

Smlouva o správě, provozu, rozvoji a technické podpoře informačního systému

uzavřená na základě § 2631 a násl. zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů

Smluvní strany:

Objednatel: Město Ostrov
se sídlem: Jáchymovská 1, 363 01 Ostrov
zastoupený: 
IČ: 00254843
číslo účtu: 
banka: 

Zhotovitel: Elvineo SC s.r.o.
se sídlem: Šedesátá 7015, 760 01 Zlín
zastoupený: 
IČ: 22522778
číslo účtu: 
banka: 

dále také „smluvní strany“ uzavírají tuto

Smlouvu o správě, provozu, rozvoji a technické podpoře informačního systému

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitel provést na svůj náklad a nebezpečí pro objednatele dílo spočívající ve správě, provozu a dalším rozvoji podpory a úroveň technické podpory webových stránek a mobilní aplikace ÚŘAD v MOBILU (dále jen „informační systém“).
2. Tato smlouva se vztahuje na informační systém, který je v současné chvíli spravován Zhotovitelem.
3. Informační systém, jímž jsou webové stránky a aplikace ÚŘAD v MOBILU, ke kterému se vztahuje tato smlouva je provozován na serveru Zhotovitele a je funkční na internetové doméně ostrov.cz

II. Povinnosti smluvních stran

1. Zhotovitel se zavazuje pro Objednatele, za podmínek uvedených v této smlouvě, provést dílo s nehmotným

výsledkem, jehož parametry jsou specifikovány v této Smlouvě.

2. Zhotovitel je povinen provést Dílo na svůj náklad a na své nebezpečí. Zhotovitel prohlašuje, že se před podpisem smlouvy seznámil s rozsahem díla a prohlašuje, že disponuje kapacitami k jeho řádnému a včasnému dokončení.
3. Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli za jeho odměnu sjednanou v čl. III této smlouvy.
4. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli veškerou součinnost potřebnou pro provádění prací dle této smlouvy. Zejména je Objednatel povinen poskytnout Zhotoviteli bezodkladně veškeré podklady, jež mají být dle dohody Objednatele se Zhotovitelem použity při provádění Díla.
5. V případě, kdy Objednatel nebude dále využívat plnění, které je předmětem této smlouvy, tak se Zhotovitel zavazuje zajistit plnou součinnost při exportování dat a databází v elektronicky čitelném a logicky strukturovaném formátu pro účel převodu dat do jiných informačních systémů. Dále se Zhotovitel zavazuje pro Objednatele exportovat data uživatelů k účelu jejich převodu s tím, že Objednatel zajistí soulad bezpečnosti těchto přenášených informací a soulad jiného systému s rozsahem a účelem, pro které byly tyto data uživatelů sbírány.

III. Cena a platební podmínky

1. Cena se skládá a následujících částí
 - 1.1. odměna za poskytnutí licence k dílu
2. Smluvní strany si sjednávají odměnu za poskytnutí licence pro město Ostrov obsahující provoz a správu ve výši 2790 Kč bez DPH. Tato odměna se platí předem na dvanáct po sobě jdoucích měsíců, tedy 33480 Kč bez DPH za rok, kdy první období je do 31.12.2025 a v době jednání o obsahu této smlouvy jsou již práce, jež jsou předmětem této smlouvy, prováděny. V ceně za poskytnutí licence je zahrnuta i technická podpora, jejíž rozsah a podmínky jsou blíže specifikovány v čl. VI této smlouvy. Poskytnutí licence zahrnuje veškeré náklady zhotovitele na zhotovení díla s tím, že cena licence je zahrnuta v ceně sjednané touto smlouvou. Odměna sjednaná v tomto odstavci může být meziročně navýšena o míru inflace určené Českým statistickým úřadem.

IV. Licence a její rozsah

1. Zhotovitel poskytne Objednateli k dílu nevýhradní licenci dle § 2360 zák. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
2. Vykonavatelem majetkových práv k dílu, dle zák. 121/2000 Sb., autorský zákon, je výhradně Zhotovitel.
3. Zhotovitel prohlašuje v souladu s § 58 zák. 121/2000 Sb., autorský zákon prohlašuje, že vyvine maximální úsilí, aby při vytváření díla nebylo jakkoli zasaženo do duševního vlastnictví třetích osob, přičemž Objednatel při předávání podkladů k vytvoření Díla bude postupovat s náležitou pečlivostí. Pokud by Zhotovitel porušil toto ustanovení resp. povinnost v něm sjednanou, zavazuje se uhradit veškeré škody.
4. Licence se uděluje jako územně neomezená, přičemž licence k užití díla se uděluje pro běžný způsob užití a pro vlastní interní potřebu Objednatele.

5. Licence k užití Díla bude poskytnuta na dvanáct měsíců od předání a převzetí Díla, přičemž na další období bude poskytnuta na základě odměny sjednané v čl. IV této smlouvy. Ukončením této smlouvy se poskytnutá licence k užití Díla ruší v celém jejím rozsahu.
6. Zdrojový kód Díla Zhotovitele podléhá ochraně dle příslušných ustanovení zák. 121/2000 Sb., autorský zákon a představuje obchodní tajemství Zhotovitele. Zhotovitel není povinen poskytnout tento zdrojový kód ani jinou součinnost Objednateli ani třetím subjektům za účelem zprovoznění Díla na jiném úložišti nežli úložišti, serveru či účtu pro distribuci mobilní aplikace, Zhotovitele.
7. Smluvní strany si sjednávají s odkazem na ustanovení § 66 zák. 121/2000 Sb., autorský zákon, že Objednatel není oprávněn provádět jakýkoli rozklad Díla ani jakékoli jeho části, přičemž pro vyloučení pochybnosti pro účel případné opravy chyb je pro tento účel mezi smluvními stranami sjednána jako součást smlouvy technická podpora.

V. Technická podpora

- 1) Smluvní strany se dohodly, že ze strany Zhotovitele bude poskytována také technická podpora provozu, která je nedílnou součástí udělené licence k Dílu, a to na základě podmínek stanovených v tomto článku.
- 2) V průběhu provozu mobilní aplikace a komunikačního systému může docházet k tzv. incidentům, které má za úkol technická podpora řešit, a to v daných časových úsecích dle závažnosti incidentu.
- 3) Níže je uvedena tabulka pro zařazení incidentu do dané kategorie.

	A. Kritická závada	B. Méně závažná vada	C. Závada neohrožující funkčnost, návrh na změnu
Zahájení řešení požadavku	Do 2 hodin v režimu 8x5, od nahlášení požadavku.	Do 8 pracovních hodin, v pracovní dny od nahlášení požadavku.	Do 5 pracovních dnů, v pracovní dny od nahlášení požadavku.
Zprovoznění systému nebo informace o postupu řešení	Do 8 pracovních hodin, od nahlášení požadavku (v pracovní dny).	Do 5 pracovních dnů, v pracovní dny od nahlášení požadavku.	Do 10 pracovních dnů, v pracovní dny od nahlášení požadavku.
Úplné vyřešení požadavku	Do 2 pracovních dnů od nahlášení požadavku	Do 10 pracovních dnů, v pracovní dny od nahlášení požadavku.	Do 30 pracovních dnů, v pracovní dny od nahlášení požadavku.

- 4) Zhotovitel vyvine potřebné úsilí, aby byly závady odstraněny v co nejkratší době.
- 5) Nahlášení incidentu se bude dít jako žádost o službu.
- 6) Žádost o službu lze podat:
 - a) E-mailem zaslaným na adresu helpdesk@elvineo.cz nebo
 - b) Telefonicky na čísle +420 570 572 472 (pouze v pracovní dny od 8:00 do 16:00)

- 7) Žádosti o službu může podávat pouze oprávněná osoba, která je uvedena v odst. 8 tohoto článku s tím, že postup rozšíření či zúžení tohoto seznamu bude probíhat postupem stanoveným v odst. 9 tohoto článku.
- 8) Oprávněnými osobami Objednatele jsou
- 
- 9) Jména, funkce, telefonní čísla a e-mailové kontakty oprávněných osob, které nejsou uvedeny v předchozím odstavci nebo jejich změny mohou být sděleny Zhotoviteli stejnou formou, jakou se podává žádost o službu, a to prostřednictvím aktuálně platné oprávněné osoby.
- 10) Žádost o službu musí obsahovat přesný a podrobný popis incidentu a situací, v nichž k němu dochází, a v případě potřeby snímky obrazovek s chybovými hlášeními a záznamy o chybách a navrhovanou kategorií incidentu.

VI. Provoz a správa informačního systému

1. Zhotovitel se zavazuje pro Objednatele udržovat informační systém v provozuschopném stavu.
2. Dostupnost serverů bude v rozsahu 24/7 s minimální mírou 99,5 %.
3. Provoz a správa informačního systému obsahuje
 - a. zajištění serverové infrastruktury, na kterém je informační systém provozován
 - b. řešení bezpečnostních incidentů
 - c. aktualizace a záplaty operačního systému serverové infrastruktury
 - d. diskový prostor 10 GB
 - e. zajištění záloh, přičemž místo pro zálohy je dvojnásobek diskového prostoru dle písm. d) tohoto odstavce a zálohování probíhá na dvě geolokačně oddělená umístění. Celková kapacita tedy činí 20 GB diskového prostoru.
 - f. zajištění e-mailového serveru pro účel zasílání zpráv občanům a systémových zpráv
 - g. zajištění řešení odesílání SMS zpráv, přičemž toto nezahrnuje cenu za odeslané SMS, která je fakturována zvlášť vždy zpětně každý měsíc. Cena za jednu SMS se sjednává ve výši 0,79 Kč bez DPH, přičemž nepřekročí 1,09 Kč bez DPH
4. Kapacitu disku je možné navýšit o minimální jednotku 5 GB a není zahrnuta v ceně úložiště dle odst. 3 písm. c) tohoto článku. Cena za 1 GB diskového prostoru navíc automaticky zahrnuje i zajištění rozšíření diskového prostoru pro zálohy dle odst. 3 písm. e) tohoto článku

VII. Ochrana osobních údajů

1. Vzhledem k předmětu činnosti Zhotovitele při provozu Díla a poskytování licence podle Smlouvy a v souvislosti s plněním Smlouvy zpracovává Zhotovitel osobní údaje fyzických osob a má tak ve smyslu zákona č.110/2019 Sb., o

zpracování osobních údajů a souvisejících právních předpisů postavení zpracovatele (zpracovatele osobních údajů) pro Objednatele, který je správcem (správcem osobních údajů).

2. Zhotovitel (zpracovatel) v návaznosti na skutečnosti uvedené v předchozím odstavci je oprávněn zpracovávat osobní údaje pro objednatele pouze v rozsahu a k účelu nezbytném pro plnění Smlouvy a z ní vyplývajících práv a závazků a podle předchozích pokynů Objednatele (správce), nevyplyvá-li z platných právních předpisů jinak; typ osobních údajů a kategorie subjektů údajů (třetích osob), které je Poskytovatel oprávněn pro Objednatele zpracovávat: jméno a příjmení, datum narození, adresa trvalého pobytu, e-mail, telefon a zavazuje se k zásadám dále uvedeným.
 - a. Zpracování osobních údajů v souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů a dalšími platnými právními předpisy.
 - b. Zachování mlčenlivosti o veškerých osobních údajích, které zpracovává a s nimiž se při výkonu své činnosti seznámí, nestanoví-li platné právní předpisy jinak nebo není-li této povinnosti zproštěn subjektem těchto osobních údajů; povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení smluvního vztahu mezi Objednatelem a Zhotovitelem; Objednatel je povinen poučit osoby, které se jakýmkoliv způsobem podílejí na výkonu činnosti Poskytovatele pro Objednatele, o povinnostech zpracovatele osobních údajů podle platných právních předpisů a ujednání mezi Objednatelem a Poskytovatelem a zajistit, aby tyto osoby byly zavázány povinností zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, s nimiž se seznámí.
 - c. Nezapojit do zpracování osobních údajů žádného dalšího zpracovatele bez předchozího písemného souhlasu Objednatele vyjma osob se stejným majitelem.
 - d. Nepředávat osobní údaje do třetích zemí ani mezinárodním organizacím, pokud tak nevyplyvá z ujednání mezi Objednatelem a Zhotovitelem nebo z platného právního předpisu.
 - e. Důsledně dbát ochrany osobních údajů, a to zejména ochrany před neoprávněným nebo nahodilým přístupem k osobním údajům, před jejich změnou, zničením, zneužitím či ztrátou, neoprávněným přenosem či jiným neoprávněným zpracováním; za tímto účelem je povinen mj. průběžně ověřovat, zda jsou osobní údaje při výkonu jeho činnosti zpracovávány zákonným způsobem a řádně zabezpečeny.
 - f. Přijmout všechna bezpečnostní, technická, organizační a jiná opatření požadovaná v čl. 32 obecného nařízení o ochraně osobních údajů s přihlédnutím ke stavu techniky, povaze zpracování, rozsahu zpracování, kontextu zpracování a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob.
 - g. Být Objednateli bez zbytečného odkladu nápomocen při plnění povinností správce, zejména povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů, povinnosti ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu dle čl. 33 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, povinnosti oznamovat případy porušení zabezpečení osobních údajů subjektu údajů dle čl. 34 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, příp. povinnosti posoudit vliv na ochranu osobních údajů dle čl. 35 obecného nařízení o ochraně osobních údajů a příp. povinnosti provádět předchozí konzultace dle čl. 36 obecného nařízení o ochraně osobních údajů.
 - h. Po ukončení Smlouvy řádně naložit se zpracovávanými osobními údaji, např. všechny osobní údaje vymazat, nebo je vrátit Objednateli a vymazat existující kopie apod.

- i. V případě potřeby spolupracovat s pověřencem pro ochranu osobních údajů
 - j. Objednatele, poskytnout Objednateli součinnost a veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené Objednatelem v postavení správce platnými právními předpisy.
 - k. Umožnit kontroly, audity či inspekce prováděné Objednatelem nebo jiným příslušným orgánem dle platných právních předpisů.
 - l. Informovat Objednatele bezodkladně (do 2 hodin od zjištění) o každém incidentu, který má za následek nebo může mít za následek případné porušení zabezpečení osobních údajů zpracovávaných Poskytovatelem.
3. Poskytovatel odpovídá za případnou škodu způsobenou Poskytovatelem v souvislosti s plněním Smlouvy, a to i v oblasti ochrany osobních údajů, a zavazuje se Objednateli uhradit veškeré náklady (včetně případných pokut a regresních náhrad uložených Objednateli) v souvislosti s porušením právních předpisů v oblasti ochrany osobních údajů Poskytovatelem. To samé platí pro škodu způsobenou Poskytovateli Objednatelem.

VIII. Budoucí rozvoj webových stránek a systému

1. V rámci případného rozvoje rozvoje webových stránek a systému po jeho dokončení se Objednatel se Zhotovitelem dohodl, že Zhotovitel bude webové stránky a systém rozvíjet o nové funkcionality, případně upravovat stávající a dále poskytovat Objednateli konzultace.
2. Proces rozvoje webových stránek a systému se děje jako žádost o službu, která je zaslána písemně na e-mailovou adresu uvedenou v čl. V odst. 6 písm. a) této smlouvy.
3. Zhotovitel provede na základě předané žádosti o službu zhodnocení požadavku, přičemž následuje následná analýza ze strany Zhotovitele, která povede k případným dalším konzultacím a odhadu časové náročnosti v MAN DAYS (jeden člověkodenní - 8 hodin práce jednoho člověka) vč. termínu dodání.
4. Pokud Objednatel bude souhlasit s tím, aby dále prováděl Zhotovitel práce, tak toto Objednateli schválí a Zhotovitel takto rozvine webové stránky a systém.
5. Za činnosti uvedené v odst. 3 a odst. 4 tohoto článku náleží Zhotoviteli odměna ve výši 990 Kč bez DPH za hodinu, přičemž minimální účtovanou jednotkou je každých započatých patnáct minut. Odměna sjednaná v tomto odstavci může být meziročně navýšena o míru inflace určené Českým statistickým úřadem.

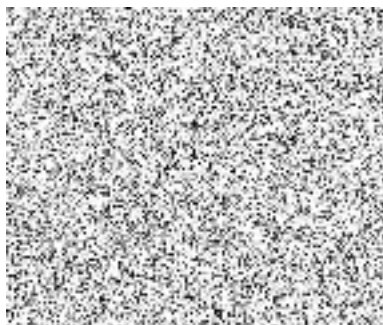
IX. Postupy zhotovitele a soulad činností

1. Zhotovitel prohlašuje, že dodržuje postupy určené normou ISO 27001:2022.
2. Na základě uvedené skutečnosti v předchozím odstavci budou veškeré činnosti Zhotovitele prováděny v souladu s touto normou a dodržovány náležité standardy takovýchto postupů Zhotovitele při plnění dle této smlouvy.

X. Závěrečná ustanovení

1. Osoby jednající jménem smluvních stran prohlašují, že jsou k uzavření této smlouvy oprávněny.
2. Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před podpisem přečetly, porozuměly jejímu obsahu, s obsahem souhlasí, a že je tato smlouva projevem jejich svobodné vůle, přičemž jednotlivá ujednání v této smlouvě měly možnost ovlivnit.
3. Tato smlouva se uzavírá ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží jedno.
4. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní dobou v délce tří měsíců.
5. Změny a doplnění této smlouvy jsou možné pouze v písemné podobě a na základě vzájemné dohody obou smluvních stran.

Ve Zlíně dne:



V Ostrově dne:

