osobních údajů – evidence souhlasů poskytnutých subjekty údajů

2. Plnění dle čl. 3 odst. 1. písm. b) - Dodávka a implementace nástrojů pro evidenci dokumentů

Požadované funkcionality zajistí jednotnou evidenci dokumentů souvisejících s daným případem v IS VERA Radnice (dále ISSD) a elektronické spisové službě s cílem jednotného řízení životního cyklu dokumentů v provázaných systémech až po skartační řízení a anonymizaci/výmaz záznamů v ISSD v návaznosti na GDPR.

- Interní vypravení elektronické a listinné
Podpora předávání dokumentů mezi útvary prostřednictvím institutu interního vypravení funkcemi obecného rozhraní. Rozlišení formy předávaných dokumentů s realizací navazujících procesů a činností v závislosti na zvolené formě interního vypravení listinného či elektronického.
- Doplnění funkce dodejky do evidenčních agend
Zpracování společné komponenty pro zaznamenání výsledku doručování dodejkových zásilek do vybraných agend.
- Hromadné uzavírání spisů z agendy Vymáhání pohledávek
Nová funkčnost pro provádění hromadného uzavírání spisů případů z evidence vymáhacích řízení.
- Změna zpracovatele případu/spisu zneplatněného uživatele v JOS
Nová funkčnost umožňující změnu vlastnictví spisu vázaného k případu z uživatele zneplatněného v JOS na nového platného uživatele
- Oprava vypravení
Funkce pro opravy a rušení vypravení způsobem „do spisu“.

Plnění bude realizováno dle vzájemně odsouhlasené Analýzy specifických požadavků. Dodávkou a Implementací se rozumí dodání programových úprav v rozsahu popsání řešení v dokumentech Analýza specifických požadavků.

3. Plnění dle čl. 3 odst. 1. písm. c) likvidace objektů spisové služby

Dodávka a implementace nástrojů pro likvidaci objektů na základě provedeného skartačního řízení

- Zajištění omezení dostupnosti objektů v ISSD uživatelům po předání spisů do spisovny úřadu
- Likvidace objektů předávaných mezi ISSD a elektronickou spisovou službou po ukončení skartačního řízení v elektronické spisové službě objednatele (v případě dokumentů vzniklých nebo migrovaných na rozhraní dle Národního standardu) ve všech provázaných agendách ISSD, bez nutnosti shody aktuálního držitele záznamů v ISSD a spisové službě
Doplnění modulů GDPR Komfort o předvýběr záznamů skartovaných elektronickou spisovou službou v případě dokumentů vzniklých nebo migrovaných na rozhraní dle Národního standardu

Plnění bude realizováno dle vzájemně odsouhlasené Analýzy specifických požadavků.

Dodávkou a Implementací se rozumí dodání programových úprav v rozsahu popsaného řešení v dokumentu Analýza specifických požadavků.

Podmínkou řádného plnění je přímá součinnost objednatele, dodavatele ISSD a dodavatele eSSL dle analýzy specifických požadavků.

Projektem není řešeno:

- Projektem nejsou řešeny vynaložené zdroje na součinnost objednatele ani třetích stran (dodavatel e-SPIS).
- Projektem nejsou řešeny programové úpravy na straně SSL (e-SPIS)
- Projektem nejsou řešeny úpravy interface na straně IS VERA Radnice, které by byly vyvolány změnou interface na straně e-SPIS po akceptaci.
- Projektem není řešeno školení, metodická podpora a konzultace, není-li v plnění dle čl. 3 odst. 1. písm. d) uvedeno jinak

4. Plnění dle čl. 3 odst. 1. písm. d) Školení správců GDPR v jednotlivých agendách a školení uživatelů, metodická podpora a konzultace

a) Školení správců GDPR

- Správce = určená osoba za agendu ISVR s oprávněním pro konfiguraci nebo anonymizaci nebo zpracování výpisů
- Školení budou realizována v rozsahu, termínech a formě (webinář, školení na místě) dle vzájemně dohodnutého harmonogramu.
- Obsah školení
 - proškolení principů nastavení agend dle GDPR;
 - asistence při nastavení jednotlivých agend;
 - vysvětlení anonymizace v ISVR;
 - školení pracovních postupů při nastavování a anonymizaci v jednotlivých agendách.



- b) **Školení uživatelů agend IS VERA Radnice**
- Školení budou realizována v rozsahu, termínech a formě (webinář, školení na místě) dle vzájemně dohodnutého harmonogramu.
 - Obsah školení
 - Nastavení agend dle GDPR,
 - Životní cyklus případu ve vazbě na procesy elektronické spisové služby v integrovaných agendách
 - Evidence souhlasů subjektů údajů
- c) **Metodická podpora a konzultace**
Podpora a konzultace při nasazení nových modulů a dodávaných programových úprav.

Školení realizovaná formou webináře probíhají prostřednictvím nástrojů on-line komunikace, s možností záznamu. Webináře se uskuteční s přímou účastí maximálně 15 osob. Záznam bude platný do vydání nové verze/sestavení/upgrade a bude určen pouze pro potřeby zákazníka. Dodavatel nezajišťuje stříh videa.

Součinnost: Zákazník předá v dostatečném předstihu dodavateli seznam školených osob pro jednotlivé běhy školení. Zajistí školící místnost a její vybavení včetně přístupu na internet, školícího prostředí a přístupů pro školitele a školené osoby.



Cenová kalkulace

Cena plnění dle čl. III. odst. 1. a)

	Cena plnění v Kč bez DPH
Licence GDPR - Komfort	290 130,-
GDPR - Občan	173 850,-
CELKEM	463 980,-

Cena plnění dle čl. III. odst. 1. b)

	Cena plnění v Kč bez DPH
Dodávka a implementace nástrojů pro evidenci dokumentů	239 920,-

Cena plnění dle čl. III. odst. 1. c)

	Cena plnění v Kč bez DPH
Dodávka a implementace nástrojů pro likvidaci objektů spisové služby na základě provedeného skartačního řízení	424 080,-

Odměna za plnění dle čl. III. odst. 2.

Technická podpora	Odměna v Kč bez DPH/ rok
Technická podpora provozu programového vybavení GDPR Komfort a GDPR Občan	76 952,-

Odměna za plnění dle čl. III. odst. 2.

Školení/metodická podpora/konzultace na místě	Odměna v Kč bez DPH/ den*
Školení uživatelů a správců GDPR	21 000

* Rozsah školení v sídle objednatele je limitován počtem školených osob do 20 a 6 hodinami čistého času školení v rámci daného dne, jedním lektorem a jednou agendou ISVR bez ohledu na počet běhů, školení se budou konat v rozpětí od 8.00 do 16.00 hodin. Bude-li v rámci školícího dne více běhů v rámci jedné agendy ISVR, bude vždy mezi školením ½ hodiny na přípravu.



Statutární město Ostrava
magistrát

Školení formou webináře	Odměna v Kč bez DPH/ běh**
Školení uživatelů a správců GDPR	16 000

***Rozsah školení formou webináře je limitován maximálně 4 hodinami/1 běh školení a maximální účastí 15 osob.*

Konzultace/metodická podpora vzdáleně	Odměna v Kč bez DPH/ hod.***
Konzultace/metodická podpora uživatelů/správců GDPR	1 690

****Vzdálená služba bude poskytována Telefonicky/Skype/Team Viewer. Odměna bude počítána za každou započatou 0,5 hodinu vzdálené služby.*



Technická podpora

Smluvní strany se dohodly na následující specifikaci služeb technické podpory a odstraňování záručních vad realizovaných zhotovitelem.

Služby budou poskytovány:

- vzdáleným připojením k serveru, na němž je instalováno programové vybavení,
- v případě, pokud nelze použít vzdálený přístup, osobní přítomností pracovníků zhotovitele v sídle objednatele, popřípadě v sídle odloučeného pracoviště objednatele.
- telefonickou konzultací (hot-line).
- Služba systému Service desk
 - písemně na hotline@vera.cz – neomezeně
 - telefonicky v pracovní době na čísle: +420 495 703 212
 - pracovní doba je v pracovní dny pondělí – pátek 08:00 – 17:00 hod.

Definice úrovní servisních služeb

Smluvní strany se dohodly na následující klasifikaci hlášení požadavků (problémů) souvisejících s provozem programového vybavení:

V1	„Kritická chyba“	Provozní aplikaci nelze z důvodu závady vůbec provozovat nebo má závada produktu kritický vliv na provozovanou aplikaci, kritický stav podporovaného systému – totální výpadek, systém vyžaduje okamžité řešení.
V2	„Urgentní chyba“	Závada produktu výrazně omezuje správnou funkcionalitu aplikace, avšak produkt a aplikaci je možné s omezením provozovat.
V3	„Chyba“	Nekritická závada produktu, která nemá na provoz aplikace výrazný vliv, aplikaci lze provozovat bez výrazného omezení.
V4	„Námět“	Námět na rozšíření aplikace o nové funkce a výsledky nebo na změnu funkcí a výsledků aplikace vedoucí ke zkvalitnění nebo zrychlení práce uživatelů.

Garantována úroveň servisních služeb

Smluvní strany se dohodly na následující garantované úrovni servisních služeb:

V1	„Kritická chyba“	V pracovní dobu: do 4 hodin od nahlášení. Mimo pracovní dobu: nejpozději do 12:00 hodin následujícího pracovního dne.	Do 1 dne od převzetí
V2	„Urgentní chyba“	V pracovní dobu: do 4 hodin od nahlášení. Mimo pracovní dobu: nejpozději do 12:00 hodin následujícího pracovního dne od nahlášení.	Do 7 dnů od převzetí
V3	„Chyba“		Do 30 dnů od převzetí

Statutární město Ostrava
magistrát

Pojmem „den“ se rozumí pracovní den. Do lhůt se nezapočítává doba poskytnuté součinnosti objednatele a třetích stran.

Za dílčí vyřešení se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti problému na nižší. Pokud zhotovitel provede takový zásah, je oprávněn snížit závažnost servisního záznamu (kategorii požadavku).

Smluvní strany se dohodly, že objednatel je povinen zajistit pro odstranění vad technické podmínky dálkového přístupu pro pracovníky zhotovitele na servisní zásah. Formu zabezpečení definuje objednatel.

