

Servisní smlouva

I. Smluvní strany

Název: IterSoft s. r. o. Choceň
Adresa: Nábřeží Krále Jiřího 774, 565 01 Choceň
IČO: 25970097 **DIČ:** CZ25970097
Registrace OR: C 18128/KSHK Krajský soud v Hradci Králové
Zastoupená: Michal Valčík jako výrobce programového vybavení (dále jen poskytovatel)
a
Název: Město Litomyšl
Adresa: Bří Šťastných 1000, 570 20 Litomyšl
IČO: 00276944 **DIČ:** CZ00276944
Zastoupená: Ing. Petr Novák na základě plné moci ze dne 9.1.2019 (dále jen objednatel)

II. Předmět smlouvy

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

III. Předmět plnění

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

IV. Povinnosti objednatele

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

V. Povinnosti poskytovatele

1. Poskytovat telefonickou podporu objednateli (HotLine)
2. Poskytovat objednateli službu zpětného volání (CallBack) v případě potřeby
3. Umožnit objednateli získávat prostředky Software jeho aktualizace
4. Zajistit službu synchronizace mezi částmi systému

VI. Odměna

Odměna poskytovatele činí 19.420,- Kč / rok bez DPH. V uvedené ceně je zahrnuto: neomezený počet upgrade/rok, 6 hod vyžádaného servisu prostřednictvím vzdálené správy (počítá se každá započatá půlhodina) za rok. V případě překročení uvedeného rozsahu ročního servisu bude poskytovatel účtovat servis na základě snížené sazby aktuálního ceníku poskytovatele v době účinnosti smlouvy – ceník služeb základní, se slevami příloha č.1..

Odměna bude poukázána 1xročně na základě faktury vystavené poskytovatelem. Faktura bude vystavována vždy k 1.5. Fakturačním obdobím je 1.1. - 31.12.

Poskytovatel je oprávněn jednostranně navýšit roční odměnu o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vyhlášenou Českým statistickým úřadem nebo jeho nástupcem, za předchozí kalendářní rok v případě, že od nabytí účinnosti této Smlouvy nebo od posledního takto vypočítaného navýšení došlo k souhrnnému přírůstu průměrného ročního indexu spotřebitelských cen o minimálně 5 %. V případě, že poskytovatel tohoto práva využije, oznámí tuto skutečnost spolu s novou odměnou objednateli. Objednatel se zavazuje platit úhradu v takto upravené výši po doručení oznámení na základě vystavené faktury.

VII. Ochrana osobních údajů

1. Poskytovatel má v souvislosti s poskytováním služeb technické podpory k informačnímu systému dle smlouvy přístup k osobním údajům evidovaným v aplikacích dodávaných poskytovatelem a užívaným objednatel (dále jen „osobní údaje“).
2. Osobní údaje mají povahu adresních a identifikačních údajů.
3. Objednatel má postavení správce a poskytovatel postavení zpracovatele osobních údajů.
4. Smluvní strany prohlašují, že jsou vázáni nařízením Evropského parlamentu a Rady č. (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „obecné nařízení“), a dalšími právními předpisy České republiky a Evropské unie. Za účelem ochrany osobních údajů a ke splnění povinností dle obecného nařízení sjednávají následující.
5. Poskytovatel bude osobní údaje zpracovávat jen pro účely plnění smlouvy, tedy za účelem poskytování služeb technické podpory dle pokynů objednatel.
6. Zpracování je omezeno na dobu trvání smluvního vztahu mezi poskytovatelem a objednatel.
7. V rozsahu nezbytném pro uvedený účel je poskytovatel oprávněn zpracovávat data a osobní údaje evidované v aplikacích jím dodávaných (dále jen „aplikace poskytovatele“) uložených na všech serverech, a to v případech, způsoby a za splnění níže v odstavci 10. uvedených podmínek. To platí bez ohledu na to, kde jsou servery fyzicky umístěny.
8. Poskytovatel osobní údaje neuloží mimo území Evropské unie.
9. Poskytovatel se zavazuje, že zachová důvěrnost osobních údajů.
10. Poskytovatel je oprávněn:
 - a) Nahlížet na úplná data včetně osobních údajů prostřednictvím aplikace, pokud přístup k datům není omezen přístupovými právy v rámci aplikace nebo není sjednána pseudonymizace osobních údajů.
 - b) Nahlížet na úplná data včetně osobních údajů prostřednictvím přímého přístupu k databázím a tabulkám v nich definovaných, pokud není sjednána pseudonymizace osobních údajů.
 - c) Editovat (vkládat a měnit) data včetně osobních údajů prostřednictvím aplikace v případě doložitelné žádosti ze strany objednatel.
 - d) Editovat data včetně osobních údajů prostřednictvím přímého přístupu v případě doložitelné žádosti ze strany objednatel.
 - e) Vytvářet archivní a záložní kopie databází s daty aplikací poskytovatele a ukládat archivní kopie na místě a za podmínek určených objednatel.
11. S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, provede poskytovatel vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku.
12. Poskytovatel a objednatel se zavazují pravidelně jednou ročně testovat, posuzovat a hodnotit účinnost dle odstavce 12. zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování osobních údajů.
13. Poskytovatel přijme opatření pro zajištění toho, aby jakákoliv fyzická osoba, která jedná z jeho pověření a má přístup k osobním údajům, se zavázala k mlčenlivosti o osobních údajích a zpracovávala tyto osobní údaje pouze na základě pokynu objednatel včetně pokynu vyplývajícího ze smlouvy, pokud jí jejich zpracování již neukládá právo Evropské unie nebo České republiky.
14. Poskytovatel je oprávněn zapojit do zpracování osobních údajů další zpracovatele. Poskytovatel objednatel informuje o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak objednateli příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky. Pokud poskytovatel zapojí dalšího zpracovatele, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny v tomto dodatku, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky obecného nařízení o ochraně osobních údajů. Neplní-li uvedený další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá objednateli za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně poskytovatel. Pokud jsou do zpracování osobních údajů zapojeni další zpracovatelé, budou uvedeni v dokumentu Seznam dalších zpracovatelů.

15. Poskytovatel se zavazuje být objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 obecného nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má poskytovatel k dispozici, zohledňovat povahu zpracování a být objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů.
16. Poskytovatel se zavazuje, že v souladu s rozhodnutím objednatele po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním všechny osobní údaje buď vymaže (zlikviduje), nebo je vrátí objednateli, a vymaže (zlikviduje) existující kopie, pokud právo Evropské unie nebo České republiky nepožaduje uložení daných osobních údajů.
17. Poskytovatel poskytne objednateli na jeho žádost veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené obecným nařízením o ochraně osobních údajů, a umožní audit, včetně inspekci, prováděné objednatelem nebo jiným auditorem, kterého objednatel pověřil, a k těmto auditům přispěje. Poskytovatel informuje objednatele neprodleně v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje obecné nařízení o ochraně osobních údajů nebo jiné předpisy Unie nebo České republiky týkající se ochrany údajů.

VIII. Odpovědnost za škody

Poskytovatel neodpovídá za škody, kdy na Software dojde k závadě z důvodu technických závad výpočetní techniky, nedodržením správných postupů obsluhy, chybným zadáním vstupních dat či chybným provedením uživatelského nastavení programu nebo na závady způsobené zavirováním. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu dat, přičemž objednatel si je vědom své povinnosti data pravidelně zálohovat.

IX. Ostatní ujednání

Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o Předmětu Smlouvy, jak je definován výše, a nahrazuje veškerá předešlá ujednání smluvních stran o tomto Předmětu Smlouvy, a to učiněných ústně nebo v písemné formě.

Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s dvanáctiměsíční výpovědní lhůtou. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smlouvy. Počátek plnění této smlouvy je ke dni 1.1.2023. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každý z účastníků obdrží po jednom stejnopise této smlouvy. Dodatky k této smlouvě, nebo změny této smlouvy, lze provést pouze se souhlasem obou zúčastněných stran, a to písemnou formou.

Tato smlouva se řídí úpravou dle zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Smlouva vyvolá jen takové právní následky, které jsou v ní vyjádřeny, jakož i následky plynoucí přímo ze zákona (nejsou-li smlouvou vyloučeny).

Veškeré údaje a informace, které si strany sdělily při uzavírání této smlouvy, jsou považovány za důvěrné, přičemž žádná ze stran je nesmí zpřístupnit či sdělit třetí osobě ani je použít v rozporu s jejich účelem pro potřeby vlastní, s výjimkou zákonných povinností a dále pokud bude její projednání nezbytné s vlastníky smluvních stran).

Smluvní strany po přečtení smlouvy prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že smlouva byla sepsána určitě, srozumitelně, na základě jejich pravé a svobodné vůle, bez nátlaku na některou ze stran. Na důkaz toho připojují své podpisy.

Přílohy:

- 1) Ceník služeb základní, se slevami platný v době nabytí účinnosti smlouvy

V Chocni dne: 20..

V dne: 20..

Za poskytovatele

Michal Valčík

Za objednatele

Ing. Petr Novák

PŘÍLOHA 1

Ceník služeb základní, se slevami, platný v době účinnosti smlouvy

| Služba | Cena základní | Cena se slevou pro uživatele se servisní smlouvou |
|-----------------------------------|---------------|---|
| Instalace | | |
| Konzultace, úpravy sestav, servis | | |
| Školení | | |
| Cestovné | | |
| Ceny jsou uvedeny bez DPH | | |