## Smlouva o poskytování služeb

**Čl.I.**

**Smluvní strany**

Objednatel: **Město Dobruška**

nám. F. L. Věka 11, 518 01 Dobruška

Zastoupená: Ing. Petrem Lžíčařem, starostou města

IČ: 00274879

DIČ: CZ00274879

Telefon: 494 629 615,

dále jen „Objednatel“

a

Dodavatel: **DLNK s.r.o.**

T. G. Masaryka 1427

549 01 Nové Město nad Metují

Zastoupený: Bc. Davidem Línkem, jednatelem

zapsáno v obchodním rejstříku Krajského soudu v Hradci Králové,

oddíl C, vložka č. 20041

IČ: 26012162

DIČ: CZ26012162

Telefon: 491 453 853

Číslo účtu: 2800105619/2010

dále jen „Dodavatel“

**Čl. II**

**Předmět Smlouvy**

2.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby správce sítě, tedy služby preventivní a běžné údržby IT infrastruktury zajišťující chod IT systémů Objednatele, a to v rozsahu stanoveném v příloze č. 1 této smlouvy. Údržba IT infrastruktury Objednatele zahrnuje řadu periodicky se opakujících operací a také řadu operací, které nelze předem specifikovat. Dodavatel je povinen zajistit provádění takových operací v technologicky odůvodněných intervalech. Rozsah těchto operací je definován na maximálně 4 hodiny měsíčně s tím, že je možné tyto operace plnit formou vzdálené správy.

2.2. Dodavatel se zavazuje zajistit po dobu účinnosti této smlouvy pro pracovníky Objednatele telefonické, emailové konzultace a hotline k řešení vzniklých problémů, a to v pracovních dnech v době od 7 hodin do 16 hodin v maximálním rozsahu 1 hodina za kalendářní měsíc. Kontakty pro hotline: telefon 605 929 009, e-mail: servis@dlnk.cz

2.3. Servisní zásah Dodavatel v pracovní den zahájí nejdéle do 4 hodin od požadavku Objednatele, přičemž pro servisní zásah v příslušný pracovní den je nutné požadavek zadat v době do 13hod. Mimo tuto dobu je servisní zásah vyřizován s odezvou následující kalendářní den.

2.4. Dodavatel se dále zavazuje na základě písemné objednávky Objednatele dodávat IT technologie a příslušenství. Dodavatel je povinen ve lhůtě dvou pracovních dnů ode dne doručení objednávky předložit Objednateli cenovou nabídku a po jejím odsouhlasení Objednatelem zajistit dodávku ve lhůtě 10 pracovních dnů, pokud nebude dohodnuto jinak.

2.5. V rámci plnění předmětu této smlouvy provádí Dodavatel další servisní a kontrolní práce spojené s výpočetní technikou na základě požadavku Objednatele nad rámec bodů 2.1. a 2.2. Jedná se hlavně o řešení nestandardních situací, které vyžadují neodkladné zahájení řešení, jako jsou havárie serverů, havárie počítačové sítě, napadení počítačovým virem, ztráty dat a podobně.

**Čl.III**

**Místo plnění**

3.1. Místem plnění předmětu smlouvy jsou provozovny Objednatele. Část předmětu plnění však může být poskytována prostřednictvím vzdáleného přístupu k počítačové síti.

**Čl. IV**

Cena plnění

4.1. Za služby poskytované dle odst. 2.1., 2.2. a 2.3. této smlouvy bude Objednatel hradit Dodavateli paušální měsíční platbu ve výši **4.800,- Kč** bez DPH. K této ceně bude dopočtena DPH dle platných předpisů. V ceně je zahrnuto 2x měsíčně cestovné technika do místa plnění.

4.2. Cena za provádění předmětu Smlouvy dle odst. 2.4. této Smlouvy bude stanovena dohodou mezi Objednatelem a Dodavatelem pro každý jednotlivý případ.

4.3. Cena za provádění předmětu Smlouvy dle odst. 2.5. této Smlouvy je stanovena na částku ve výši 800,- Kč za hodinu bez DPH pro případ servisního zásahu v místě plnění. Pro servisní zásah řešený formou vzdálené správy bude účtována částka ve výši 700,- Kč za hodinu bez DPH. Účtováno je vždy na celé půlhodiny.

4.4. Veškeré platby Objednatele vůči Dodavateli budou prováděny bezhotovostně na účet Dodavatele č. 2800105619/2010. Dnem úhrady je den připsání příslušné částky na účet Dodavatele.

4.5. Plnění dle bodu 2.1 této Smlouvy jsou považována za plnění opakovaná (dle §9 zákona o DPH) s dnem uskutečnění zdanitelného plnění vždy poslední den v příslušném kalendářním měsíci. K tomuto dni bude vystaven Dodavatelem daňový doklad – faktura se splatností 30 dnů. U plnění dle bodů 2.4. a 2.5. této Smlouvy nastane den uskutečnění zdanitelného plnění v souladu se zákonem o DPH dle charakteru jednotlivého plnění. K tomuto dni bude vystaven Dodavatelem daňový doklad – faktura se splatností 30 dnů.

**Čl. V**

##### Další podmínky plnění předmětu smlouvy

5.1. Dodavatel je povinen poskytovat služby dle této smlouvy řádně, včas, s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí. Je povinen postupovat v souladu s obecně závaznými právními předpisy a chránit oprávněné zájmy Objednatele.

5.2. Objednatel je oprávněn kontrolovat poskytované služby. V případě, že zjistí jakékoliv závady, je Dodavatel povinen je bez zbytečného odkladu bezplatně odstranit.

5.3. Objednatel je povinen poskytnout Dodavateli veškerou nutnou součinnost, umožnit mu přístup k hardwaru i softwaru, který má Dodavatel ve správě.

5.4. Nedodrží-li Dodavatel termíny stanovené touto smlouvou nebo dohodou smluvních stran, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná na základě písemné výzvy Objednatele. Objednatel není oprávněn započíst smluvní pokutu proti platbám dle této smlouvy bez souhlasu Dodavatele.

5.5. V případě prodlení Objednatele s úhradou jakékoliv částky dle této smlouvy je Objednatele povinen uhradit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % dlužné částky za každý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná na základě písemné výzvy Dodavatele.

5.6. Objednatel a Dodavatel se zavazují, v souvislosti s touto Smlouvou, postupovat v souladu s obecným nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, ze dne 27. dubna 2016 „GDPR“ (dále jen „Nařízení“) a dále se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Ochranu osobních údajů mezi oběma smluvními stranami dále upravuje samostatná zpracovatelská smlouva dle Nařízení.

5.7. Dodavatel bere na vědomí, že se ve smyslu všech výše uvedených právních předpisů považuje a bude považovat za Zpracovatele osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi. Objednatel je a bude nadále považován za Správce osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi.

5.8. Ustanovení o vzájemných povinnostech Objednatele a Dodavatele při zpracování osobních dat zajišťuje, že nedojde k nezákonnému použití osobních údajů týkajících se Subjektů údajů ani k jejich předání do rukou neoprávněné třetí strany. Smluvní strany se dohodly na podmínkách zajištění odpovídajících opatření k zabezpečení ochrany osobních údajů a základních práv a svobod Subjektů údajů při zpracování Osobních údajů Objednatelem.

5.9. Dodavatel se zavazuje zpracovávat pouze a výlučně ty osobní údaje, kterou jsou nutné k výkonu jeho činnosti dle této Smlouvy.

5.10. Dodavatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje dle této Smlouvy pouze a výlučně po dobu účinnosti této Smlouvy, stanovené v čl. 7.4. této Smlouvy.

5.11. Dodavatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem stanoveném v předmětu této Smlouvy.

5.12. Dodavatel je povinen se při zpracování Osobních údajů řídit výslovnými pokyny Objednatele, budou-li mu takové uděleny, ať již ústní či písemnou formou. Za písemnou formu se považuje i elektronická komunikace, včetně emailu. Dodavatel je povinen neprodleně Objednatele informovat, pokud dle jeho názoru udělený pokyn Objednatele porušuje Nařízení nebo jiné předpisy na ochranu osobních údajů.

5.13. Dodavatel je povinen zajistit, že osoby, jimiž bude provádět plnění dle této Smlouvy, se zavážou k mlčenlivosti ohledně veškeré činnosti související s touto Smlouvou, zejm. pak k mlčenlivosti ve vztahu ke všem osobním údajům, ke kterým budou mít přístup, nebo s kterými přijdou do kontaktu.

5.14. Dodavatel je povinen, ve smyslu čl. 32 Nařízení přijmout, s ohledem na stav techniky, náklady na provedení, povahu, rozsah, kontext a účely zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejm. pak Osobní údaje zabezpečit vůči náhodnému či nezákonnému zničení, ztrátě, změně, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jinému způsobu zpracování v rozporu s Nařízením.

5.15. Dodavatel je povinen písemně seznámit Objednatele s jakýmkoliv podezřením na porušení nebo skutečným porušením bezpečnosti zpracování Osobních údajů podle ustanovení této Smlouvy, např.: jakoukoliv odchylkou od udělených pokynů, odchylkou od sjednaného přístupu pro Objednatele, plánovaným zveřejněním, upgradem, testy apod., kterými může dojít k úpravě nebo změně zabezpečení nebo zpracování Osobních údajů, jakýmkoliv podezřením z porušení důvěrnosti, jakýmkoliv podezřením z náhodného či nezákonného zničení, ztráty, změny, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jiného způsobu zpracování Osobních údajů v rozporu s Nařízením. Objednatel bude neprodleně seznámen s jakýmkoliv podstatným porušením těchto ustanovení o zpracování dat.

5.16. Dodavatel není oprávněn, ve smyslu čl. 28 Nařízení, zapojit do zpracování Osobních údajů dalšího zpracovatele (zákaz řetězení zpracovatelů).

5.17. Dodavatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti s Objednatelem, o kterou bude požádán v souvislosti se zpracováním Osobních údajů nebo která mu přímo vyplývá z Nařízení. Dodavatel je povinen na vyžádání zpřístupnit Objednateli svá písemná technická a organizační bezpečnostní opatření.

5.18. Po skončení účinnosti této Smlouvy dle čl. 7.4., je Dodavatel povinen všechny Osobní údaje, které má v držení vymazat, a pokud je dosud nepředal Objednateli, předat je Objednateli a dále vymazat všechny existující kopie. Povinnost uvedená v tomto článku neplatí, stanoví-li právní předpis EU, případně vnitrostátní právní předpis Dodavateli Osobní údaje ukládat i po skončení účinnosti této Smlouvy.

###### Čl. VI

**Odpovědnost za škodu**

6.1. Dodavatel odpovídá za škodu, která jeho činností vznikne. Dodavatel má plnou odpovědnost i v případě, že část plnění dle této smlouvy poskytne prostřednictvím subdodavatele.

6.2. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou stranu bez zbytečného odkladu na vznik okolnosti vylučující odpovědnost, která brání řádnému plnění této smlouvy.

6.3. Dodavatel se zavazuje mít po celou dobu trvání této smlouvy uzavřené platné pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě na minimální výši plnění 5 miliónů korun.

###### Čl. VII

**Závěrečná ujednání**

7.1. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží Objednatel a jeden Dodavatel.

7.2. Tato smlouva může být změněna pouze písemně, formou dodatku.

7.3. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany výslovně souhlasí s uveřejněním této smlouvy v registru smluv a dohodly se, že smlouvu v registru smluv uveřejní objednatel. Dodavatel je povinen poskytnout k tomu objednateli potřebnou součinnost.

7.4. Tato smlouva se sjednává na dobu neurčitou, s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena výpověď smlouvy druhé smluvní straně.

7.5. Tam, kde nejsou práva smluvních stran výslovně upravena touto smlouvou, platí příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění.

7.6. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly, že obsahuje jejich pravou a skutečnou vůli prostou omylu nebo nátlaku a že nebyla podepsána v tísni ani za nápadně nevýhodných podmínek, což svými podpisy stvrzují.

7.7. Nedílnou součástí této smlouvy je Příloha č. 1 – Soupis služeb.

7.8. Uzavření této smlouvy schválila Rada města Dobrušky na své schůzi konané dne 14.12.2020.

Dne: ……………………………... Dne: ………………………….......

……………………………… ……….………………………

Objednatel Dodavatel

**Příloha č. 1 – Soupis služeb**

**Rozsah služeb dle čl. 2.1. je definován se zaměřením na:**

- HW správa serveru – činnosti zaručující plynulý běh serverů, pravidelný

patchmanagement, předporuchová záruka

- Správa virtualizační platformy – údržba, změny konfigurací a plánované

aktualizace a upgrade

- Správa serverových operačních systémů a instalovaných služeb serverů –

změny v nastavení, migrace, detekce a odstranění problémů definovaných

služeb, správa DHCP, DNS, sdílení dat a tiskáren

- Správa, instalace a konfigurace nových virtuálních serverů a aplikací dle

požadavků dodavatelských firem

- Správa zálohovacího software – změny v nastavení, detekce a odstranění

problémů zálohovacích úkolů

- Správa páteřních aktivních prvků počítačové sítě – změny v nastavení,

detekce a odstranění problémů LAN infrastruktury

- Změny v nastavení, detekci chyb a komunikaci s dodavatelem internetové

konektivity

- Základní správa firewallu, konfigurace a změny nastavení

- Zpracování podkladů v oblasti IT - konzultace při problémových stavech a při

návrzích řešení v oblasti IT technologií

- Poskytnutí návrhů rozvoje IT infrastruktury dle aktuálních trendů a zkušeností se

zaměřením se na ochranu investice a nejlepší poměr cena/výkon/kvalita

- Emailová hotline servis@dlnk.cz pro výše definovaný soubor služeb

- Telefonická hotline 605 929 009 pro výše definovaný soubor služeb

**Časové pokrytí:**

- V pracovní dny v době od 7:00 do 16:00 hod s odezvou 4 hodiny, mimo tuto dobu s odezvou následující kalendářní. Odezvou se rozumí zahájení servisního zásahu.