

Číslo smlouvy zadavatele: 1347/2021/IT

Číslo smlouvy poskytovatele: \_\_\_\_\_

Číslo smlouvy organizace: \_\_\_\_\_

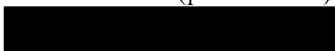
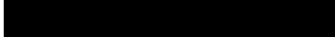
## **Smlouva o poskytování služeb outsourcingu informačních technologií příspěvkové organizaci**

**(dále jen „smlouva“)**

### **Smluvní strany**

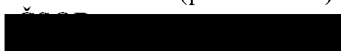

---

**Statutární město Ostrava**  
Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava  
zastoupené náměstkyní primátora  
Mgr. Kateřinou Šebestovou

IČO: 00845451  
DIČ: CZ00845451 (plátce DPH)  
Peněžní ústav:   
Číslo účtu: 

(dále jen „zadavatel“)


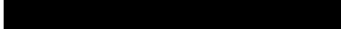
**OVANET a.s.**  
Hájkova 1100/13, 702 00 Ostrava  
zastoupena členem představenstva  
Ing. Michalem Hrotíkem

IČO: 25857568  
DIČ: CZ25857568 (plátce DPH)  
Peněžní ústav:   
Číslo účtu:   
Spisová značka B 2335 vedená  
u Krajského soudu v Ostravě

(dále jen „poskytovatel“)

### **Waldorfská základní škola a mateřská škola Ostrava, příspěvková organizace**

se sídlem: Na Mlýnici 611/36, Přívoz, 702 00 Ostrava  
zastoupená: Mgr. Lenkou Holeksovou, ředitelkou

IČO: 70933944  
bankovní spojení:   
číslo účtu:   
vedená u Krajského soudu v Ostravě, oddíl Pr, vložka 91

(dále jen „organizace“)

(dále také „smluvní strany“)



## Obsah smlouvy

---

### čl.I.

#### Úvodní ustanovení a definice pojmů

1. Tato smlouva je uzavřena podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví této smlouvy jsou ke dni uzavření smlouvy pravdivé. Smluvní strany se zavazují, že jakékoliv změny údajů uvedených v článku prvním této smlouvy oznámí bez prodlení všem smluvním stranám. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
3. Strany jsou vedeny úmyslem zvýšit technologickou i organizační úroveň dotčených procesů za současného zajištění kvalifikovaných personálních kapacit.
4. Smluvní strany berou na vědomí, že k nabytí účinnosti této smlouvy je vyžadováno uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění zákona č. 298/2016 Sb. Zaslání smlouvy do registru smluv zajistí zadavatel.
5. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
6. Pro případ, že poskytovatel bude mít dle této smlouvy povinnost přiznat a zaplatit DPH, činí toto prohlášení: Poskytovatel prohlašuje, že není nespolehlivým plátcem DPH a v případě, že by se jím v průběhu trvání smluvního vztahu stal, tuto informaci neprodleně sdělí zadavateli.
7. Pro účely této smlouvy bude jednotlivým dále uvedeným pojmům přikládán zde definovaný význam, pokud z výslovného ustanovení smlouvy nebo ze souvislosti zcela nesporně neplyne jiný význam:

Pojem	Význam
ServiceDesk	Nástroj pro zpracování požadavků koncových zákazníků a komunikační kanál, zajišťující příjem a sledování stavu požadavků, stavu řešení a reportování požadavků zadaných organizací. Provoz ServiceDesku zajišťuje poskytovatel
Outsourcing	Outsourcingovým vztahem pro účely této smlouvy se rozumí přenesení výkonu činností nezbytných pro zajištění bezproblémového chodu a systematického rozvoje informačního systému (IS) a informačních technologií (IT) organizace na poskytovatele, kdy aktiva jsou na straně organizace. Outsourcing zahrnuje též expertní činnost, poradenství a činnosti související.
Centrum ICT služeb	Technologický celek určený pro provoz informačních systémů, hostovaných aplikací, ukládání dat a dokumentů v digitální podobě, s možností využití organizacemi zřizovanými městem.
SLA	Ujednání o podmínkách kvality poskytování služeb (zkratka Service Level Agreement).

### čl.II.

#### Předmět a účel smlouvy

1. Účelem uzavření smlouvy je zajištění provozu svěřených informačních systémů (dále jen IS) a informačních technologií (dále jen IT) pro organizaci zřízenou Statutárním městem Ostrava.
2. Předmět smlouvy je poskytování služeb organizaci v rozsahu:
  - a) poskytování průběžné technické podpory zahrnující:
    - Zajištění podpory a správy koncových zařízení uživatelů;



- Správa uživatelských oprávnění;
- Správa lokální datové sítě (LAN) a WiFi;
- Správa lokálně provozovaných IS organizace a služeb poskytovaných v rámci centra ICT služeb;
- Konzultace k provozu IT a IS organizace včetně konzultací v oblasti zabezpečení počítačové sítě, koncových zařízení a systémů organizace.

b) poskytování servisních služeb zahrnujících:

- Instalace, reinstalace, obnova koncových zařízení ze zálohy;
- Konfigurace nově zaváděných služeb v souvislosti s centralizací ICT organizace;
- Příprava podkladů pro kontroly zabezpečení IT/IS organizace v souladu s požadavky a dle pokynů organizace.

3. Pro účely této smlouvy bude pro všechny uživatele organizace využíván systém ServiceDesk poskytovatele.
4. Poskytovatel bude pro účely ohlašování poruch, havárií a požadavků uživatelů organizace provozovat monitorovanou službu ServiceDesk v režimu
- 24 x 7 pro písemné zadávání požadavku prostřednictvím uživatelského portálu <https://servicedesk.ovanet.cz> nebo emailu [sd2@ovanet.cz](mailto:sd2@ovanet.cz)
  - telefonicky v pracovní dny pondělí až pátek v době od 7:00 do 17:00 hod na telefonní číslo + 420 599 44 55 55. V případě odůvodněného požadavku bude nahrávka poskytnuta oprávněným uživatelům zadavatele.

V rámci služby ServiceDesk jsou poskytovány:

- koordinace v rámci procesu incident managementu, vad a požadavků,
- koordinace a komunikace bezpečnostních incidentů,
- činnosti spuštění procesů problém managementu,
- reporty a statistiky úrovně kvality služby,
- konzultační služby, které se mohou týkat jakéhokoli problému spadajícího do oblasti související s technickým provozem ICT a funkcionalitami provozovaných IS (mimo metodiku zpracování obsahu dat).

5. Poskytování služeb dle článku II. odstavce 2. písmene b) této smlouvy je poskytovatelem plněno na základě písemných požadavků organizace schválených zadavatelem.
6. Smluvní strany se dohodly, že předmětem smlouvy není:
- a) oprava chyb a úpravy v programovém vybavení, jehož není poskytovatel autorem a k němuž poskytovatel nevlastní autorská a jiná obdobná práva;
  - b) poskytovatel nenes zodpovědnost za dodržování licenční politiky v oblasti softwarového vybavení na počítačích organizaci v případech, kdy instalace příslušného SW nebyla provedena poskytovatelem.
7. Smluvní strany se dohodly, že bude-li sporné, zda služba je či není součástí služeb poskytovaných na základě této smlouvy, zavazují se spolu jednat za účelem dosažení shody a dle výsledku upřesnit smlouvu, případně rozšířit předmět smlouvy o tuto službu.

### čl.III.

#### Kvalita poskytovaných služeb

1. Definice klasifikace hlášení požadavků souvisejících s provozem informačních systémů a informačních technologií organizace:

Úroveň hlášení		Popis
V1	„Výpadek celkový“	<ul style="list-style-type: none"><li>• stav, při kterém je nefunkční celkový IS provozovaný v rámci organizace</li><li>• za celkový výpadek je také považován výpadek centrálních síťových prvků</li></ul>

V2	„Urgentní vada“	Vada, jejíž dopady způsobují: <ul style="list-style-type: none"><li>• nefunkčnost některých částí systémů, nebo jiným způsobem brání v práci určité skupině uživatelů,</li><li>• opakované a rozsáhlé poškození dat v určitých částech systému,</li><li>• ztrátu funkčnosti, která není překonatelná náhradním způsobem,</li><li>• "zamrznutí" nebo "zhroutil" systému během normálního používání, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci koncového uživatele</li></ul>
V3	„Neurgentní vada“	<ul style="list-style-type: none"><li>• vada, jejíž dopady způsobují, že část provozovaného IS se odchyluje od specifikace v dokumentaci, ztěžují nebo jinak komplikují jeho užívání, avšak funkčnost a dostupnost pro uživatele není významně omezena,</li><li>• drobné vady nebránící provozu, nelogičnosti postupu ovládání</li></ul>
V4	„Požadavek“	<ul style="list-style-type: none"><li>• požadavkem se rozumí rozšíření nebo jiná úprava jinak funkční části informačního systému</li></ul>

2. Definice úrovně poskytování služby (dále jen „SLA“):

Úroveň hlášení	Odezva	Doba vyřešení požadavku	
V1	„Výpadek celkový“	Do 30 minut	Do 1 dne od převzetí
V2	„Vada urgentní“	Do 4 hodin	Do 2 dnů od převzetí
V3	„Vada neurgentní“	Do 1 dne	Do 10 dnů od převzetí
V4	„Požadavek“	Do 1 dne	Dle dohody s uživatelem

Dobou plnění odezvy nebo vyřešení požadavku se rozumí pracovní den (pondělí až pátek od 7:00 do 17:00 hod.).

Za dílčí vyřešení se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti problému na nižší. Pokud poskytovatel provede takový zásah, je oprávněn snížit závažnost servisního záznamu (úroveň hlášení).

Odezva i doba vyřešení požadavku je měřena pouze v rámci řešení poskytovatele. Doba neposkytnuté součinnosti zadavatele nebo organizace je odečtena od doby řešení požadavku. Doba řešení na straně externích dodavatelů je odečtena od doby řešení požadavku poskytovatele.

3. Plánovaným výpadkem je odstávka systému v časech dohodnutých s organizací nebo zadavatelem. Tato plánovaná údržba musí být zohledněna při výpočtu plnění SLA na základě této smlouvy.

#### čl.IV.

##### Místo plnění

1. Místem plnění předmětu této smlouvy ve formě servisního zásahu, který není možné řešit vzdáleným přístupem, je sídlo organizace. Ostatní služby mohou být poskytovány v sídle poskytovatele nebo v sídle zadavatele.

#### čl.V.

##### Odměna

1. Odměna za poskytované služby dle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí:
  - a) Odměna za poskytování služeb dle článku II. odstavce 2. písmene a) je stanovena ve výši 9 360,- Kč bez DPH za měsíc.
  - b) Odměna za poskytování služeb dle článku II. odst. 2. písmene b) bude po celou dobu účinnosti smlouvy hrazena na základě skutečně poskytnutých služeb v hodinové sazbě ve výši 650,- Kč bez DPH / hod.
  - c) Za nejmenší časovou jednotku pro čerpání služby a fakturaci se považuje 1/2 hodina.



- d) Celkové plnění těchto služeb nepřesáhne částku 160 000,- Kč bez DPH za období jednoho roku.
2. Dojde-li ke změně rozsahu činnosti, zavazují se smluvní strany přistoupit bez zbytečného odkladu k jednání o změně rozsahu předmětu smlouvy a odměny.
  3. Součástí sjednané odměny jsou veškeré dodávky, práce, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné plnění předmětu této smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí poskytovatele na všech jednáních a servisních zásazích týkajících se plnění předmětu smlouvy.
  4. K dohodnuté odměně bude připočtena sazba DPH platná ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

## **čl.VI.**

### **Platební podmínky**

1. Poskytovatel prohlašuje, že nežádá zálohu k náhradě hotových výdajů. Náhrada nákladů účelně vynaložených při provádění služeb je obsažena ve sjednané odměně dle čl. V této smlouvy.
2. V souladu s ustanovením § 21 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, sjednávají smluvní strany dílčí plnění. Dílčí plnění odsouhlasené objednatelům se považuje za samostatné zdanitelné plnění uskutečněné dle odst. 11 tohoto článku.
3. Podkladem pro úhradu smluvní ceny je vyúčtování nazvané faktura (dále jen „faktura“), které bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, ve znění pozdějších předpisů.
4. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
  - a) číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
  - b) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
  - c) obchodní společnost, sídlo, IČ a DIČ poskytovatele,
  - d) název, sídlo, IČ a DIČ zadavatele, označení útvaru zadavatele, který akci likviduje (odbor projektů IT služeb a outsourcingu),
  - e) číslo a datum vystavení faktury,
  - f) dobu splatnosti faktury,
  - g) označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplacen,
  - h) jméno a příjmení včetně kontaktního telefonu osoby, která fakturu vystavila.
5. Doba splatnosti faktur je dohodou stanovena na 30 kalendářních dnů po jejím doručení zadavateli. Pro placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrad škody a). si smluvní strany sjednávají termín splatnosti 10 kalendářních dnů.
6. Faktura bude doručena do datové schránky zadavatele nebo na elektronickou podatelnu zadavatele [posta@ostrava.cz](mailto:posta@ostrava.cz) nebo osobně proti podpisu zástupce zadavatele nebo jako doporučené psaní prostřednictvím držitele poštovní licence.
7. Nebude-li faktura obsahovat některou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena, DPH nebo poskytovatel vyúčtuje dodávky, práce nebo služby, které neprovedl, je zadavatel oprávněn vadnou fakturu do deseti (10) pracovních dní vrátit poskytovateli bez zaplacení k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Vrátí-li zadavatel vadnou fakturu poskytovateli, přestává běžet původní doba splatnosti. Celá doba běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury zadavateli.
8. Pokud se stane poskytovatel nespolehlivým plátcem daně dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, je zadavatel oprávněn uhradit poskytovateli za zdanitelné plnění částku bez DPH a úhradu samotné DPH provést přímo na příslušný účet daného finančního úřadu, dle § 109a zákona o dani z přidané hodnoty. Zaplacení částky ve výši daně na účet správce daně zadavatele a zaplacení ceny bez DPH poskytovateli bude považováno za splnění závazku zadavatele uhradit sjednanou cenu.



9. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu zadavatele.
10. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené poskytovatelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v záhlaví této smlouvy. Musí se však jednat o číslo účtu zveřejněné způsobem umožňujícím dálkový přístup podle § 96 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Zároveň se musí jednat o účet vedený v tuzemsku.
11. Smluvní strany se dohodly na tomto způsobu placení:
- a) Fakturace za poskytování služeb (dle čl. II. odst. 2. písmene a) této smlouvy bude probíhat čtvrtletně, přičemž faktura na částku 28 080,- Kč bez DPH bude vystavena vždy do deseti dnů po uplynutí daného čtvrtletí.
- b) Fakturace za poskytování služeb dle čl. II. odst. 2. písmene b) této smlouvy bude probíhat v případě takového plnění, měsíčně, přičemž faktura bude vystavena k poslednímu dni měsíce na částku odpovídající skutečně poskytnutým službám v příslušném měsíci. Přílohou vystavené faktury bude smluvními stranami podepsaný předávací protokol. Poslední den měsíce bude považován za den uskutečnění dílčího zdanitelného plnění.
12. V případě, že dnem nabytí účinnosti této smlouvy není 1. den v měsíci nebo že dnem zániku této smlouvy není poslední den příslušného měsíce, náleží poskytovateli za příslušné období pouze poměrná část ceny za poskytování dodávek, prací a služeb příslušné technické podpory.

## **čl.VII.**

### **Práva a povinnosti smluvních stran**

1. Smluvní strany se zavazují, že pro odpovídající plnění předmětu této smlouvy poskytnou veškerou součinnost, kterou lze oprávněně požadovat.
2. **Zadavatel se zavazuje:**
- a) k hrazení plateb za služby popsané v předmětu smlouvy dle podmínek stanovených ve smlouvě,
- b) umožnit přístup poskytovateli do technologických místností zadavatele,
- c) poskytovat poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k plnění předmětu smlouvy, jak je ve smlouvě stanoveno,
- d) ke komunikaci související s plněním předmětu smlouvy užívat písemný styk prostřednictvím služby ServiceDesk, výjimku z této formy komunikace tvoří případy, kdy je zapotřebí vlastnoručních podpisů oprávněných osob smluvních stran,
- e) k ohlašování havárií, provozních a operativních požadavků dodržovat výše popsany písemný styk, v případě jeho nefunkčnosti pak výše uvedené telefonní číslo,
- f) k poskytování sdílené technologické platformy pro provoz informačních systémů a poskytování služeb na bázi Cloud Computingu v Centru ICT služeb SMO.
- g) k poskytování připojení k metropolitní síti města. Umístění technologických zařízení v prostorách organizace určených pro zajištění datové konektivity bude vždy potvrzeno protokolem o umístění technologie.
3. **Zadavatel má právo:**
- a) svolávat operativní schůzky smluvních stran,
- b) svými pověřenými zaměstnanci průběžně kontrolovat plnění předmětu smlouvy poskytovatelem a to především na základě aktuálních dat zaznamenaných službou ServiceDesk,
- c) v případě zjištění neplnění povinností ve věci poskytování služeb v souladu s předmětem této smlouvy písemně vyzvat poskytovatele ke sjednání nápravy.
4. **Poskytovatel se zavazuje:**



- a) po celou dobu účinnosti této smlouvy udržovat rozsah a kvalitu poskytovaných služeb tak, aby byl zajišťován bezproblémově předmět této smlouvy,
- b) k zajištění kvalifikovaných personálních kapacit pro plnění předmětu této smlouvy,
- c) průběžně provádět kontrolu a monitoring systémů směřující k udržení kvality provozu a k prevenci vzniku provozních problémů či poruch,
- d) ke komunikaci související s plněním předmětu smlouvy užívat písemný styk prostřednictvím služby ServiceDesk, výjimku z této formy komunikace tvoří případy, kdy je zapotřebí vlastnoručních podpisů oprávněných osob smluvních stran,
- e) svolávat schůzky smluvních stran, dle jejich operativní potřeby,
- f) vést provozní evidenci svěřeného HW a SW organizace,
- g) při správě IT/IS organizace postupovat v souladu s bezpečnostní politikou zakotvenou v bezpečnostní dokumentaci organizace, bez prodlení organizaci upozornit na zjištěný nesoulad s touto dokumentací a navrhnout vhodná opatření,
- h) bez prodlení hlásit organizaci výskyt bezpečnostního incidentu souvisejícího s provozem IT/IS,
- i) ke zpracování a předání zadavateli pravidelného reportu o poskytnutých službách outsourcingu a jejich úrovni v měsíčních intervalech, vždy k 15. dni nového kalendářního čtvrtletí. Součástí reportu bude především:
  - přehled požadavků koncových uživatelů řešených v období
  - přehled zrealizovaných rozšíření a úprav
  - hodnocení plnění smluvních SLA

**5. Poskytovatel má právo:**

- a) na výlučnou znalost hesel ke všem administrátorským účtům na všech systémech, které má pod svěřenou správou dle smlouvy. Seznam administrátorských hesel bude předán zadavateli a organizaci v zapečetěné obálce pro případ použití ve výjimečných případech. V případě použití administrátorského hesla organizací nebo zadavatelem je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit poskytovateli. Poskytovatel má povinnost v případě změny kteréhokoli hesla, seznam uložený u organizace a u zadavatele neprodleně náležitě aktualizovat,
- b) na přístup k veškeré dokumentaci IS a IT spojené s předmětem smlouvy včetně uzavřených maintenance smluv,
- c) přerušit poskytování služby a to zejména za účelem údržby IS a IT. Budou-li takové zásahy plánované, tj. známé s dostatečným časovým předstihem, bude poskytovatel tyto zásahy provádět v nejméně exponovaných časech (např. o víkendu či v nočních hodinách) a včas s předstihem o tom vyrozumí organizaci.

**6. Poskytovatel neodpovídá:**

- a) za obsahovou správnost dat pořízených uživateli IS organizace, uložených v datové základně systémů, jejichž správa a údržba je předmětem smlouvy,
- b) za dodržování licenční politiky v oblasti softwarového vybavení na počítačích organizace v případech, kdy instalace příslušného SW nebyla provedena poskytovatelem,
- c) nedostupnost služeb z rozhodnutí zadavatele.

**7. Organizace se zavazuje:**

- a) umožnit poskytovateli přístup do všech objektů uživatelů IS a do technologických místností s umístěnou technologií dle požadavků poskytovatele,
- b) předat poskytovateli provozní, uživatelskou a administrátorskou dokumentaci k informačním systémům a technologiím nezbytnou pro zajištění řádného provozu systémů,
- c) předat poskytovateli aktuální bezpečnostní dokumentaci (směrnice k bezpečnosti provozu IT/IS organizace) a bez prodlení hlásit poskytovateli každou změnu této dokumentace,



- d) bez prodlení hlásit poskytovateli každý výskyt bezpečnostního incidentu souvisejícího s provozem IT/IS
- e) předat poskytovateli veškeré kopie smluv o podpoře, uzavřené s dodavateli IS a IT souvisejících s provozem ICT, nezbytné pro řádné plnění v rozsahu předmětu této smlouvy. V případě dokumentů chráněných autorskými právy třetích stran se zadavatel zavazuje vyjednat souhlas k postoupení těchto dokumentů poskytovateli,
- f) poskytovat poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k plnění předmětu smlouvy, jak je ve smlouvě stanoveno,
- g) ke komunikaci související s plněním předmětu smlouvy užívat písemný styk prostřednictvím služby ServiceDesk, výjimku z této formy komunikace tvoří případy, kdy je zapotřebí vlastnoručních podpisů oprávněných osob smluvních stran,
- h) neprovádět po dobu účinnosti smlouvy bez předchozí konzultace a souhlasu poskytovatele modifikace v systémech spravovaných poskytovatelem,
- i) předat veškerá administrátorská práva a přístupy k systémům, které jsou předmětem této smlouvy,
- j) vytvořit a průběžně udržovat veškeré podmínky, zejména technologické, vhodné pro provoz outsourcovaných systémů, které jsou předepsány výrobcem. To neplatí pro podmínky, jejichž tvorba je dle této smlouvy povinností poskytovatele,
- k) informovat poskytovatele o změnách přístupových oprávnění zaměstnanců k informačním systémům poskytovaným dle této smlouvy (nástupy, odchody zaměstnanců, změna funkční náplně ve vazbě na přidělená přístupová práva), a to bez zbytečného odkladu. Žádost o zneplatnění přístupových údajů zaměstnance je nutné podat s minimálně desetidenním předstihem nebo bez prodlení ve výjimečných případech.

**8. Organizace má právo:**

- a) svolávat operativní schůzky smluvních stran,
- b) pověřenými zaměstnanci kontrolovat plnění předmětu smlouvy poskytovatelem a to především na základě aktuálních dat zaznamenaných službou ServiceDesk,
- c) měnit seznam oprávněných osob. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek ke smlouvě.

**čl.VIII.**

**Utajované a důvěrné skutečnosti**

1. Smluvní strany se zavazují, že při realizaci této smlouvy a jejich dodatků budou chránit a utajovat před nepovolanými osobami důvěrné informace a skutečnosti (dále jen „chráněné informace“). Za chráněné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně a veřejně známé, které svým zveřejněním mohou způsobit škodu pro kteroukoliv smluvní stranu, nebo které některá ze smluvních stran jako chráněné písemně označila. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci této smlouvy nebo jejích dodatků a třetí osoba bude shodně zavázána k mlčenlivosti jako účastníci této smlouvy. Za třetí osoby, podle tohoto ustanovení, nejsou považováni určení pracovníci smluvních stran oprávnění ke styku s chráněnými informacemi ve vazbě na tuto smlouvu nebo osoby, které si jedna ze smluvních stran písemně určí. V žádném případě nebudou poskytnuty ani zpřístupněny informace, u nichž to vylučuje zvláštní právní předpis.
2. Povinnost zadavatele nebo organizace dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením odst. 1. tohoto článku dotčena.
3. Závazek k ochraně a utajení trvá po celou dobu existence chráněných informací.





4. Po ukončení smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů, potřebných k realizaci předmětu této smlouvy, jestliže některá ze smluvních stran takto učiní, je druhá smluvní strana povinna tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
5. Při odstoupení od poskytování služby outsourcingu může kterákoli ze smluvních stran žádat vrácení všech poskytnutých materiálů, potřebných k realizaci předmětu této smlouvy, jestliže takto učiní, jsou zadavatel, poskytovatel a organizace povinny tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
6. Vznikne-li z provádění smlouvy výsledek, který je nebo bude chráněn právem z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, je zadavatel a organizace oprávněn jej užívat jen k účelu a způsobem vyplývajícím ze smlouvy. Pro další využití je povinen uzavřít s poskytovatelem příslušnou licenční smlouvu.

## **čl.IX.**

### **Ochrana osobních údajů**

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této smlouvy může dojít k tzv. zpracování osobních údajů (dále také OÚ) ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále také Nařízení), a to pouze a zpravidla v rozsahu:
  - a) kdy organizace OÚ, které se vyskytují na jejich nosičích informací (dále také NI) poskytovateli zpřístupní nebo zpřístupní přenosem a poskytovatel na OÚ pouze a zpravidla nahlédne, bude-li to nezbytné pro řádné plnění závazků této smlouvy a nebude-li možné se tzv. zpracování OÚ ve smyslu Nařízení vyhnout;
  - b) kdy organizace OÚ, uloží na NI zadavatele ve smyslu čl. VII., odst. 2., písm. f), smlouvy;
  - c) kdy organizace OÚ uložené na NI zadavatele, ve smyslu čl. IX., odst. 1., písm. b), smlouvy a to prostřednictvím zadavatele poskytovateli zpřístupní nebo zpřístupní přenosem a poskytovatel na OÚ pouze a zpravidla nahlédne, bude-li to nezbytné pro řádné plnění závazků této smlouvy a nebude-li možné se tzv. zpracování OÚ ve smyslu Nařízení vyhnout;
  - d) přičemž smluvní strany jsou si vědomy toho, že primárním účelem a předmětem této smlouvy, viz čl. II., smlouvy, není zpracování OÚ v plném rozsahu dle citovaného Nařízení, tj. zejména shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, použití, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.
2. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že ve smyslu čl. IX., odst. 1., smlouvy, plní organizace roli tzv. správce OÚ, zadavatel a poskytovatel roli tzv. zpracovatele OÚ, ve smyslu Nařízení.
3. Organizace, tj. správce OÚ, pověřuje tímto zadavatele, tj. zpracovatele OÚ, zpracováním OÚ ve smyslu citace čl. IX., odst. 1., této smlouvy a ve smyslu Nařízení, přičemž:
  - a) předmětem zpracování OÚ jsou OÚ vyskytující se na NI zadavatele v prostředcích dle čl. VII., odst. 2., písm. f), smlouvy, zadavatele;
  - b) dobou trvání zpracování OÚ je doba účinnosti této smlouvy;
  - c) povahou zpracování OÚ je v souladu s plněním účelu a předmětu této smlouvy dle čl. II. smlouvy a čl. VII., odst. 2., písm. f), smlouvy zejména uložení, zpřístupnění a zpřístupnění přenosem pro organizaci a poskytovatele;
  - d) účelem zpracování OÚ je poskytování technologických kapacit v souladu s čl. VII. odst. 2., písm. f) smlouvy v návaznosti na plnění účelu a předmětu smlouvy, viz čl. II.;
  - e) typem zpracovávaných OÚ jsou zpravidla identifikační, adresní, popisné a případně jiné OÚ subjektů údajů (dále také SÚ), případně včetně tzv. zvláštní kategorie OÚ ve smyslu Nařízení;
  - f) kategorií SÚ jsou zpravidla fyzické osoby, které jsou ve vztahu s organizací jakožto správcem OÚ;



4. Organizace, tj. správce OÚ, pověřuje tímto poskytovatele, tj. zpracovatele OÚ, zpracováním OÚ ve smyslu citace čl. IX., odst. 1., této smlouvy a ve smyslu Nařízení, přičemž:
  - a) předmětem zpracování OÚ jsou OÚ vyskytující se na NI organizace a NI zadavatele v prostředcích dle čl. VII., odst. 2., písm. f), smlouvy, zadavatele;
  - b) dobou trvání zpracování OÚ je doba účinnosti této smlouvy;
  - c) povahou zpracování OÚ je náhled na OÚ organizace v souvislosti s plněním účelu a předmětu této smlouvy, viz čl. II., smlouvy;
  - d) účelem zpracování OÚ v rozsahu náhledu na OÚ organizace, je plnění závazků této smlouvy
  - e) typem zpracovávaných OÚ jsou zpravidla identifikační, adresní, popisné a případně jiné OÚ subjektů údajů (dále také SÚ), případně včetně tzv. zvláštní kategorie OÚ ve smyslu Nařízení;
  - f) kategorií SÚ jsou zpravidla fyzické osoby, které jsou ve vztahu s organizací jakožto správcem OÚ;
5. Organizace, tj. správce OÚ, se zavazuje:
  - a) dodržovat veškeré povinnosti, které jsou mu kladeny v souvislosti se zpracováváním OÚ ve smyslu Nařízení, zejména určit účel a prostředky zpracování OÚ;
  - b) vůči zadavateli a poskytovateli, tj. zpracovatelům OÚ, vydávat a dokladovat písemné, v to počítaje i elektronické, pokyny, které budou definovat, případně upřesňovat způsob zpracování OÚ zpracovateli OÚ v souladu s Nařízením;
  - c) přijmout vhodná opatření, aby poskytl SÚ stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace uvedené v čl. 13 a 14 Nařízení a učinil veškerá sdělení podle čl. 15 až 22 a čl. 34 Nařízení o zpracování OÚ, zejména pokud se jedná o informace určené konkrétně dítěti;
  - d) vést záznamy o činnostech zpracování dle a v rozsahu čl. 30 odst. 1. Nařízení;
  - e) sdělit zpracovatelům OÚ jméno a kontaktní údaje na svého pověřence pro ochranu OÚ v případě, že se na správce OÚ vztahuje povinnost takového pověřence jmenovat ve smyslu Nařízení;
  - f) plnit ohlašovací povinnost dle čl. 33 Nařízení;
  - g) vést evidenci veškerých případů porušení zabezpečení OÚ dle čl. 33 odst. 5. Nařízení;
  - h) plnit oznamovací povinnost dle čl. 34 Nařízení;
6. Organizace, tj. správce OÚ, touto smlouvou obecně písemně povoluje zpracovatelům OÚ zapojit do zpracování OÚ dalšího zpracovatele.
7. Zadavatel a poskytovatel, tj. zpracovatelé OÚ, se zavazují:
  - a) dodržovat veškeré povinnosti, které jsou jim kladeny v souvislosti se zpracováváním OÚ ve smyslu Nařízení a to s přihlédnutím k povaze a účelu zpracování OÚ, dle čl. IX., odst. 3., písm. a) až f) a čl. IX., odst. 4., písm. a) až f), této smlouvy, dle příslušnosti;
  - b) zpracovávat OÚ pouze na základě doložených písemných, v to počítaje i elektronických pokynů organizace, tj. správce OÚ, včetně otázek předání OÚ do třetí země nebo mezinárodní organizaci ve smyslu Nařízení, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Unie nebo členského státu, které se na organizaci, tj. správce OÚ vztahuje. V takovém případě zpracovatelé OÚ informují správce OÚ o tomto právním požadavku před zpracováním OÚ, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
  - c) zajistit, aby se osoby zadavatele a poskytovatele, tj. zpracovatelů OÚ, oprávněné zpracovávat OÚ zavázaly k mlčenlivosti, nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti o OÚ a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení OÚ, včetně povinnosti zachovat tuto mlčenlivost i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací;
  - d) v souladu s čl. 32 Nařízení, 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 SÚ, provést vhodná technická a organizační opatření, aby zajistili úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku a to s přihlédnutím k povaze a účelu zpracování OÚ, dle čl. IX., odst. 3., písm. a) až f) a čl. IX., odst. 4., písm. a) až f), této smlouvy, dle příslušnosti;

- e) v souladu s čl. 28, odst. 2., Nařízení, informovat organizaci, tj. správce OÚ, o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytnout tak organizaci, tj. správci OÚ, příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky. V případě zapojení dalšího zpracovatele, zadavatel a poskytovatel, tj. zpracovatelé OÚ, v souladu s čl. 28., odst. 4., Nařízení, musí tomuto dalšímu zpracovateli uložit na základě smlouvy nebo jiného právního aktu podle práva Unie nebo členského státu stejné povinnosti na ochranu OÚ, jaké jsou uvedeny v této smlouvě, mezi organizací, tj. správcem OÚ a zadavatelem a poskytovatelem, tj. zpracovateli OÚ, podle čl. 28., odst. 3., Nařízení, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky Nařízení;
- f) dle příslušnosti, být organizaci, tj. správci OÚ nápomocni prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud to bude možné, pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv SÚ stanovených v Nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování OÚ, dle čl. IX., odst. 3., písm. a) až f) a čl. IX., odst. 4., písm. a) až f), této smlouvy, a informací, jež má daný zpracovatel OÚ k dispozici;
- g) dle příslušnosti, být organizaci, tj. správci OÚ, nápomocni při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 Nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování OÚ, dle čl. IX., odst. 3., písm. a) až f) a čl. IX., odst. 4., písm. a) až f), této smlouvy, a informací, jež má daný zpracovatel OÚ k dispozici;
- h) před ukončením smluvního vztahu budou všechny OÚ buď prokazatelně vymazány, nebo vráceny organizaci, tj. správci OÚ; na uvedenou povinnost se nevztahuje čl. XIII., odst. 6 smlouvy, vyjma povinnosti uhradit případně vzniklou škodu a vyjma povinnosti zadavatele uhradit poskytovateli cenu věcí, které se staly součástí předmětu plnění;
- i) poskytnout organizaci, tj. správci OÚ, veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v čl. 28 Nařízení, a umožnit audit, včetně inspekci, prováděné organizací, tj. správcem OÚ, nebo jiným auditorem, kterého organizace, tj. správce OÚ, pověřil, a k těmto auditům přispěje;
- j) informovat organizaci, tj. správce OÚ, a to neprodleně v případě, že podle názoru zadavatele nebo poskytovatele, tj. zpracovatelů OÚ, určitý pokyn organizace, tj. správce OÚ, porušuje Nařízení nebo jiné předpisy Unie nebo členského státu týkající se ochrany OÚ;
- k) sdělit si vzájemně jméno a kontaktní údaje na svého pověřence pro ochranu OÚ v případě, že se na daného zpracovatele OÚ vztahuje povinnost takového pověřence jmenovat ve smyslu Nařízení;
- l) vést záznamy o činnostech zpracování OÚ dle a v rozsahu čl. 30 odst. 2. Nařízení;
- m) plnit ohlašovací povinnost dle čl. 33 odst. 2. Nařízení;

## **čl.X.**

### **Náhrada škody**

1. Smluvní strany jsou povinny učinit veškerá opatření potřebná k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku chybné obsluhy, neodborného zacházení, či užívání v rozporu s doporučením poskytovatele, nebo v důsledku mechanického poškození, pokud takový důsledek nevznikl vinou poskytovatele.
2. Poskytovatel odpovídá za škodu vzniklou zadavateli nebo organizaci, kterou způsobil porušením povinností stanovených touto smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem.
3. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu platnosti této smlouvy bude mít sjednanou pojistnou smlouvu pro případ způsobení škody zadavateli či organizaci, kterou kdykoli na požádání předloží zástupci zadavatele či organizace k nahlédnutí.

## **čl.XI.**

### **Sankční ujednání**

1. Pro případ prodlení se zaplacením dohodnuté ceny v rozporu s platebními podmínkami sjednanými v této smlouvě, je zadavatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené ceny za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
2. V případě nedodržení časových parametrů uvedených v čl. III. odst. 2., odpovídajících hlášení V1 „Výpadek celkový“ V2 „Vada urgentní“ zaviněných poskytovatelem, je poskytovatel povinen zaplatit zadavateli smluvní pokutu za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
  - V1 „Výpadek celkový“ ..... 500,- Kč / den
  - V2 „Vada urgentní“ ..... 100,- Kč / den
3. Sankce uvedené v bodě 2. tohoto článku nemohou být uplatněny v případě, kdy:
  - výpadek systému nebo nefunkčnost IS byla způsobena neodborným nebo neoprávněným zásahem zadavatele nebo organizace,
  - výpadek systému nebo nefunkčnost IS vznikla přenosem dat v datové síti Internet či sítích dalších poskytovatelů těchto služeb,
  - prodlení při řešení bylo způsobeno dodržáním nevhodného pokynu daného zadavatelem nebo organizací, jestliže na nevhodnost pokynu poskytovatel upozornil a ten na jeho dodržení trval nebo jestliže poskytovatel nemohl nevhodnost pokynu zjistit při dodržení odborné péče.
4. V případě, že závazek z této smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností.
5. Zánik závazku pozdním plněním neznamená zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.
6. Smluvní pokuty se nevztahují na zásahy „vyšší moci“, která způsobí havárii, poruchu, nutnost servisního zásahu nebo výpadek služeb. Vyšší mocí se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy nebo její části a závady v dodávce elektrické energie.
7. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
8. Smluvní pokuty se započítávají na náhradu případně vzniklé škody.
9. Smluvní pokuty je zadavatel oprávněn započíst proti pohledávce poskytovatele.

## **čl.XII.**

### **Platnost a účinnost smlouvy**

1. Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

## **čl.XIII.**

### **Závěrečná ujednání**

1. Doložka platnosti právního jednání dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření této smlouvy rozhodla rada města usnesením č. 06490/RM1822/99 ze dne 27.04.2021.
2. Dle občanského zákoníku smluvní strany na sebe převzaly nebezpečí změny okolností. Před uzavřením smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou a faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření této smlouvy nastat. Tuto smlouvu nelze měnit rozhodnutím soudu v jakékoli její části.



**Statutární město Ostrava**  
magistrát

3. Smluvní strany se dále dohodly ve smyslu § 1740 odst. 2 a 3 občanského zákoníku, že vylučují přijetí nabídky, která vyjadřuje obsah návrhu smlouvy jinými slovy, i přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou, i když dodatek či odchylka podstatně nemění podmínky nabídky.
4. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových zpráv či jiných elektronických zpráv.
5. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou.
6. Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou ke konci kalendářního čtvrtletí.
7. V případě zániku závazku je poskytovatel povinen ihned předat zadavateli případně nedokončené části předmětu plnění včetně věcí, které opatřil a které se staly součástí předmětu plnění a uhradit případně vzniklou škodu. Zadavatel je povinen uhradit poskytovateli cenu věcí, které se staly součástí předmětu plnění. Smluvní strany uzavřou dohodu, ve které upraví vzájemná práva a povinnosti.
8. Poskytovatel nemůže bez souhlasu zadavatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy, ani tuto smlouvu, třetí osobě.
9. Pro případ, že ustanovení této smlouvy oddělitelné od ostatního obsahu se stane neúčinným nebo neplatným, se smluvní strany zavazují bez zbytečného odkladu nahradit takové ustanovení novým. Případná neplatnost některého z takovýchto ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení.
10. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne či jinak znemožní.
11. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi smluvními stranami platí jen to, co je dohodnuto v této písemné smlouvě. Poskytovatel je povinen poskytovat zadavateli veškeré informace, doklady apod. písemnou formou.
12. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž zadavatel obdrží dvě, organizace a poskytovatel jedno vyhotovení.

**Za zadavatele**

Datum: \_\_\_\_\_

Místo: Ostrava \_\_\_\_\_

zmocněnec **Mgr. Kateřina Šebestová**  
náměstek primátora

**Za poskytovatele**

Datum: \_\_\_\_\_

Místo: \_\_\_\_\_

**Ing. Michal Hrotík**  
člen představenstva

**Za organizaci**

Datum: \_\_\_\_\_

Místo: \_\_\_\_\_

**Mgr. Lenka Holeková**  
ředitelka