
SERVISNÍ SMLOUVA
k systému pro evidenci odpadů safyWASTE
„č. SD/00146/2025“
(dále „smlouva“)

1. Smluvní strany

1.1. Poskytovatel:

BD SENSORS s.r.o.
se sídlem Hradištská 817, Buchlovice 68708
IČ: 49968416
zastoupen jednatelem: [REDACTED]

1.2 Klient:

Město Tábor, zastoupené odborem životního prostředí
se sídlem Žižkovo nám. 2/2, 390 00 Tábor
IČ: 00253014
zastoupen vedoucí odboru životního prostředí: [REDACTED]

2. Předmět smlouvy

- 2.1 Předmětem této smlouvy je licence k užití informačního systému (dále jen „IS“) safyWASTE na pevném terminálu a webové aplikaci safyPortal, také technická podpora dále specifikovaná touto smlouvou.
- 2.2 Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu celou dobu trvání této smlouvy bude zajišťovat provoz IS a poskytovat služby podpory a údržby pro IS, jejichž obsah je stanoven v článku 3 této smlouvy (dále „**služby**“), a to za podmínek uvedených v této smlouvě. Služby spojené s touto smlouvou budou poskytovány v České republice prostřednictvím vzdáleného přístupu, který je klient povinen poskytovateli umožnit a udržovat funkční po celou dobu trvání této smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 2.3 Klient se zavazuje za poskytování služeb zaplatit odměnu ve výši a za podmínek stanovených dále smlouvou.

3. Obsah služeb

3.1 Služby podpory a údržby zahrnují:

- a. konzultace související s IS a jeho provozem na žádost klienta.
- b. provoz mail linky určené pro komunikaci smluvních strany prostřednictvím elektronické pošty prodej@bdsensors.cz (dále „**mail linka**“), která je klientovi dostupná (od 9:00 do 15:00 hod), 5 pracovních dní v týdnu (tj. od pondělí do pátku) (dále „**doba poskytování služeb**“).
- c. podporu klienta při používání IS v rozsahu uvedeném v článku 5 této smlouvy.
- d. odstraňování problémů hlášených ze strany klienta při provozu IS podle podmínek a ustanovení uvedených v této smlouvě.
- e. zajištění hostingu IS a zabezpečení domény.
- f. subscription, kdy v rámci této služby má klient po dobu trvání této smlouvy právo na instalaci a užití nových verzí (update) IS, které budou poskytovatelem uvolněny. K nové verzi (update) IS uděluje poskytovatel klientu okamžikem uvolnění nové verze (update) IS licenci za stejných podmínek jako licenci k IS. Cena licence je zahrnuta v odměně za poskytování služeb dle čl. 6.1 této smlouvy.

3.2 Služby nezahrnují servis či údržba HW vybavení klienta, údržbu SW aplikací dodaných třetími osobami, správu a údržbu sítě klienta a jeho připojení k síti internet, správu elektronických prezentací klienta, vývoj dodatečných změn nebo rozšíření IS.

4. Poskytování konzultací

- 4.1 Předmětem konzultací jsou jakékoliv otázky týkající se provozu IS zahrnující rovněž otázky vývoje nových funkcionalit či úpravu stávajících, a to v maximálním rozsahu 4 hodin za kalendářní rok.
- 4.2 Konzultace budou probíhat prostřednictvím mail linky, nedohodnou-li se strany jinak, v době poskytování služeb.

5. Poskytování podpory a odstraňování problémů

- 5.1 Podpora bude poskytována obdobným způsobem jako řešení problémů dle tohoto čl. 5 smlouvy.
- 5.2 Vzniklé problémy týkající se provozu IS (zejména vady, neplánovaná přerušení nebo omezení kvality funkčnosti IS) bude klient hlásit požadavkem doručeným prostřednictvím mail linky.
- 5.3 Klient v rámci svého požadavku (i) popíše, jak se problém projevuje, (ii) popíše činnost, která vzniku problému předcházela, (iii) uvede případné chybné hlášení v IS (iv) uvede, zda se pokusil problém odstranit a jakým způsobem.
- 5.4 Klient v rámci požadavku přiřadí vzniklému problému prioritu dle jeho závažnosti:

A – kritický problém, který způsobuje nefunkčnost IS jako celku nebo nefunkčnost klíčové funkcionality IS (např. IS nelze spustit, po spuštění není možné jej používat, spuštěním IS dochází k poškození dat). Zároveň neexistuje postup pro náhradní řešení a problém ani nelze dočasně přelstout užitím běžných postupů.

B – ostatní.

- 5.5 Poskytovatel se zavazuje:
 - a. reagovat prostřednictvím e-mailu na ohlášení problému ze strany klienta (tj. informovat klienta, že započal s řešením problému), a to nejpozději do druhého pracovního dne od jeho doručení na mail linku.
 - b. na žádost klienta reagovat prostřednictvím e-mailu klienta na ohlášení problému ze strany klienta (tj. informovat klienta, že započal s řešením problému), a to nejpozději do 4 hodin od jeho doručení na mail linku. Expresní reakční doba bude poskytnuta na žádost klienta uvedené v požadavku a na základě potvrzení ze strany poskytovatele o proveditelnosti. Za expresní řešení bude klientovi účtován zvláštní příplatek dle článku 6.2 této smlouvy.
 - c. vynaložit veškeré rozumně požadovatelné úsilí, aby vyřešil problém v nejbližším možném termínu se zohledněním závažnosti daného požadavku. Závažnost problému si poskytovatel posuzuje sám s ohledem na popis klienta uvedený v požadavku.

6. Odměna a způsob úhrady

- 6.1 Klient se za poskytování služeb dle čl. 3.1b, 3.1c, 3.1d, 3.1e a 3.1f této smlouvy zavazuje poskytovateli hradit odměnu ve výši 4 500 Kč za kalendářní měsíc.
- 6.2 Klient se zavazuje za expresní vyřízení požadavku dle článku 5.5b smlouvy poplatek ve výši 2 500 Kč za jeden expresní požadavek.
- 6.3 Klient se za poskytování konzultací dle čl. 3.1a této smlouvy zavazuje poskytovateli hradit odměnu ve výši 1 050 Kč za hodinu konzultací.
- 6.4 Veškeré odměny a poplatky uvedené v této smlouvě jsou stanoveny bez DPH.
- 6.5 Odměna za služby bude uhrazena na základě faktury (daňového dokladu) vystaveného poskytovatelem. Faktura bude vystavena pravidelně každý měsíc. Lhůta splatnosti faktury je čtrnáct dní od jejího vystavení a bude hrazena bezhotovostním převodem na bankovní účet uvedený na faktuře.
- 6.6 Klient výslovně souhlasí s možností elektronické formy fakturace. Faktura bude považována za doručenou okamžikem zaslání na e-mailovou adresu klienta: [REDACTED]

7. Další povinnosti klienta

7.1 Klient je povinen:

- a. hlásit bezodkladně veškeré problémy v souladu s touto smlouvou.
- b. poskytovateli za účelem umožnění řádného plnění povinností dle této smlouvy poskytnout potřebnou součinnost.
- c. zdržet se jakéhokoliv neoprávněného přístupu, zasahování, ohrožování či poškozování serverů/vzdálených uložišť, prostřednictvím nichž je IS provozován nebo z něj získávat či do něj ukládat jakákoliv data, která klientovi nenáleží nebo k nim nemá oprávnění.

8. Mlčenlivost

- 8.1 Smluvní strany se dohodly zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích. Důvěrnou informací dle této smlouvy jsou (i) osobní údaje, (ii) jakákoliv informace označená smluvními stranami jako důvěrná a (iii) veškeré jiné informace a materiály, které se týkají duševního, průmyslového a obchodního vlastnictví, know-how, obchodních tajemství, účetnictví, obchodních transakcí, současných nebo budoucích podnikatelských plánů, obchodních jednání nebo záležitostí, informací o klientech nebo službách smluvních stran nebo jejich klientů. Poskytnout informace třetím osobám jsou smluvní strany oprávněny pouze s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany.
- 8.2 Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje (i) na skutečnosti, které jsou obecně známy, nikoliv však v důsledku porušení povinnosti mlčenlivosti stanoveném v tomto článku, (ii) na skutečnosti, které jsou veřejně přístupné, (iii) na skutečnosti sdělené v nezbytné míře odborným poradcům, za podmínek, že tito poradci jsou vázáni povinností mlčenlivosti alespoň v takovém rozsahu jako smluvní strany, nebo (iv) na skutečnosti, u nichž je mlčenlivost omezena nebo vyloučena platnými právními předpisy nebo povahou plnění smlouvy.
- 8.3 Smluvní strany se zavazují učinit vhodná opatření k tomu, aby důvěrné informace nebyly jakkoliv zneužity nebo k nim neměly přístup neoprávněné osoby.

9. Zpracování osobních údajů

- 9.1 Klient touto smlouvou pověřuje poskytovatele, aby pro něj dle jeho požadavků a doložených pokynů zpracovával osobní údaje získané klientem jako správcem (převážně půjde o fyzické osoby, občany obce) a předané poskytovateli jako zpracovateli ke zpracování. Ke zpracování bude docházet v souvislosti s poskytováním služeb ze strany poskytovatele a s užíváním IS ze strany klienta. Osobní údaje budou zpracovávány zejména v tomto rozsahu:
 - a. identifikační a kontaktní údaje subjektu údajů (zejména jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště);
 - b. popisné údaje (zejména údaje finanční povahy).
- 9.2 Poskytovatel zpracovává osobní údaje za účelem plnění povinností plynoucích pro něj z této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s ustanoveními GDPR. Klient se zavazuje, že ke všem předávaným osobním údajům bude po celou dobu trvání této smlouvy disponovat platnými právními tituly.
- 9.3 Poskytovatel je oprávněn i bez předchozího písemného souhlasu klienta zapojit do zpracování osobních údajů dalšího poskytovatele (zejména provozovatele serverů, na nichž může být IS nasazen). Poskytovatel je však povinen zajistit, aby jakýkoli další poskytovatel, zapojený do zpracování osobních údajů, dodržoval podmínky zpracování alespoň v rozsahu stejném, jaký je stanoven touto smlouvou. O zapojení dalšího poskytovatele je poskytovatel povinen informovat bez zbytečného odkladu smluvní stranu, která není poskytovatelem prostřednictvím e-mailu a sdělit jeho identifikační údaje. Smluvní strana, která není poskytovatelem je oprávněna vyslovit vůči těmto změnám odůvodněné námitky.
- 9.4 Poskytovatel se tímto zavazuje zajistit technické a organizační zabezpečení ochrany osobních údajů a přijmout vhodná opatření. Klient se k tomu zavazuje poskytnout součinnost. Mezi taková opatření patří zejména:
 - a. pravidla pro předávání osobních údajů a/nebo jejich nosičů subjektům údajů Smluvní strany, která není poskytovatelem.

-
- b. určení omezeného okruhu osob oprávněných k přístupu a k nakládání s osobními údaji.
 - c. zajištění prostor a zařízení (datových nosičů), ve kterých jsou uchovávány osobní údaje, proti přístupu neoprávněných osob, a to vhodnými mechanickými a dalšími technickými opatřeními. To zahrnuje zejména uchovávání fyzicky dostupných osobních údajů ve složkách v uzamykatelných schránkách, resp. na vyhrazeném místě v místnostech, kam není umožněn vstup neoprávněných osob. Mezi další opatření patří např. uzamčení, zaheslování, zabezpečení proti vniknutí třetích osob zvnějšku, tj. zejména skrz síť internet;
 - d. zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje; a
 - e. vedení záznamů, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány a komu a proč byly předány;
 - f. zajištění ze strany poskytovatele, aby jeho zaměstnanci a spolupracovníci mající přístup k osobním údajům dle této smlouvy byli v souladu s platnými právními předpisy vázání povinností mlčenlivosti ve smyslu GDPR a poučení o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
- 9.5 Místem zpracování osobních údajů je Česká republika a/nebo některý z členských států Evropské unie. Poskytovatel nepředává osobní údaje do třetích zemí nebo mezinárodní organizaci ani neprovádí zpracování osobních údajů na prostředcích umístěných v třetích zemích.
- 9.6 Poskytovatel se zavazuje poskytnout klientu veškeré informace potřebné k prokázání, že byly splněny povinnosti stanovené touto smlouvou, resp. GDPR a umožnit klientovi nebo klientem pověřené třetí osobě na jeho žádost provedení kontroly dodržování této smlouvy a dodržování technických a organizačních zabezpečení ochrany osobních údajů shromážděných a zpracovaných podle této smlouvy. Žádost musí být poskytovateli doručena minimálně 5 pracovních dní předem.
- 9.7 Poskytovatel na základě rozhodnutí klienta a v souladu s jeho pokyny (zejména při ukončení této smlouvy) vymaže osobní údaje nebo všechny osobní údaje vrátí klientovi a/nebo předá klientovi určené třetí osobě, bude-li to technicky možné. Nosiče osobních údajů předá klientovi ve strojově čitelném formátu. Poskytovatel je současně povinen bezodkladně po předání osobní údaje a/nebo jejich kopie vymazat, s výjimkou případů, kdy mu jejich uchování ukládá některý z právních předpisů.
- 9.8 Smluvní strany jsou povinny si vzájemně poskytovat veškerou rozumně požadovatelnou součinnost k tomu, aby byly zajištěny všechny jejich povinnosti vyplývající z této smlouvy a GDPR.

10. Doba smlouvy a možnosti jejího ukončení

- 10.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 10.2 Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy odstoupit formou písemného oznámení o odstoupení od smlouvy doručeného druhé ze smluvních stran v případě, že se druhá ze smluvních stran dopustí (i) prokazatelného podstatného porušení smluvní povinnosti; nebo (ii) nepodstatného porušení smluvní povinnosti a porušující strana ani na výzvu poškozené strany nesplní svou povinnost v dodatečně přiměřené lhůtě.
- 10.3 Za podstatné porušení smlouvy klientem se považuje (i) prodlení s úhradou odměny nebo její části po dobu delší než jeden měsíc, (ii) situace, kdy klient nebo třetí osoba z podnětu klienta poruší povinnosti dle článku 7.1c smlouvy.
- 10.4 Účinky odstoupení nastávají dnem, ve kterém bylo odstoupení od smlouvy prokazatelně doručeno druhé ze smluvních stran.
- 10.5 Smluvní strany jsou oprávněny smlouvu vypovědět. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet první den kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena, a končí poslední den příslušného kalendářního měsíce.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1 Smluvní strany se zavazují při plnění této smlouvy k poskytování vzájemné součinnosti a vyvíjení přiměřeného a rozumně požadovatelného úsilí za účelem řádného plnění smlouvy.
- 11.2 Jakékoliv změny, dodatky této smlouvy musí být učiněny písemně a podepsány smluvními stranami, jinak jsou neplatné.
- 11.3 Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě a opatřena elektronickými podpisy obou smluvních stran.

Za poskytovatele:

Za klienta:

.....
[redacted] jednatel

.....
[redacted]
vedoucí odboru životního prostředí