

**Smlouva o technické podpoře systému BIS®
č. 202300109/ Z2008025**

MMOPP00L0AUS

ESKON s.r.o.

se sídlem: Vrchní 1568/37, 747 05 Opava

IČO: 25358839

DIČ: CZ25358839

Zapsaná dne 1.11.1996 v OR vedeném KS v Ostravě, oddíl C, vložka 55189

Bankovní spojení: Fio banka, a.s.

Číslo účtu: [REDACTED]

Zastoupená: [REDACTED]

Číslo smlouvy: 20230109/ Z2008025

(dále jen „Zhotovitel“)

a

Statutární město Opava

se sídlem: Horní náměstí 69, 746 01 Opava

IČ: 00300535

DIČ: CZ00300535

Bankovní spojení: Čeká spořitelna, a.s. pobočka Opava

Číslo účtu: [REDACTED]

Zastoupené: [REDACTED] primátorem města

(dále jen „Objednatel“)

**Článek I.
Předmět smlouvy**

1. Předmětem plnění této smlouvy ze strany Zhotovitele je zabezpečení technické podpory a údržby (dále jen „služby technické podpory“) **hardware a programového vybavení** bezkontaktního identifikačního systému BIS® (dále jen „systému BIS“), jehož seznam je uveden v Příloze č. 2 této smlouvy, pro Objednatel. Výčet jednotlivých činností Zhotovitele v rámci služeb technické podpory je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy.
2. BIS® je ochranná známka, zápis byl proveden Úřadem průmyslového vlastnictví dne 27.3.1997 (dále jen „systém BIS“).
3. Předmětem závazku ze strany Objednatel je řádné a včasné placení smluvní ceny a poskytování nezbytných součinností dle článku V. této smlouvy.

**Článek II.
Cena a platební podmínky**

1. Základní rozsah poskytování služeb technické podpory je specifikován v Příloze č. 1 a 2 této smlouvy.
2. Cena za poskytování služeb technické podpory dle této smlouvy po dobu 12 po sobě jdoucích měsíců činí celkem 57 280,00 Kč (slovy: padesátšedmtisícdvěstěosmdesát korun).
3. Veškeré ceny v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH. K cenám při vyúčtování plnění bude Zhotovitel účtovat DPH v platné výši.
4. Zhotovitel může tyto ceny měnit, dojde-li na základě požadavků Objednatel ke změně konfigurace, licencí dodaného programového vybavení systému BIS. O změně ceny uvedené v čl. II, odst. 2 této

smlouvy je Zhotovitel povinen písemně vyrozumět Objednatele nejpozději do 15 dnů po účinnosti změny.

5. Cena uvedená v čl. II., odst. 2 bude fakturována po podepsání smlouvy čtvrtletně, vždy v dalším měsíci po uplynulém čtvrtletí, a to vždy k 31.3., 30.6., 30.9., 31.12. formou daňového dokladu, vždy v poměrné výši za uplynulé čtvrtletí.
6. V případě ukončení této smlouvy je Objednatel povinen uhradit poměrnou část z celkové ceny za měsíce, kdy služby technické podpory podle této smlouvy odebíral.
7. Služby poskytnuté nad rámec plnění zahrnutého v ceně dle odst. 2 tohoto článku a materiál spotřebovaný v souvislosti s poskytováním služeb dle této smlouvy budou Zhotovitelem fakturovány, včetně DPH, účtovaného podle předpisů platných v době vystavení faktury – daňového dokladu.
8. Splatnost daňového dokladu je stanovena na 21 dní.
9. Elektronické faktury budou zasílány e-mailem na adresu Objednatele: posta@opava-city.cz

Článek III. Povinnosti Zhotovitele

1. Zhotovitel je povinen na vlastní náklady promítnout do všech subsystémů BIS legislativní změny v co nejkratším termínu, maximálně do 1 měsíce od účinnosti změn a informovat Objednatele o způsobu získání update nové verze.
2. Aktualizace systému BIS (legislativní a rozvojové verze) budou zpřístupňovány na webových stránkách Zhotovitele [REDACTED]
3. Zhotovitel se zavazuje poskytovat služby technické podpory dle této smlouvy v pracovních dnech od 8.00 h do 16.00 h.
4. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Hot line v pracovních dnech od 8.00 h do 16.00 h:
 - a. přes webové rozhraní [REDACTED]
 - b. tel. čísla [REDACTED]
 - c. e-mail: [REDACTED]
5. O poskytnuté službě technické podpory bude vždy Zhotovitelem sepsán protokol, který bude obsahovat: popis závady, způsob jejího odstranění, provedené servisní úkony, dopravné (počet km) a čas strávený na cestě.
6. Zhotovitel jmenuje pověřenými pracovníky
za smluvní a obchodní záležitosti: [REDACTED]

za technickou podporu: [REDACTED]
7. Zhotovitel se dále zavazuje:
 - a) při poskytování plnění dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí, tak aby bylo dosaženo účelu této smlouvy,
 - b) zajistit pro plnění této smlouvy dostatečný počet pracovníků tak, aby předmět smlouvy byl naplněn v odpovídající kvalitě a ve stanovených termínech,
 - c) při poskytování servisních služeb brát zřetel na provozní potřeby Objednatele, postupovat podle nařízení a předpisů Objednatele týkajících se zejména jeho podnikání, chování, bezpečnosti,
 - d) při poskytování servisních služeb postupovat podle pravidel obvyklých pro zpracování dat,

- e) během poskytování plnění dle této smlouvy umožnit Objednateli potřebnou kontrolu prováděných činností a jejich výstupů, pokud tato kontrola je možná,
- f) informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť za ně nebude odpovídat, a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této smlouvy ovlivnit,
- g) informovat Objednatele o nutnosti provést úkony, které ač nejsou předmětem této smlouvy, budou s ohledem na nepředvídatelné okolnosti pro splnění smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody, a tyto úkony se souhlasem Objednatele provést. V takovém případě má Zhotovitel právo na náhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů podle zásad stanovených v této smlouvě,
- h) dodržovat při plnění této smlouvy obecně závazné právní předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární předpisy a ostatní předpisy platné pro pracoviště, kde bude provádět činnosti na základě této smlouvy.

Článek IV. Povinnosti Objednatele

1. Objednatel je povinen informovat Zhotovitele o všech zásadních skutečnostech, které mají vliv na plnění předmětu této smlouvy, především o předpokládaném rozšíření technologického prostředí (hardware počítačů, sítě pracovních stanic, upgrade verze operačního systému nebo systému řízení databáze apod.)
2. V případě poskytování služeb technické podpory v objektech Objednatele je Objednatel povinen zabezpečit při zahájení a ukončení této podpory přítomnost odpovědné osoby oprávněné jednat za Objednatele s pracovníkem Zhotovitele.
3. Objednatel jmenuje pověřenými pracovníky:
[redacted] e-mail [redacted], telefon/mobil [redacted]
4. Objednatel oznámí závadu nebo potřebu poskytnutí služby technické podpory v souladu s Pravidly pro hlášení závad, které jsou uvedeny v Příloze č. 5 této smlouvy. Hlášení problémů nebo požadavků bude provedeno oprávněným pracovníkem Objednatele jeho zadáním na Help desk přes webové rozhraní: [redacted] případně jiným způsobem dohodnutým v této smlouvě nebo v její Příloze č. 5.

Článek V. Součinnosti Objednatele a Zhotovitele

1. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli po předchozí dohodě na svůj náklad součinnost při plnění této smlouvy, a to v nezbytném rozsahu a v přiměřené míře odpovídající jeho možnostem (např. pokud bude plnění poskytováno Zhotovitelem v jeho sídle nebo prostorách, které užívá, poskytne Zhotoviteli spolupracovníky, pracovní prostory, hardware a software, dále např. data, dálkové připojení na technické prostředky software za podmínek respektujících jeho interní pravidla a směrnice).
2. Zhotovitel je povinen při plnění jednotlivých činností dle této Smlouvy brát zřetel na provozní potřeby a požadavky Objednatele. Jednotlivá plnění bude provádět v součinnosti s Objednatelem podle pravidel obvyklých pro zpracování dat.
3. Kterákoliv ze stran může poskytnout zařízení, software a jiné materiály pro použití druhou stranou v dodávce a zajistí, aby tyto materiály mohly být používány pro ujednané účely. Jakékoli jiné použití je zakázáno.

Článek VI. Odpovědnost za škodu

1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
3. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
4. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za vadné plnění svých závazků způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost, jak jsou definovány v občanském zákoníku. O případné odpovědnosti některé ze Smluvních stran za způsobenou škodu a o výši způsobené škody dle rozsahu uvedeného v těchto podmínkách rozhodne, nedohodnou-li se Zhotovitel a Objednatel jinak, příslušný soud.
5. Zhotovitel neodpovídá za zajištění dat a software Objednatele proti jejich ztrátě a poškození, za zajištění náhradních produktů nebo služeb a za ztrátu dat nebo poškození software Objednatele, způsobené Zhotovitelem v důsledku použití informací Objednatele o jeho užívaném software a datech. Pokud Objednateli vznikne škoda v důsledku těchto skutečností, nenese Zhotovitel za vznik takové škody odpovědnost.
6. Objednatel i Zhotovitel odpovídá za škody způsobené druhé Straně nedodržením podmínek a ustanovení této smlouvy, pokud jí z tohoto škoda vznikne.

Článek VII. Smluvní pokuta a úrok z prodlení

1. Pro případ prodlení Zhotovitele s plněním nepeněžitěho závazku vyplývajícího z této smlouvy se Smluvní strany dohodly na možnosti Objednatele požadovat a v takovém okamžiku povinnosti Zhotovitele uhradit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny paušální kvartální platby / z ceny uvedené v čl. II., odst. 2, a to za každý započatý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné Smluvní strany na náhradu škody.
2. Pro případ prodlení Objednatele s plněním peněžitěho závazku vyplývajícího z této smlouvy se Smluvní strany dohodly na možnosti Zhotovitele požadovat a v takovém okamžiku povinnosti Objednatele uhradit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky, a to za každý započatý den prodlení. Zaplacením úroku z prodlení není dotčeno právo Zhotovitele na náhradu škody.

Článek VIII. Ochrana osobních údajů

1. Objednatel pověřuje Zhotovitele zpracováním osobních údajů zaměstnanců Objednatele, a to v rozsahu jméno, příjmení, osobní číslo, středisko (dále jen „Osobní údaje“).
2. Osobní údaje jsou zpracovávány za účelem technické podpory aplikací systému BIS®. Zhotovitel bude Osobní údaje zpracovávat na základě této Smlouvy a instrukcí Objednatele v rámci plnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy, tedy zejména pro dodání, instalaci a implementaci systému BIS® a pro servisní činnost dle této Smlouvy.

3. Objednatel prohlašuje, že bude získávat a shromažďovat Osobní údaje pouze v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 (dále jen GDPR), o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Objednatel prohlašuje, že je oprávněn spravovat Osobní údaje v souladu s GDPR, poskytovat Osobní údaje ke zpracování Zhotoviteli a uzavřít Smlouvu o zpracování Osobních údajů se Zhotovitelem. Objednatel dále prohlašuje, že bude získávat od subjektů údajů souhlas se zpracováním jejich Osobních údajů v případě, že je tento souhlas pro dané zpracování vyžadován dle zákona.
4. Zhotovitel se zavazuje plnit povinnosti zpracovatele stanovené GDPR a jinými předpisy.
5. Zhotovitel se zavazuje přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů.
6. Zhotovitel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany Osobních údajů v souladu s GDPR a jinými právními předpisy.
7. Za porušení povinností při zpracování Osobních údajů uložené zákonem a GDPR odpovídá Objednatel a Zhotovitel společně a nerozdílně. V této souvislosti se Smluvní strany zavazují bez zbytečného odkladu vypořádat vzájemná práva a povinnosti podle míry své účasti na porušení povinností.
8. Zjistí-li Zhotovitel, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené GDPR, je povinen jej na to neprodleně upozornit a ukončit zpracování Osobních údajů. Pokud tak neučiní, odpovídá za škodu, která subjektu údajů vznikla, společně a nerozdílně s Objednatelem jako správcem údajů.
9. Ke dni ukončení této Smlouvy se Zhotovitel zavazuje Objednatelem poskytnuté Osobní údaje vymazat nebo nosiče těchto údajů fyzicky zničit anebo trvale vyloučit další zpracování Osobních údajů.

Článek IX. Obecné náležitosti

1. Pro podporu a údržbu systému BIS bude využívána vzdálená správa. Vzdálená správa systému BIS umožňuje Zhotoviteli omezený přístup do počítačové sítě Objednatele pro výkon servisní činnosti. Řešení vzdálené správy volí Objednatel a je povinen jej sdělit Zhotoviteli do 7 dnů od uzavření této smlouvy. V případě volby softwarového řešení, které Zhotovitel nemá k dispozici, je Objednatel povinen poskytnout toto softwarové řešení Zhotoviteli včetně licence k tomuto softwarovému řešení. Objednatel je dále povinen poskytnout Zhotoviteli veškeré potřebné údaje k nastavení vzdálené správy systému BIS. Fakturace vzdálené správy dat probíhá dle platného ceníku.
2. Uživatelské úpravy systému BIS jsou prováděny pouze do aktuálních verzí systému BIS.
3. Zhotovitel je oprávněn odmítnout jakákoliv další plnění předmětu smlouvy v případě prodloužení Objednatele se zaplacením jakékoliv částky dle této smlouvy delším než 7 kalendářních dnů po splatnosti, a to bez nároku Objednatele na slevu nebo úhradu škody.

Článek X. Ostatní ujednání

1. Objednatel a Zhotovitel se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny smluvním partnerem, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a nepoužijí tyto informace ani pro jiné účely než pro plnění podmínek této smlouvy.
2. V případě užití poskytnutého modulu aplikačního programového vybavení systému BIS v rozporu s touto smlouvou (např. pro třetí subjekt) je Zhotovitel oprávněn požadovat po Objednateli smluvní

pokutu ve výši ceny položky ceníku uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy, u které k porušení smlouvy došlo.

Článek XI. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva obsahuje úplnou dohodu Smluvních stran ve věci předmětu této Smlouvy, a nahrazuje veškeré ostatní písemné či ústní dohody učiněné ve věci předmětu této Smlouvy.
2. Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s účinností od 1.4.2023.
3. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech v českém jazyce s platností originálu, přičemž každá Smluvní strana obdrží jedno (1) vyhotovení.
4. Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí zákonem 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“).
5. Veškeré změny této Smlouvy musí být vyhotoveny písemně formou číslovaných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami.
6. Smlouvu lze ukončit
 - a) dohodou mezi oběma Smluvními stranami.
 - b) odstoupením od Smlouvy ze zákonných důvodů.
 - c) výpovědí kteroukoliv ze Smluvních stran bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.
7. Ve vztahu mezi touto Smlouvou a jednotlivými přílohami této Smlouvy mají přednost ustanovení této Smlouvy.
8. Pro doručování veškerých písemných dokumentů dle této Smlouvy jsou závazné adresy sídel společností uvedené v záhlaví této Smlouvy nebo jiné adresy, pokud je jedna strana písemně sdělí straně druhé.
9. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva – ať už je povinně uveřejňovanou smlouvou dle zákona o registru smluv, či nikoli – bude natrvalo uveřejněna v registru smluv, a to v celém rozsahu včetně příslušných metadat, s výjimkou údajů o fyzických osobách, které nejsou smluvními stranami, a kontaktních či doplňujících údajů (číslo účtu, telefonní číslo, e-mailová adresa apod.). Uveřejnění této smlouvy v registru smluv zajistí bez zbytečného odkladu po jejím uzavření Statutární město Opava. Strana uveřejňující smlouvu se zavazuje splnit podmínky pro to, aby správce registru smluv zaslal potvrzení o uveřejnění smlouvy také druhé smluvní straně.
10. Tato smlouva byla schválena Radou statutárního města Opavy dne 08. 03. 2023, číslo usnesení 575/12/RM/23
11. Veškeré přílohy této Smlouvy tvoří její nedílnou součást. Následující tvoří přílohy této Smlouvy:

Příloha č. 1	Rozsah služeb technické podpory
Příloha č. 2	Seznam dodaných licencí modulů programového vybavení systému BIS
Příloha č. 3	Legenda
Příloha č. 4	Kategorizace vad
Příloha č. 5	Pravidla pro hlášení závad
Příloha č. 6	Pravidla pro vzdálenou správu systému BIS
Příloha č. 7	Záruční podmínky



za Zhotovitele

V Opavě dne 13-03-2023



za Objednatel

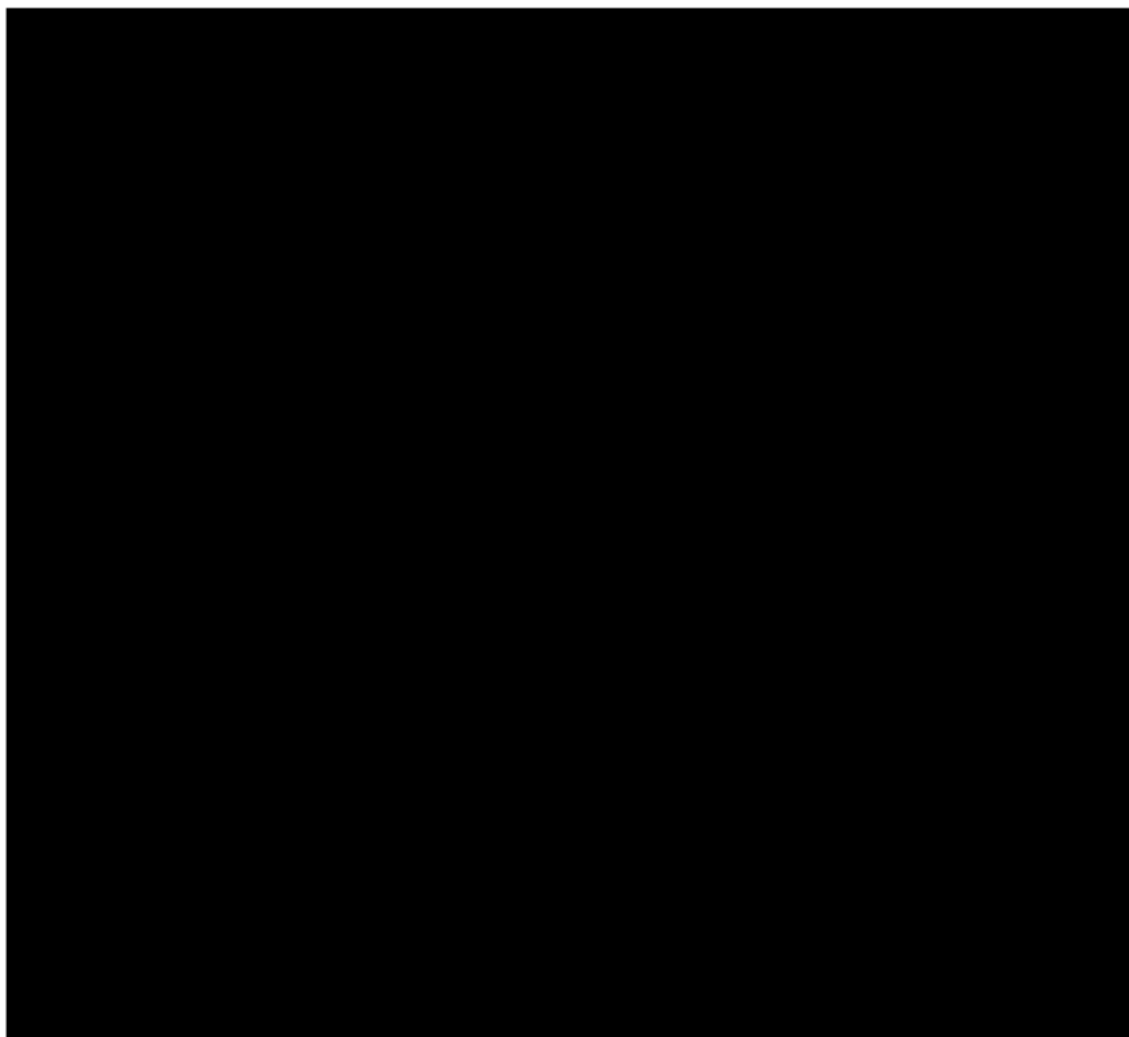
- primátor

V Opavě dne 22-03-2023



 ESKON s.r.o.
Vrchní 1568/37
747 05 Opava ①
IČ: 25358839
DIČ: CZ25358839

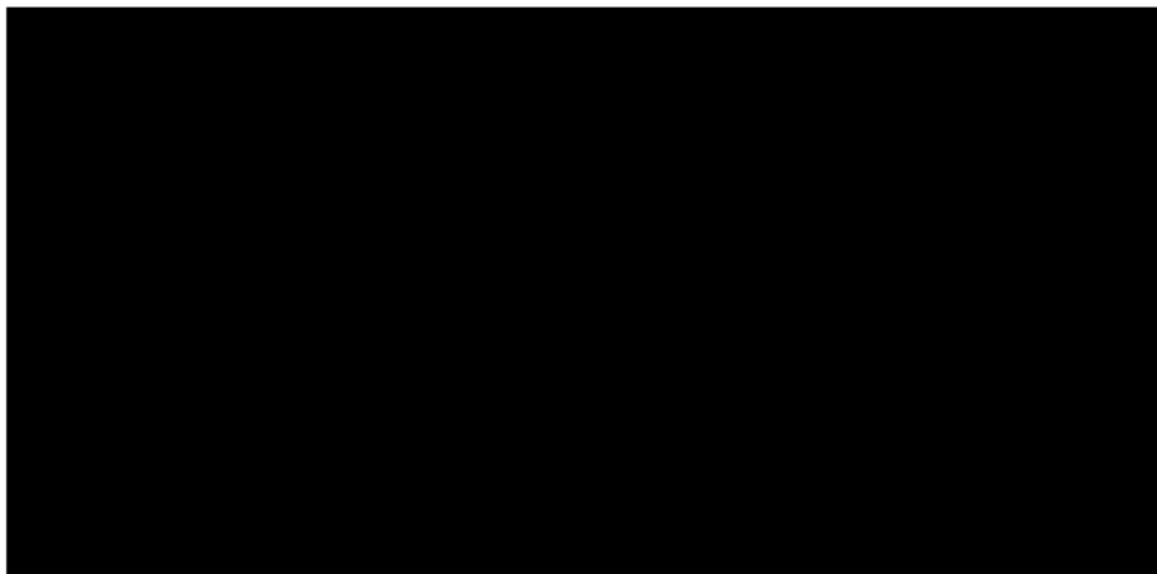
Příloha č.1: ROZSAH SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY



Detailní rozpis položek této přílohy je předmětem obchodního tajemství společnosti ESKON s.r.o.

h

**Příloha č. 2: SEZNAM DODANÝCH LICENCÍ MODULŮ APLIKAČNÍHO
PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ
A KOMPONENT HARDWARE SYSTÉMU BIS, verze BIS4**

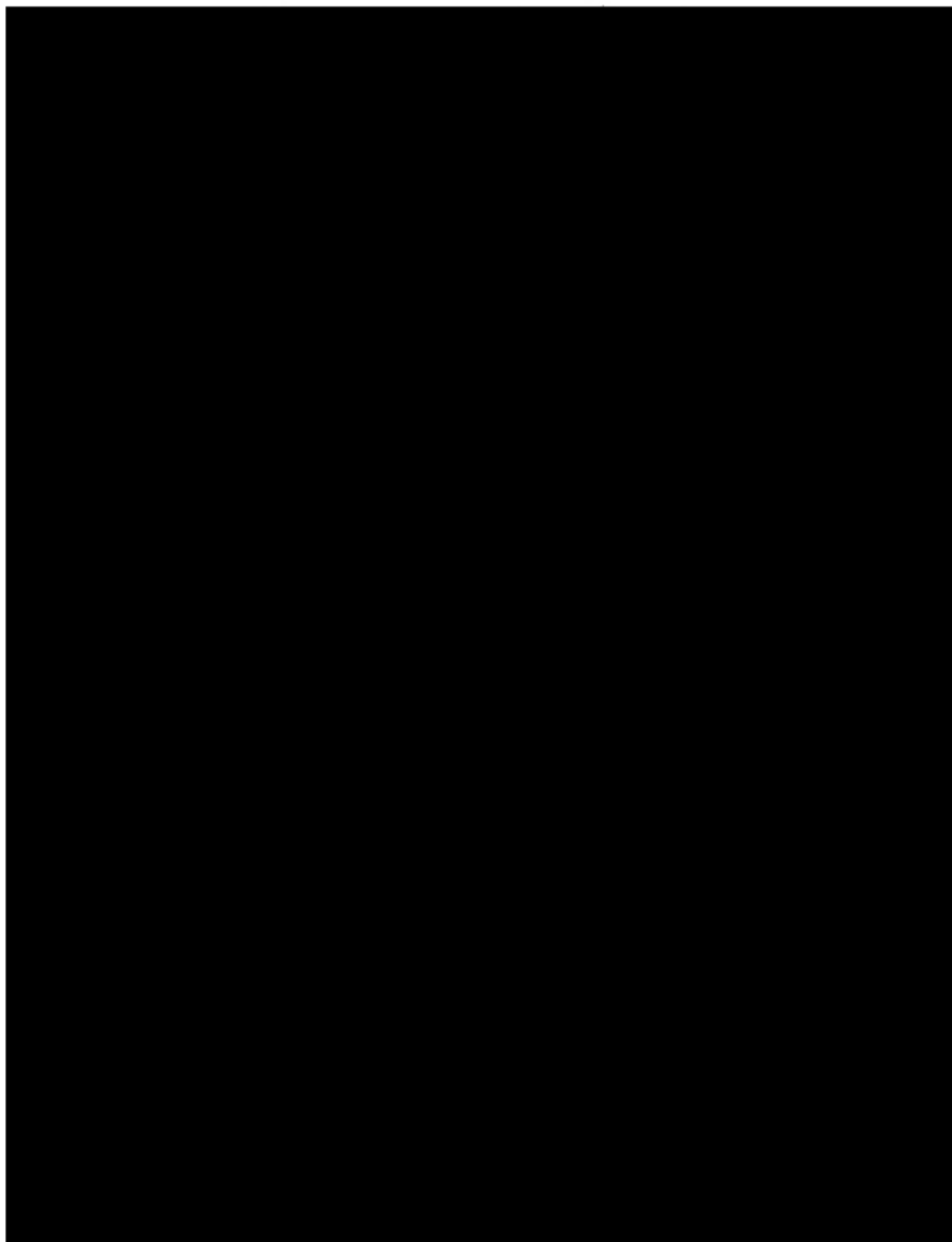


**Detailní rozpis položek této přílohy je předmětem obchodního tajemství společnosti
ESKON s.r.o.**

Příloha č. 3: LEGENDA

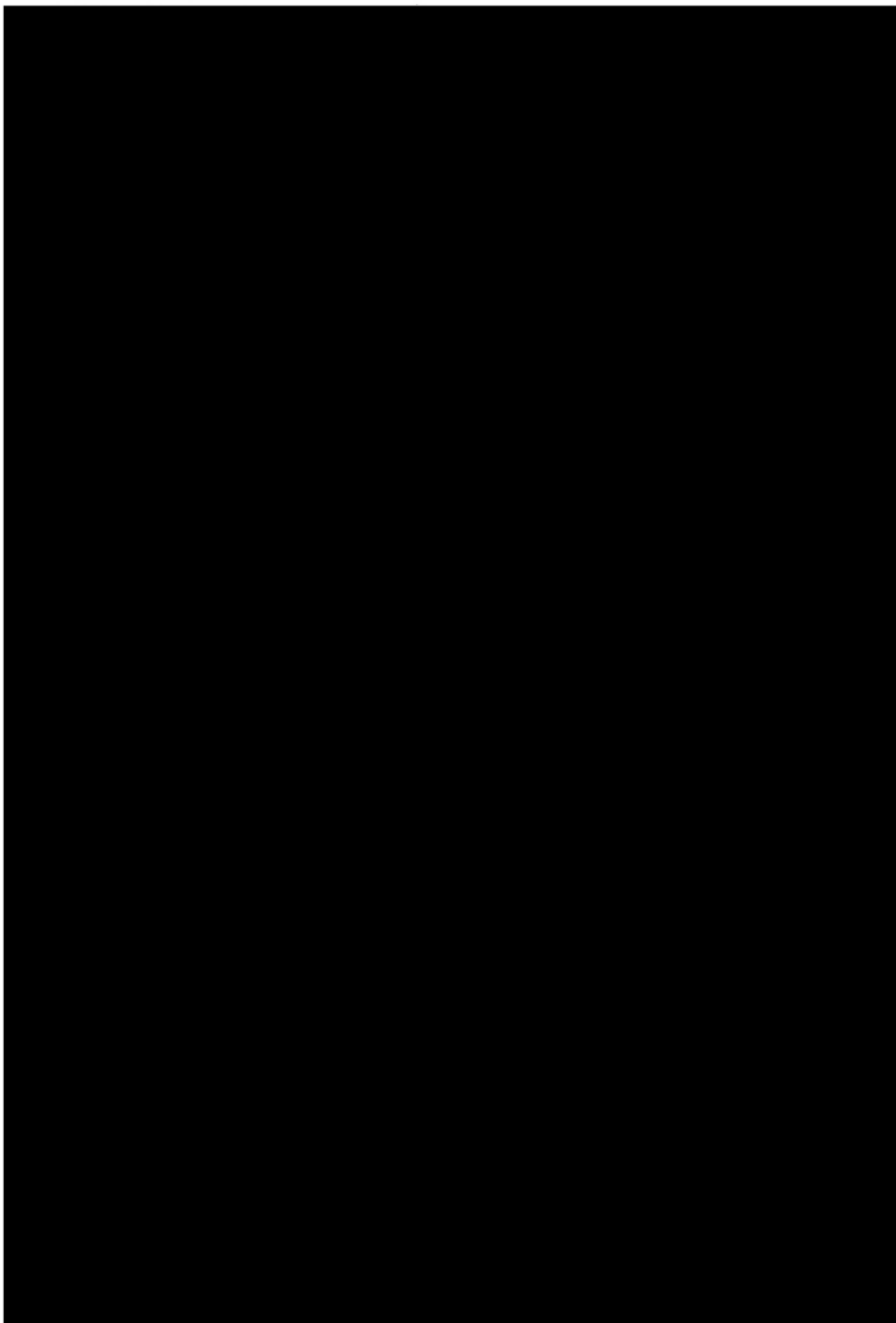


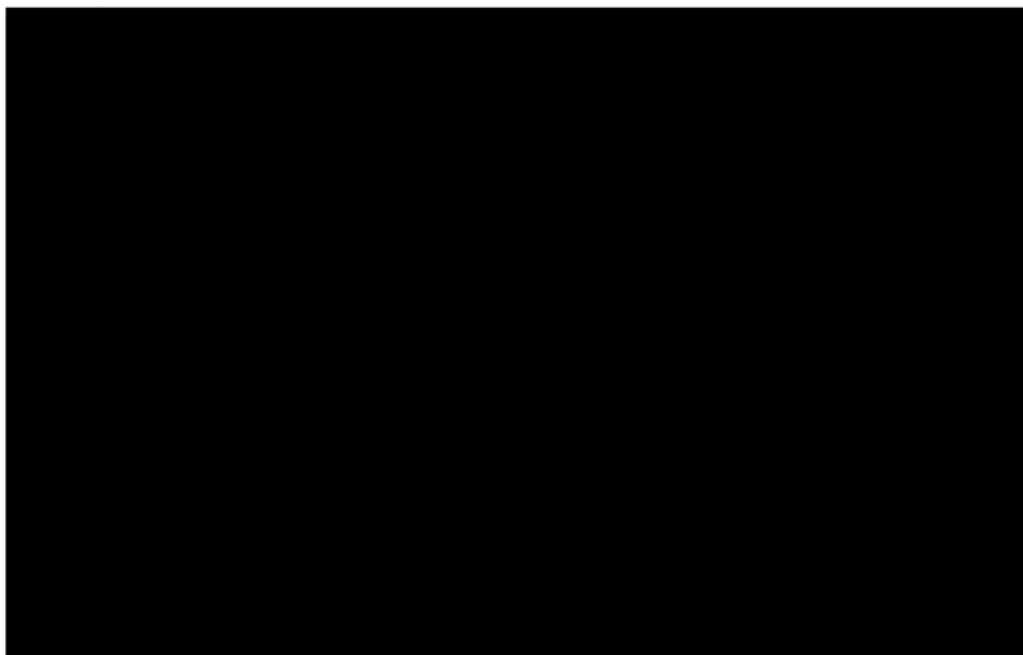
h



**Detailní rozpis položek této přílohy je předmětem obchodního tajemství společnosti
ESKON s.r.o.**

Příloha č. 4: KATEGORIZACE VAD

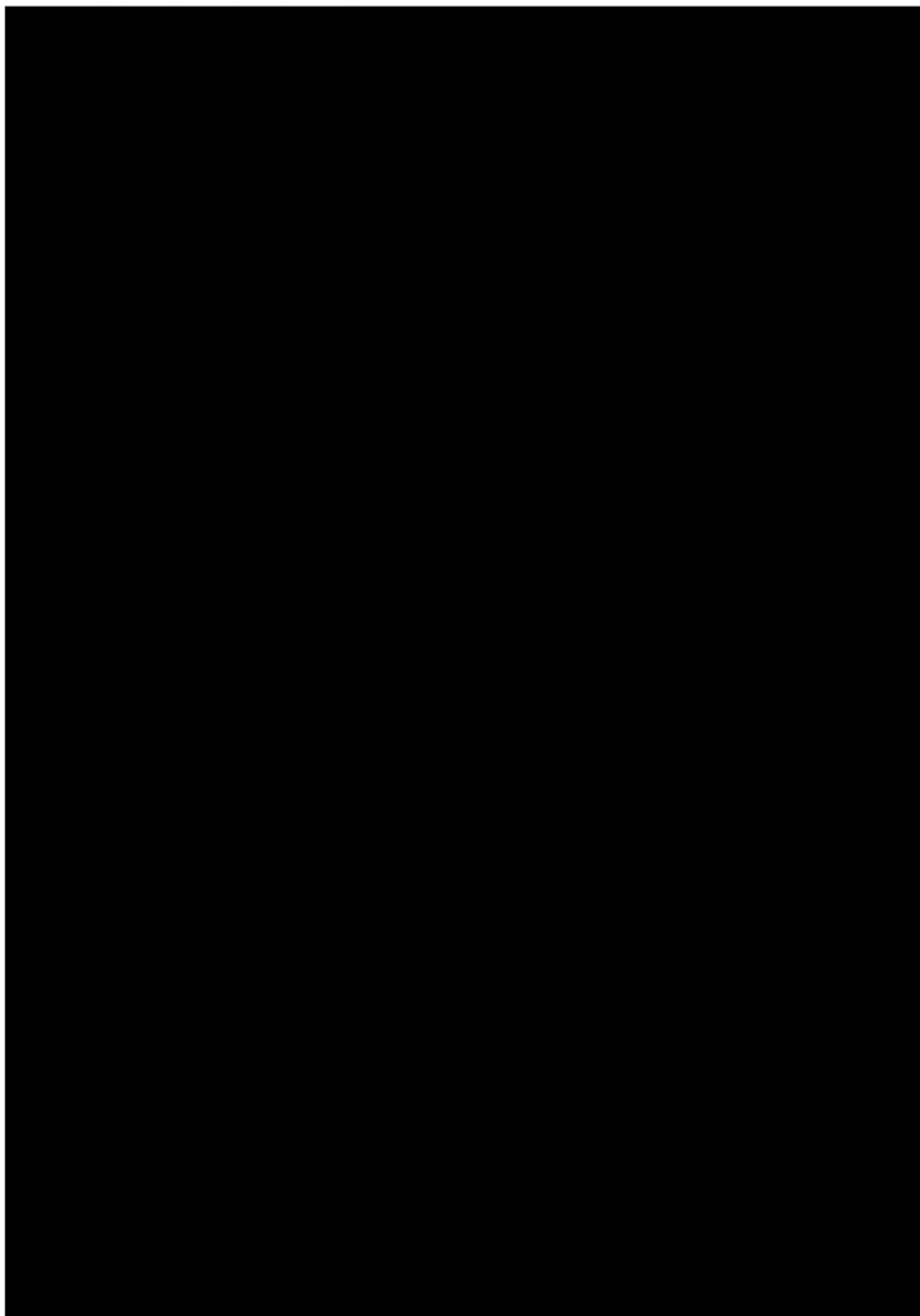


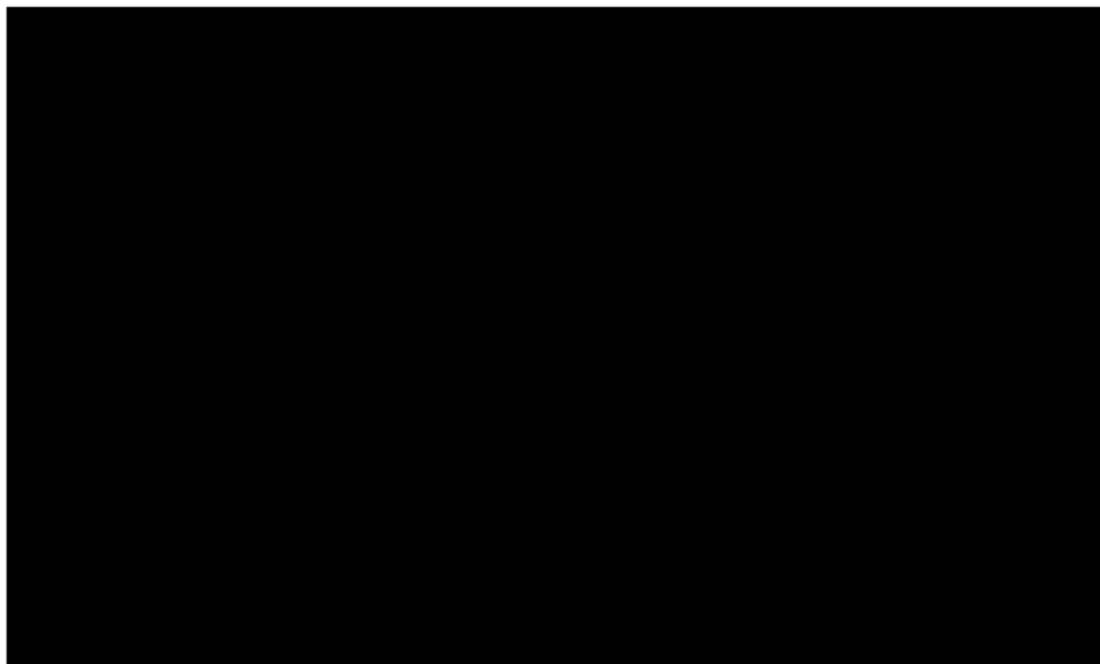


**Detailní rozpis položek této přílohy je předmětem obchodního tajemství společnosti
ESKON s.r.o.**

1

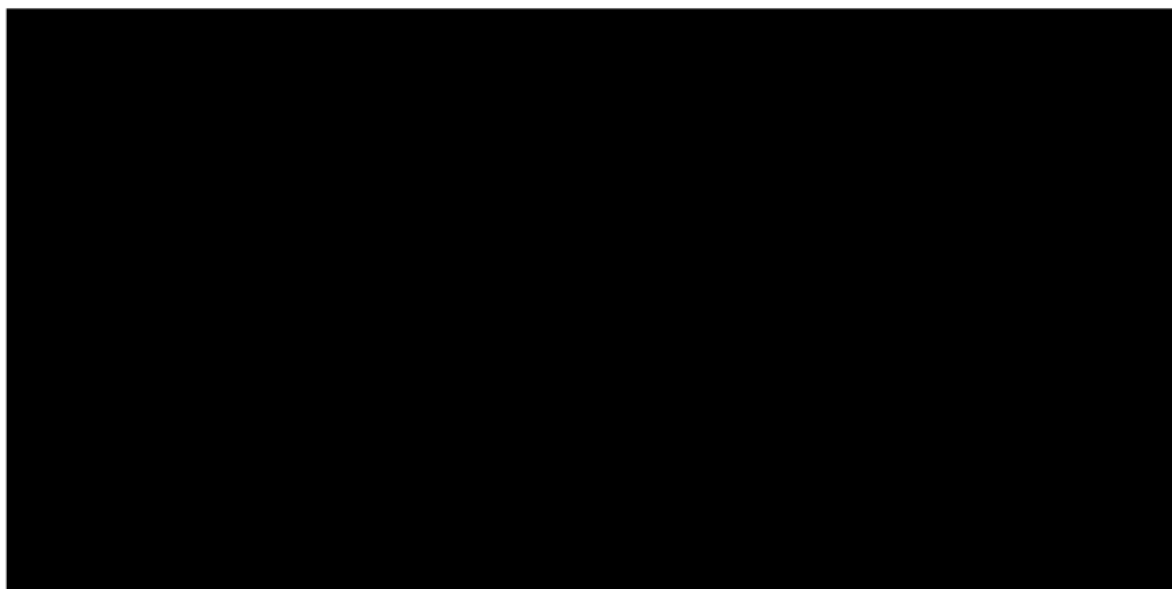
Příloha č. 5: PRAVIDLA PRO HLÁŠENÍ ZÁVAD





Detailní rozpis položek této přílohy je předmětem obchodního tajemství společnosti ESKON s.r.o.

Příloha č. 6: PRAVIDLA PRO VZDÁLENOU SPRÁVU SYSTÉMU BIS



Detailní rozpis položek této přílohy je předmětem obchodního tajemství společnosti ESKON s.r.o.

Příloha č. 7: ZÁRUČNÍ PODMÍNKY



Detailní rozpis položek této přílohy je předmětem obchodního tajemství společnosti ESKON s.r.o.