

Smlouva o poskytování služeb technické podpory CityWare

Označení objednatele: MěÚO/S/240/2020
Označení poskytovatele: STP/CW/Odry

uzavřená podle občanského zákoníku (zák. č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů)

I. Smluvní strany

1. Objednatel

Název:

Město Odry
Masarykovo náměstí 25
742 35 Odry

Zástupce:

Ing. Libor Helis
starosta

IČ:

00298221

DIČ:

CZ002982210

Bankovní spojení:

Česká spořitelna, a.s., Odry

Číslo účtu:

27-1765068319/0800

(dále jen „objednatel“)

2. Poskytovatel

Název:

GEOVAP, spol. s r. o.
Čechovo nábřeží 1790
530 03 Pardubice

Zástupce:

Ing. Robert Matulík
jednatel

IČ:

15049248

DIČ:

CZ15049248

Bankovní spojení:

Česká spořitelna, a.s.

Číslo účtu:

500069362/0800

zapsán v obchodním rejstříku dne 26.2.1991, v oddíle C, vložka 234, vedeném Krajským soudem v Hradci Králové

(dále jen „poskytovatel“)

(oba společně též „smluvní strany“)

II. Předmět plnění

1. Předmětem plnění poskytovatele dle této smlouvy je poskytování služeb technické podpory k aplikačnímu programovému vybavení CityWare – Evidence obyvatel: moduly Registr obyvatel, RÚIAN, Volby, Matrika, vazba na ISZR (dále jen „EO“) provozovanému u objednatele.

1.1. Služby paušální technické (servisní) podpory

Předmětem plnění je:

- a) provádění změn EO vyplývajících ze změn obecně platných právních předpisů České republiky včetně elektronické distribuce upraveného software. Distribuce upraveného EO bude provedena před termínem účinnosti změn právních předpisů; pokud právní předpis nabude účinnosti dříve než 30 dnů po uveřejnění ve Sbírce zákonů, bude distribuce upraveného EO provedena nejpozději do 30 dnů ode dne uveřejnění ve Sbírce zákonů,
- b) provádění změn (upgrade, update) vyplývajících z obecného vývoje operačních systémů a hardware,
- c) elektronická distribuce nových verzí EO,
- d) služba HelpDesk pro oprávněné osoby EO pro zajištění veškeré písemné komunikace včetně objednávek technické podpory na vyžádání a hlášení záručních i pozáručních vad (viz. Příloha č. 1),
- e) služba Hot-line pro oprávněné osoby EO pro řešení jednoduchých technických problémů (viz. Příloha č. 1).

1.2. Služby technické (servisní) podpory na vyžádání

Předmětem plnění jsou:

A: Podpora provozu

- provedení instalace a konfigurace aplikačního EO

B: Tvorba, úpravy a konzultace aplikačního EO

- provedení analytických, návrhových, programátorských a jiných prací, jejichž výsledkem je změna stávající funkčnosti EO
- odborné konzultace k problematice aplikačního EO

C: Systémová infrastrukturní podpora

- systémová podpora infrastrukturního prostředí nutná pro činnost aplikačního EO
- systémové činnosti související s aplikačním EO
- jiné činnosti podpory provozu aplikačního EO dle požadavků objednatele

D: Školení uživatelů a administrátorů.

III. Cena

1. Cena služby paušální technické podpory dle čl. II., odst. 1.1 na jeden rok činí:

Cena bez DPH	30 300,00 Kč
DPH 21%	6 363,00 Kč
Cena včetně DPH	36 663,00 Kč

2. Cena služby technické podpory na vyžádání dle čl. II., odst. 1.2 požadované objednatelem je účtována na základě skutečně provedených prací dle ceníku prací, který je uveden v Příloze č. 2 této smlouvy. Tyto služby budou sjednávány příslušnými písemnými objednávkami vystavenými objednatelem.

3. V případě prací prováděných u objednatele (tedy nikoliv vzdáleným přístupem) jsou sjednány 4 hodiny jako minimální počet vykázaných hodin práce a zároveň je poskytovatel oprávněn fakturovat cestovní náklady dle Přílohy č. 2.

4. Počínaje dnem 1. 1. 2022 je poskytovatel oprávněn upravovat ceny uvedené ve smlouvě v každém kalendářním roce o míru inflace (tj. index růstu spotřebitelských cen) stanovenou Českým statistickým úřadem pro uplynulý kalendářní rok. Tato úprava cen musí být objednavateli oznámena nejméně 7 dní před jejich každým uplatněním.

- Objednávka služby technické podpory na vyžádání se pokládá za úspěšně splněnou oboustranným podpisem předávacího protokolu (výkazu práce). Den podpisu předávacího protokolu objednatelem je dnem uskutečnění zdanitelného plnění dle zákona č. 235/2004 Sb. v jeho platném znění.
- Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění předmětu této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených v této smlouvě s DPH a poskytovatel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě. V rámci platných finančních předpisů je ke dni podpisu a účinnosti této smlouvy uváděna současně platná sazba DPH ve výši 21%.

IV. Platební podmínky

- Poskytovatel bude účtovat služby paušální technické podpory dle čl. II., odst. 1 Smlouvy 1 x za kalendářní čtvrtletí ve výši 1/4 roční částky sjednané dle čl. III., odst. 1. vždy k prvnímu dni prvního měsíce uvedeného období se zdanitelným plněním k tomuto dni. První platba bude za měsíc prosinec 2020 a bude vyúčtována jako poměrná část roční částky uvedené v čl. III., odst. 1 Smlouvy.
- Služby technické podpory na vyžádání bude poskytovatel na základě této smlouvy fakturovat objednateli průběžně na základě skutečně provedených prací (výkazů práce).
- Úhrada za plnění bude prováděna v CZK. Cena je splatná na základě daňových dokladů (faktur) vystavených poskytovatelem po dodání předmětu plnění v souladu s cenovým ujednáním. Lhůta splatnosti faktur se sjednává v délce 14 kalendářních dnů od jejího doručení objednateli. Přednostně bude faktura doručena objednateli do datové schránky: kyebfv.
- Veškeré daňové doklady musejí obsahovat rovněž náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V případě, že daňové doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněných či opravených dokladů objednateli. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.

V. Práva a povinnosti smluvních stran

- Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění smlouvy.
- Poskytovatel odpovídá za to, že nové verze EO (UPGRADE) poskytované v rámci služeb paušální technické podpory podle této smlouvy neporuší konzistenci stávající datové základny.
- Služby technické podpory se vztahují pouze na EO dodané poskytovatelem.
- Poskytovatel neodpovídá za škody, které byly způsobeny nesprávným užitím nebo nedbalostí objednatele ani za škody vzniklé hardware, operačním systémem nebo jiným softwarovým produktem, který není předmětem této smlouvy.
- Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele. Objednatel umožní poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu, a to nejpozději po podpisu této smlouvy. Pro tyto účely bude pro přístup do vnitřní sítě Objednatele vytvořen servisní účet s nastavenou bezpečnostní politikou dle Objednatele. Tento účet bude logován (na úrovni interní sítě budou prováděny automatické záznamy o činnostech tohoto účtu). Tyto záznamy budou ukládány po dobu minimálně 1/2 roku zpětně na prostředcích Objednatele.

VI. Smluvní sankce

1. Smluvní strany pro případ porušení povinností vyplývajících ze smlouvy dohodly tyto majetkové sankce:
 - a) V případě, že poskytovatel je v prodlení s dohodnutými termíny předmětu plnění dle článku II., zavazuje se poskytovatel uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,01 % z ceny plnění dle čl. III., odst. 1. za každý započatý den prodlení.
 - b) V případě prodlení objednatele s placením byť části ceny nebo jiné sjednané platby ve lhůtě splatnosti dohodnuté v čl. IV. odst. 3. zavazuje se objednatel zaplatit bez ohledu na svoje zavinění poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,01% z dlužné částky za každý den prodlení.

VII. Ochrana informací a osobních údajů

1. Smluvní strany prohlašují, že vyskytují-li se ve smlouvě osobní údaje nutné pro zajištění a plnění smlouvy, pak ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, jde o zpracování osobních údajů v souvislosti s uzavřením této smlouvy na základě zákonného důvodu, kterým je příprava a plnění smlouvy. Souhlas se zpracováním osobních údajů udělují v souvislosti s jejich zveřejněním dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a to na dobu neurčitou. Smluvní strany prohlašují, že všechny údaje jsou přesné a pravdivé a v případě jejich změn se budou smluvní strany navzájem neprodleně informovat.
2. Z pohledu předmětu plnění této smlouvy poskytovatel prohlašuje, že není zpracovatelem osobních údajů, což dokládá Stanoviskem společnosti GEOVAP, spol. s r.o. k otázce, zda je při poskytování služeb technické podpory dodaného SW v pozici zpracovatele osobních údajů, které je Přílohou č. 3 této smlouvy. Ukáže-li se toto prohlášení poskytovatele nepravdivým, zavazuje se poskytovatel neprodleně sjednat s objednatелеm dohodu o zpracování osobních údajů a nahradit mu škodu případně vzniklou v důsledku tohoto prohlášení.

VIII. Oprávněné osoby

1. Pracovníci objednatele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně podpisu objednávek a předávacích protokolů:

Vlastimil Heger, tel.: 556 768 107, email: vlastimil.heger@odry.cz

2. Pracovníci poskytovatele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně příjmu objednávek a podpisu předávacích protokolů:

Ing. Alena Drábková, tel.: 466 024 130, email: alena.drabkova@geovap.cz

3. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu, a to bez zbytečného odkladu.
4. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této smlouvy, její přílohy, protokoly, jiné zápisy, musí být podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran nebo jejich zástupci.

IX. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami a účinnosti od 1. 12. 2020 za předpokladu, že bude k tomuto dni uveřejněna v registru smluv.
2. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany, s výjimkou případu uvedeného v článku III., odst. 6., pouze formou písemných dodatků, které budou v sestupné číselnosti, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.

3. Neplnění kteréhokoliv ze smluvních závazků poskytovatele, na které byl objednatel písemně upozorněn, a přesto v přiměřené době nesjednal nápravu, se považuje za hrubé porušení smlouvy a objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit.
4. Prodlení objednatele s úhradou jakékoliv faktury vystavené poskytovatelem za poskytnutí služeb technické podpory delší než 1 měsíc se považuje za hrubé porušení smlouvy. Poskytovatel je oprávněn v tomto případě od smlouvy odstoupit, a to po uplynutí 30 kalendářních dnů od doručení písemného oznámení o prodlení objednatele, pokud v této době objednatel požadovanou dlužnou částku neuhradí.
5. Objednatel i poskytovatel může ukončit smluvní vztah písemnou výpovědí s měsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce, následujícím po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně
6. Tato smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv podle zák. č. 340/2015 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Smlouvu v registru smluv uveřejní objednatel.
7. Město Odry stvrzuje, že uzavření této smlouvy schválila Rada města Odry usnesením č. RM/16/54/2020 ze dne 03.12.2020.
8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Autentičnost této smlouvy potvrzují svým podpisem.
9. Tato smlouva je provedena ve třech vyhotoveních, z nichž obdrží poskytovatel po jednom a objednatel po dvou vyhotoveních.
10. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:

- Příloha č. 1 Specifikace služeb (SLA)
- Příloha č. 2 Ceník prací
- Příloha č. 3 Stanovisko společnosti GEOVAP, spol. s r.o. k otázce, zda je při poskytování služeb technické podpory dodaného sw v pozici zpracovatele osobních údajů

V Pardubicích dne:

V Odrách dne: 09.12.2020

Za zhotovitele:

Za objednatele:

Ing. Robert Matulík
jednatel

Ing. Libor Helis
starosta

Příloha č. 1 - Specifikace služeb (SLA)

Závadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci. Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

- **Vysoká** = závady vylučující užívání software nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven.
- **Střední** = závady způsobující problémy při užívání a provozování informačního systému nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.
- **Nízká** = provoz systému je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními

kategorie vady	odezva	max. doba zásahu
vysoká	do 8 hod.	12 hod.
střední	do 12 hod.	2 pracovní dny
nízká	do 2 pracovních dnů	5 pracovních dnů

Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu objednatele a dohodne podrobnosti a způsob řešení.

Garantovaná reakční doba k nástupu k servisnímu zásahu se při nahlášení požadavku (chyby) počítá takto: Pokud bude požadavek nahlášen do 12:00 pracovního dne, počítá se od 12:00 tohoto dne, při nahlášení požadavku po 12:00 pracovního dne se počítá od 8:00 následujícího pracovního dne.

V odůvodněných případech se smluvní strany mohou písemně dohodnout na jiném (pozdějším) nástupu k servisnímu zásahu.

Podmínky poskytování služby HelpDesk GEOVAP

1. Portál HelpDesk GEOVAP je softwarová aplikace přístupná v prostředí internetových prohlížečů bez nutnosti jakékoliv instalace na klientské stanice. Slouží pro potřeby řešení vzájemné komunikace pověřených pracovníků objednatele a pracovníků poskytovatele odpovědných za jednotlivé aplikace. Je určen zejména k evidenci a řízení následující komunikace:
 - hlášení vad aplikace, zadání žádostí o servisní zásah, apod.
 - zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti aplikací v rámci smlouvy o technické podpoře
 - zadávání požadavků na dílčí konzultace
 - zadávání ostatních požadavků v rámci smlouvy o technické podpoře
 - zadávání námětů a připomínek
 - rozesílání hromadných zpráv pracovníky GEOVAP jednotlivým uživatelům (např. info o nové verzi).
2. Odpovědný pracovník poskytovatele provede kategorizaci požadavku (hlášení) objednatele z hlediska jeho zařazení do základních skupin (záruční závada / paušální technická podpora / technická podpora na vyžádání) a toto současně s dalším vyjádřením zapíše do HelpDesk. V případě, že odpovědný pracovník objednatele nesouhlasí s provedenou kategorizací požadavku a odpovědný pracovník poskytovatele na ní trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům smluvních stran uvedeným v čl. VIII.
3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese <https://helpdesk.geovap.cz/>. Poskytovatel předá na vyžádání objednateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatele.
4. Poskytovatel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

Podmínky poskytování služby Hot-line GEOVAP

1. V rámci služby Hot-line se poskytovatel zavazuje poskytovat oprávněným osobám EO v pracovní dny 8 – 16 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k EO:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití EO
 - konkrétní konzultace související s nastavením EO (oprávnění, alternativy, styly).
2. „Telefonická podpora“ zahrnuje poskytnutí poradenských služeb uvedených v odst. 1., tj. řešení menších problémů, u kterých doba řešení jednotlivých případů nepřesáhne 15 minut a celkový součet doby poskytnutých služeb v jednom měsíci nepřekročí 3 hodiny.
3. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.
4. Pro komunikaci mezi objednatelem a poskytovatelem byli stanoveni následující pověření pracovníci poskytovatele:
Ing. Pavel Holub, tel.: 466 024 131, email: pavel.holub@geovap.cz

Příloha č. 2 – Ceník prací

Činnost	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
A: Podpora provozu	990,00 Kč/hod.	207,90	1 197,90 Kč/hod.
B: Tvorba, úpravy a konzultace	1 250,00 Kč/hod.	262,50	1 512,50 Kč/hod.
C: Systémová infrastrukturní podpora	1 500,00 Kč/hod.	315,00	1 815,00 Kč/hod.
D: Školení pro max. 2 osoby D: Školení pro 3 a více osob	2 000,00 Kč/hod. individuální	420,00	2 420,00 Kč/hod.
<p>Při pracích prováděných u Objednatele mimo sídlo firmy GEOVAP, spol. s r.o. (pracoviště Pardubice, Čechovo nábřeží 1790 nebo Brno, Štefánikova 61, 612 00 Brno) v rámci služeb technické podpory na vyžádání budou účtovány prokazatelně účelně vynaložené cestovní náklady, které zahrnují náklady na dopravu osobním automobilem za cenu 12 Kč /km bez DPH, DPH 2,50 Kč a cena celkem včetně DPH 14,50 Kč.</p>			

**Stanovisko společnosti
GEOVAP, spol. s r.o.
k otázce, zda je při poskytování služeb technické podpory dodaného sw
v pozici zpracovatele osobních údajů**

Společnost GEOVAP, spol. s r.o. je obchodní korporací zabývající se mj. vývojem a dodáváním informačních systémů a technické podpory k nim.

Ve smluvních vztazích mezi společností GEOVAP, spol. s r.o. a jejími zákazníky (jakožto správci osobních údajů), v nichž je GEOVAP, spol. s r.o. subjektem, který vyvinul informační systém, dodal jej zákazníkovi a poskytuje k němu zákazníkovi smluvně sjednanou technickou podporu (přičemž zákazník tento informační systém provozuje na své technice):

- **není GEOVAP, spol. s r.o. správcem osobních údajů zpracovávaných zákazníkem v informačním systému dodaném společností GEOVAP, spol. s r.o.,**
- v rámci dodávky informačního systému a společností GEOVAP, spol. s r.o. zákazníkovi poskytované technické podpory k jí instalovanému informačnímu systému **neprovádí GEOVAP, spol. s r.o. pro zákazníka žádné zpracovatelské operace s osobními údaji zpracovávanými zákazníkem v informačním systému, který GEOVAP, spol. s r.o. zákazníkovi dodal**, když:
 - vývoj informačního systému probíhá s využitím testovacích dat vytvořených pracovníky GEOVAP, spol. s r.o. bez jakéhokoliv využití osobních údajů zpracovávaných zákazníkem;
 - dodání informačního systému je realizováno jeho instalací do prostředí zákazníka, v němž ještě nebudou žádná data zákazníka;
 - aktualizace informačního systému probíhají dodáním nového kódu či nové verze informačního systému bez jakékoliv manipulace s daty (vč. osobních údajů) zákazníka;
 - při poskytování technické podpory může náš autorizovaný pracovník během servisních úkonů přijít **do styku s osobními údaji formou nahlížení**. Operace nahlížení je v daném případě **vedlejší a neúčelová**. Účelem poskytování technické podpory není systematické nakládání s osobními údaji zpracovávanými zákazníkem jakožto správcem osobních údajů. Primárním úkolem souvisejícím s činností dodavatele a poskytovatele SW je samotný SW a s obsahem dat (včetně osobních údajů) je nakládáno jako s celkem bez konkrétního zaměření na jednotlivá data s charakterem osobního údaje.

S ohledem na shora uvedené nevzniká mezi zákazníkem a společností GEOVAP, spol. s r.o. jakožto dodavatelem informačního systému a poskytovatelem služeb technické podpory, žádný vztah z pohledu osobních údajů zpracovávaných zákazníkem v tomto informačním systému dodaném společností GEOVAP, spol. s r.o. Zákazník je tedy správcem osobních údajů a společnost **GEOVAP, spol. s r.o. se v rámci shora uvedených činností nestává zpracovatelem**. Výše uvedené činnosti společnosti GEOVAP, spol. s r.o. nejsou klasifikovány jako zpracování osobních údajů ve smyslu GDPR, proto v tomto případě není nutné upravovat smluvní vztahy.

Naše stanovisko je podpořeno vyjádřením ÚOOÚ <https://www.uouu.cz/zpracovatel/d-29316/p1=4753>.

Pokud by zákazník (jakožto správce osobních údajů) **pověřil** společnost GEOVAP, spol. s r.o., aby pro něj opakovaně prováděla **s osobními údaji zpracovatelské operace** (např. hromadné převody nebo výmazy osobních údajů, jejich zálohování, archivaci apod.), jednalo by se již o zpracování osobních údajů ve smyslu GDPR a **mezi zákazníkem a společností GEOVAP, spol. s r.o. (v daném případě již v pozici zpracovatele) by bylo nutné uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu GDPR**.

V Pardubicích dne 30.5.2018

Ing. Robert Matulík
jednatel společnosti