

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená dle ust. § 2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

Článek 1. Smluvní strany

Název:	RON Software spol. s r.o.	Název:	Technické služby mesta Nové Mesto nad Váhom
Ulice:	Rudé armády 2001/30	Ulice:	Banská 6279/1
Město:	Karviná – Hranice	Město:	Nové Mesto nad Váhom
PSČ:	733 01	PSČ:	915 01
Stát:	Česká republika	Stát:	Slovenská republika
Jímž jménem jedná:	Daniel Owczarzy - jednatel společnosti	Jímž jménem jedná:	Ing. Anton Veselka, riaditeľ
Registrace:	KS Ostrava, oddíl C, složka 4233	Registrace:	
Peněžní ústav:	Komerční banka, Karviná	Peněžní ústav:	Prima banka Slovensko a.s.
Číslo účtu:	107-0469000227/0100	Číslo účtu:	SK10 5600 0000 0058 0605 8001
IČO:	47678526	IČO:	00350656
DIČ:	CZ47678526	DIČ:	2020382001
Telefon:	+420 595 538 200	Telefon:	
E-mail:	software@ron.cz	E-mail:	
Web:	www.ron.cz	Web:	tsm.nove-mesto.sk
	(dodavatel)		(odběratel)

Článek 2. Předmět smlouvy

Předmětem této servisní smlouvy je podpora programu **RON DOCHÁZKA - 4.xx** dodaného dodavatelem po uplynutí standardní servisní doby, tj. od **1.3.2019**

Podpora zahrnuje:

1. update programu (aktualizace) - nová verze programu obsahující funkční vylepšení a nové možnosti, případně nové implicitní sestavy, skripty, formuláře programu nebo web rozhraní, dle konfigurace licence
2. Update programu (aktualizace) - nová verze programu podchycující změnu legislativního stavu a požadavky státních institucí
3. opravy chyb v programu DOCHÁZKA - 4.xx dle specifikace v článku VI. této smlouvy
4. poskytování aktualizované nápovědy a uživatelské příručky v elektronické podobě na HELPDESKU pro přihlášení přidělenými přihlašovacími údaji
5. poradenství v případě opravy poškozených datových souborů,
6. poskytování poradenství techniky, konzultanty a programátory programů RON prostřednictvím CZP – Centra podpory zákazníků dle specifikace v článku III. této smlouvy
7. zvýhodněný přechod na novou generaci programu

Předmětem servisní smlouvy nejsou servisní zásahy, provádění aktualizací, migrací, implementace systému, školení a konzultace u zákazníka vzdáleně, nebo na místě techniky, konzultanty nebo programátory RON.

Článek 3. Způsob plnění

Podpora bude poskytována prostřednictvím Centra podpory zákazníků (CPZ) programů RON prostřednictvím HELPDESKU (internetu) a HOTLINE (telefonicky).

Přihlašovací a kontaktní údaje ke vstupu na stránky podpory HELPDESK - <https://helpdesk.ron.cz>

Jméno: _____

Heslo: _____

Kontaktní údaje pro HOTLINE: +420 595 538 200

Docházka:	+420 595 538 271	Technické oddělení:	+420 595 538 281
Mzdy Profi:	+420 595 538 272	Obchodní oddělení:	+420 595 538 282
Mzdy:	+420 595 538 273		
Jídlna:	+420 595 538 274		
Majetek:	+420 595 538 275		
Zakázky:	+420 595 538 276		
Sklad:	+420 595 538 277		

Článek 4. Stanovení cen

Roční částka za podporu dle servisní smlouvy pro období od **1.3.2019 do 29.2.2020 činí 230 Eur bez DPH**. Pro každé následující období (12 měsíců) bude odběrateli částka účtována automaticky.

Částka může být navýšena z důvodu rozšiřování licence či dokupování modulů, případně také o míru inflace v předcházejícím roce. Případná změna ceny za servisní smlouvu bude řešena samostatným dodatkem na základě konzultace s odběratelem.

Jednorázová cena za generačně novou verzi programu může činit maximálně 60 % z ceny nové verze programu.

Článek 5. Platební podmínky

1. Úhrada roční částky bude provedena na základě faktury.
2. Přístup na stránky podpory bude aktivován po zaplacení.
3. Účetní doklad bude vystavován každoročně ve stejném termínu po dobu platnosti smlouvy. V případě vypovězení smlouvy bude nevyčerpaná alikvotní část roční částky vrácena.
4. Úhrada jednorázové ceny za generačně novou verzi programu bude provedena na základě samostatně vystaveného daňového dokladu.
5. Všechny účetní doklady budou vystaveny se splatností 14 dnů.

Článek 6. *Povinnosti smluvních stran*

Odpovědnost dodavatele:

1. Dodavatel je povinen promítat změny legislativy do software v mezidobí platnosti změn do nabytí jeho účinnosti.
2. Dodavatel odpovídá za kvalitu a odbornou správnost díla.
3. Informovat odběratele elektronickou poštou o nových verzích software.
4. Dodavatel je povinen odstraňovat chyby software následujícím způsobem:
 - a) Kritická chyba - Chyba, která má takový vliv na funkčnost systému, že je nemožné se softwarem pracovat, ani žádným náhradním způsobem. Kritická chyba bude odstraněna do 48 hodin od nahlášení chyby prostřednictvím helpdesku v pracovní dny v čase 8:00 – 16:00.
 - b) Hlavní chyba - Chyba, která neumožňuje používání software, popsaného v uživatelské dokumentaci. Chybu je možno „obejít“ jiným postupem nebo nastavením - je možno přijmout náhradní řešení situace. Hlavní chyba bude odstraněna do 7 pracovních dnů od nahlášení prostřednictvím helpdesku.
 - c) Drobná chyba - Chyba, které neovlivňuje způsob používání software, popsaného v uživatelské dokumentaci z pohledu plynulého provozu a spolehlivosti. Odstranění v některé následující verzi software.
5. Umožnit odběrateli přechod na generačně novou verzi software za podmínek stanovených v této smlouvě.

Povinnosti odběratele:

1. Sdílet dodavateli e-mailovou adresu, na kterou budou zasílány informace o nových verzích programu, nových modulech a vylepšeních. V opačném případě tyto informace nebudou zasílány.
2. Uhradit v případě nedodržení splatnosti faktur smluvní pokutu ve výši 0,05% z fakturované částky za každý kalendářní den prodlení.

Článek 7. *Důvěrné údaje, ochrana dat, utajení*

Dodavatel prohlašuje, že:

1. Software, který využívá odběratel umožňuje dodržování pravidel pro zpracování osobních údajů stanovených Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (GDPR).
2. Poskytnutý software bude obsahovat tyto nové funkce:
 - možnost získat informace o tom, který uživatel, v jaký čas a na jakém počítači byl přihlášen do systému
 - možnost nahradit původní rodné číslo v systému za ID osoby
 - možnost anonymizovat vzorek databáze při zaslání dat dodavateli
 - možnost anonymizovat celou databázi v případě potřeby zaslat zálohu databáze dodavateli
 - možnost skrýt identifikátory zaměstnance při poskytování vzdálené podpory pracovníkem dodavatele
 - evidenci změn (kdo a kdy provedl změnu osobního údaje, hodnota před změnou a hodnota po změně)
 - provedení výpisu evidovaných dat zaměstnanců

- provedení výmazu, případně pseudonymizace nebo anonymizace osobních údajů
- evidenci výstupů ze systémů s informací, který uživatel a v jakém čase připravil tiskovou sestavu nebo soubor

3. Dodavatel má nastaveny interní procesy a zabezpečení na straně IT ve společnosti tak, aby bylo zabráněno úniku dat zákazníků.

4. Servery pro poskytování cloudových služeb jsou umístěny v datacentru, které garantuje fyzickou dostupnost serverů pouze vyjmenovaným zaměstnancům dodavatele.

5. Dodavatel má v případě získání zálohy databáze od odběratele nebo neanonymizovaného vzorku databáze přístup ke všem informacím o subjektech údajů, které odběratel v systému eviduje. Vzhledem k tomu, že dodavatel nevede evidenci rozsahu údajů používaných odběratelem, není možné v tomto dodatku konkrétní rozsah údajů specifikovat.

Odběratel bere na vědomí, že:

6. Dodavatel udržuje ve své databázi kontaktní údaje na pracovníky odběratele a údaje vzdáleného připojení, které odběratel poskytl. Tyto údaje jsou evidovány za účelem plnění smluvních závazků vyplývajících ze servisní smlouvy. Evidovanými údaji jsou jméno, příjmení, telefon a emailová adresa. Účelem plnění se rozumí kontaktování zákazníka za účelem servisu, informování o nových verzích a informování o nových produktech dodavatele. Údaje jsou chráněny dle bodu 3 tohoto článku.

7. Program umožňuje nastavení přístupových práv jednotlivým uživatelům tak, aby měli k dispozici jen údaje potřebné pro práci. Osobní a citlivé údaje zadané do programu je možno pomocí nastavení přístupových práv chránit a zobrazit jen vybraným uživatelům. Zodpovědnost za správné nastavení přístupových práv je na straně administrátora programu (pracovník odběratele s právy správce pro přístup do programu).

8. Ochrana a zabezpečení databázového serveru a databáze je pod správou pracovníka odběratele, kromě případů využití cloudových služeb dodavatele, kdy je pod správou dodavatele.

9. Používaný systém obsahuje nástroje, které dodavateli umožňují poskytovat služby dle servisní smlouvy, tak aby pracovníci dodavatele neměli přístup k citlivým a osobním datům zaměstnanců, respektive lze pracovat tak, aby pracovník podpory dodavatele nebyl schopen podle zobrazených údajů identifikovat konkrétní osobu v datech odběratele. Dodavatel se v případě těchto nástrojů nestává zpracovatelem dat ve smyslu Nařízení (EU) 2016/679.

Dodavatel se zavazuje, že:

10. V případě získání dat odběratele za účelem provedení servisních prací je po splnění účelu vymaže nebo provede jejich kompletní anonymizaci.

11. V případě získání dat odběratele budou po dobu, kdy je bude mít dodavatel k dispozici dostatečně chráněna a neopustí území EU.

12. V případě, kdy se stane zpracovatelem dat odběratele, nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení správce. V případě obecného písemného povolení zpracovatel správce informuje o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak správci příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky.

13. Osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje se zavázaly k mlčenlivosti.

14. V případě, že dochází ke zpracování dat na zařízení dodavatele, přijme všechna opatření požadovaná podle článku 32 Nařízení (EU) 2016/679.

15. Zohledňuje povahu zpracování, je správci nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III Nařízení (EU) 2016/679.

16. V případě, kdy se stane zpracovatelem dat odběratele, umožní audity prováděné správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil. Náklady auditu jdou k tíži správce dat.

Článek 8. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany uzavírají smlouvu na základě vlastní, svobodné a dobrovolné vůle a považují její obsah za ujednání v souladu s dobrými mravy a zásadami poctivé hospodářské soutěže.
2. Ke vzniku smlouvy je třeba dohody o celém jejím obsahu. Změnit smlouvu je možné jen písemnými vzájemně podepsanými dodatky. Předloží-li některá ze stran návrh dodatku smlouvy, zavazuje se druhá vyjádřit se k němu do 15 dnů od jeho doručení.
3. Smlouva se vyhotovuje ve dvou rovnocenných vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
4. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 2 měsíce. Tato výpovědní lhůta začíná běžet první den následujícího měsíce po datu vypovězení smlouvy. Výpověď musí být podána písemně.

Smluvní strany tímto potvrzují, že se seznámily s úplným zněním smlouvy, že je jim její obsah znám, a na důkaz toho připojují své podpisy.

V Karvině dne:

Ve dne:

.....
za dodavatele

.....
za odběratele