

Rámcová smlouva o poskytování odborného servisu „Servisní smlouva“

Smluvní strany:

POSKYTOVATEL		OBJEDNATEL	
Název:	The Cloud Provider s.r.o.	Název:	Město Strakonice
Adresa:	Pražská 483, Písek 397 01	Adresa:	Velké náměstí 2, 386 01 Strakonice
Tel.:	+(420) 380 424 400	Tel.:	+(420) 725 742 670
Email:	info@tcpro.cz	Email:	informatik@mu-st.cz
IČ:	093 21 900	IČ:	00251810
DIČ:	CZ09321900	DIČ:	CZ00251810
Banka:	Komerční banka, a.s.	Banka:	Československá obchodní banka, a.s.
Účet:	123-2182210277/0100	Účet:	182050112/0300
Spis. znač.:	C 30091 vedená u KS v Českých Budějovicích	Spis. znač.:	
Jednající:	Ing. Lukáš Kučera, jednatel	Jednající:	Mgr. Břetislav Hrdlička, starosta ; Ing. Miroslav Ině, tech.

1 Předmět díla a definice pojmů

- 1.1. Předmětem plnění poskytovatele je zajišťování kontrol provozuschopnosti, údržby a servisu **Technologie** v rozsahu a za podmínek specifikovaných v této smlouvě a jejich přílohách.
Součástí předmětu plnění se rozumí zejména níže uvedené činnosti:
 - 1.1.1. Provádění prací, souvisejících s vyřešením incidentů.
 - 1.1.2. Poskytování služby **HelpDesk** (dále také „**dispečink poskytovatele**“ nebo „**HD**“) s dostupností v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin slouží pro hlášení incidentů, poradenství a řešení problémů souvisejících s provozem Technologií. Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, má dispečink poskytovatele oprávnění úrovně „**TECH**“ (Technické) dle specifikace v SOO.
 - 1.1.3. Pro Technologie, jejichž provoz je pro objednatele kritický (zvláště označeny v Příloze č. 1), zajistí poskytovatel za úplaty službu **HotLine** (dále také „**HL**“), tedy dostupnost dispečinku poskytovatele pro hlášení incidentů i mimo provozní dobu služby HelpDesk. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit pro objednatele „**servisní pohotovost**“. Pohotovost zajistí poskytovatel automatizovaným elektronickým systémem a telefonickým dispečinkem, který přijímá požadavky a dává pokyn k započetí konkrétních činností a kroků ze strany poskytovatele vedoucích k vyřešení incidentu.
 - 1.1.4. Provádění preventivních prohlídek Technologie - dále jen „**Profylaxe**“. Smyslem preventivních prohlídek je celková kontrola stavu konkrétní Technologie s cílem preventivně odhalovat a předcházet výskytu poruch a potřeb oprav Technologie, a to s četností dle Přílohy č. 2.
 - 1.1.5. „**Servisní práce**“ (dále také „**servisní služby**“ nebo „**servisní zásah**“) je činnost prováděná pověřenou osobou poskytovatele, jejímž cílem je obvykle (nikoliv však výhradně) odstranit závadu, opravit, doplnit, změnit či rozšířit funkcionality, napravit chybu systému, hardware či uživatele a podobně. Jsou to zejména:
 - servisní práce a služby týkající se běžné výpočetní techniky (dále také „hardware“ nebo „HW“);
 - servisní práce týkající se již instalovaných kabelových rozvodů, síťových prvků a telefonní sítě;
 - technické služby související s modernizací stávající výpočetní techniky;
 - práce a služby související s instalací operačních systémů a běžných uživatelských aplikací (dále také „software“ nebo „SW“) na pracovní stanice, nastavení uživatelského prostředí PC a tiskáren, odvírování systémů apod.;
 - aktualizace operačních systémů a antivirových programů;
 - konzultace s uživateli PC v záležitostech optimálního chodu HW a SW;
 - odborná technická a konzultační činnost, podávání návrhů na modernizaci a zlepšení výkonnosti výpočetních systémů objednatel a jiné obchodně technické konzultace;
 - technická podpora běžného software;
 další odborné servisní, projektové a konzultační úkony podle požadavků objednatel služeb, které je poskytovatel schopen svými nebo zprostředkovanými kapacitami zajistit.
- 1.2. Pojmem **Technologie** se pro účely této smlouvy rozumí souhrnné označení pro zařízení specifikovaná v Příloze č. 1 této smlouvy, popř. dle povahy věci i jejich jednotlivé části.
- 1.3. „**Seznam oprávněných osob**“ (dále také „**SOO**“) je evidence obsahující jednotlivé osoby a kontakty objednatele či třetích stran, kterým objednatel udělil oprávnění ke konkrétním činnostem ve vztahu k poskytovateli či jeho službám.
- 1.4. „**Centrální kontaktní místo**“ je hlavní kontakt objednatele uvedený v SOO, na který je poskytovatelem zasílána veškerá elektronická komunikace určená objednateli, pro kterou není v SOO specifikován konkrétní kontakt (např. účetní pro faktury) nebo se týkají poskytovaných služeb obecně (např. plánované odstávky, změny ceníku, obchodní sdělení apod.).
- 1.5. Obecným označením „**Incident**“ se pro potřeby této smlouvy a vzájemné komunikace označuje jakákoliv událost, jejímž přímým či nepřímým důsledkem je zhoršení, omezení či odstávka některé z Technologií, porucha Technologie nebo potřeba opravy či úpravy Technologie, nahlášená žadatelem poskytovateli prostřednictvím služby HD nebo HL, vzdáleným monitoringem poskytovatele, popř. jiným v této smlouvě dohodnutým způsobem.

- 1.6. **„Response time“** se pro účely této smlouvy a vzájemné komunikace definuje pro incidenty hlášené jinak než telefonicky na HD nebo HL poskytovatele jako nejzazší doba od nahlášení Incidentu po prokazatelné předání incidentu konkrétnímu zástupci objednatele zodpovědnému za jeho řešení, o čemž bude poskytovatel informovat osobu, která Incident nahlásila, oprávněného zástupce objednatele nebo Centrální kontaktní místo uvedené v SOO.
- 1.7. **„Fix time“** se pro účely této smlouvy a vzájemné komunikace definuje jako nejzazší doba od nahlášení Incidentu po zprovoznění Incidentem dotčené Technologie. Akceptovatelným zprovozněním je i dočasné, náhradní nebo alternativní (dále jen „náhradní“) řešení, které zajistí provozní funkcionalitu dotčené Technologie v kvalitě pro konkrétní Technologii obvyklou.
- 1.8. **„Finish time“** se pro účely této smlouvy a vzájemné komunikace definuje jako nejzazší doba od nahlášení Incidentu po prokazatelné vyřešení a uzavření Incidentu.
- 1.9. **„Kategorie SLA“** nebo jen **„SLA“** jsou pro účely této smlouvy stanoveny v Příloze č. 1 a popisují obecný charakter a definují maximální časy Fix a Finish time pro odstranění Incidentu. Poskytovatelem definované kategorie SLA se výslovně nevztahují na řešení incidentů, jejichž součástí je záruční či placené servisní řízení třetí stranou (jiným dodavatelem technologie či služeb). V takové případě zajistí poskytovatel pouze nezbytnou součinnost objednateli pro řešení takového Incidentu. Poskytovatel výslovně nenesе žádnou odpovědnost za způsob či délku řešení takových Incidentů vyjma prokazatelného neposkytnutí výše uvedené součinnosti.
- 1.10. **„NOC“**, **„Network Operation Center“**, **„Dispečink poskytovatele“**, či **„Dohled poskytovatele“** jsou pro účely této smlouvy a vzájemné komunikace označení nepřetržitého monitorovacího centra poskytovatele a jeho pracovníků. Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, má NOC oprávnění v rozsahu dle úrovně **„TECH“** (Technické) specifikované v SOO.
- 1.11. **„Profylaxe“** se pro účely této smlouvy a vzájemné komunikace definuje jako předem definovaný soubor činností poskytovatele, které jsou na konkrétní Technologii prováděny bez konkrétního ticketu objednatele, opakovaně, za předem stanovenou cenu s časovou periodou definovanou v Příloze č. 2.
- 1.12. Poskytovatel se zavazuje provádět předmět plnění v odpovídající kvalitě, řádně a včas, správným technologickým postupem a plným souladu se všemi platnými českými normami, právními předpisy, doporučeními výrobců Technologie a technologickými předpisy souvisejícími s danou Technologií.
- 1.13. Na základě zvláštní dohody smluvních stran v konkrétních případech bude poskytovatel pro objednatele dále provádět:
- poradenské a konzultační služby
 - odborná školení
 - změny na stávajících Technologiích
 - úpravy, rozšíření a modernizace systému
- Taková dohoda bude mít vždy formu písemné objednávky, která bude obsahovat zejména předpokládaný rozsah a cenu těchto konkrétních služeb a dodávek. Plnění na základě těchto objednávek se řídí právním režimem této smlouvy, pokud to povaha jednotlivých ustanovení nevyklučuje.
- 1.14. Je-li v Příloze č. 1 specifikována Technologie jako **„standardní ICT“**, rozumí se tím pro potřeby této smlouvy jakékoliv běžné technické zařízení, obecně bráno jako ICT zařízení (počítač, notebook, netbook, modem, tiskárna, scanner, apod.). Takové odmítnutí není porušením této smlouvy.
- 1.15. **„ticket“** je pro účely této smlouvy označení požadavku na řešení Incidentu/servisního zásahu v aplikaci poskytovatele. Ticket může vzniknout automaticky na základě monitorovacích systémů, převzetím telefonického požadavku HD/HL poskytovatele, zadáním do webového rozhraní aplikace poskytovatele, nebo zasláním emailu na **adresu aplikace poskytovatele**:

tac@tcprou.cz

- 1.16. **„zadavatel“** je pro účely této smlouvy označení osoby, která zadala servisní požadavek. Zadavatelem může být, pokud tato smlouva nestanoví jinak, jakákoliv osoba, která zadá požadavek do webové aplikace poskytovatele, zašle požadavek na emailovou adresu aplikace poskytovatele z domény příslušící objednateli uvedené v hlavičce smlouvy, nebo učiní hlášení na HD/HL poskytovatele a uvede správnou identifikaci objednatele a Technologie. Objednatel má možnost omezit zadavatele na konkrétní seznam osob. V takové případě musí být toto omezení výslovně uvedeno v Ostatních ujednáních této smlouvy a zadavatelem pak budou pouze osoby s příslušným oprávněním uvedené v SOO. Poskytovatel pak bude akceptovat požadavky výhradně od osob uvedených v této příloze mající příslušná oprávnění.

2. Místo a doba plnění díla

- 2.1. Místem plnění díla se rozumí provozovna či provozovny poskytovatele. V případě, že objednatel požaduje dodání služeb na Technologie v jiných lokalitách, je přesná adresa umístění takovýchto částí Technologie a cena dopravy součástí Přílohy č. 1.
- 2.2. Obě smluvní strany se dohodly na používání specializované aplikace poskytovatele pro hlášení a evidenci Incidentů/servisních zásahů. Primárním způsobem zadávání ticketů bude zaslání emailu na adresu aplikace.
- 2.3. Zástupce objednatele (dále také **„zadavatel“**) nahlásí Incident nebo požadavek servisního zásahu (viz definice v čl. 2) na dispečink poskytovatele buďto e-mailem zasláným na adresu aplikace nebo přes webové rozhraní aplikace poskytovatele. Incident/požadavek musí obsahovat:
- Identifikaci objednatele
 - název místa plnění dle bodu 2.1, případně konkrétní adresu požadovaného místa plnění
 - typ a číslo, případně jasný popis konkrétní Technologie, která je Incidentem dotčena (pokud je známo)
 - konkrétní popis poruchy či potřeby opravy/požadavku, čas a způsob zjištění, případně všechny další relevantní informace
 - čas a datum telefonického hlášení Incidentu (pokud byl hlášen telefonicky na HD/HL)
 - kontakt na straně objednatele (jméno, telefon a email), odpovědný za součinnost při řešení
 - kontakt na osobu, která být informována o řešení incidentu (obvykle zadavatel).

- 2.4. Pro měření veškerých časů SLA, především specifikovaných v Příloze č. 1 této smlouvy, se jako závazný začátek měření bere čas nahlášení Incidentu na NOC, tedy doručení emailu nebo založení ticketu v aplikaci poskytovatele s popisem incidentu viz. bod 2.3. Poskytovatel akceptuje pouze takto stanovený čas jako závazný.
- 2.5. Základní začlenění Technologie do konkrétní kategorie SLA je obsaženo v Příloze č. 1, která tvoří nedílnou součást této smlouvy. Zadavatel může požadovat pro konkrétní incident vyšší kategorii SLA, případně kratší termín řešení Incidentu, než je pro danou Technologii specifikováno v Příloze č.1. Poskytovatel není povinen takový požadavek akceptovat, případné odmítnutí takového servisu není porušením podmínek této smlouvy, avšak pokud změnu SLA akceptuje, náleží poskytovateli právo účtovat si poplatek za zrychlené vyřízení („**expresní příplatek**“) dle platného ceníku poskytovatele.
- 2.6. Termín provedení Profylaxe je vždy do posledního dne měsíce příslušné profylaktické periody. V konkrétních případech, kdy takový termín nevyhovuje, je možné vzájemnou dohodou obou stran stanovit náhradní termín. Poskytovatel má nárok na úhradu celé sjednané ceny Profylaxe i v případě, že nebyla provedena či byla provedena jen částečně, z důvodu překážek na straně objednatele či neposkytnutí nutné součinnosti ze strany objednatele.

3. Podmínky plnění díla

3.1. Objednatel je povinen:

- 3.1.1. Poskytnout nezbytnou součinnost pro vykonávání servisních činností poskytovatelem.
- 3.1.2. Poskytovateli, nebo jím pověřeným pracovníkům, zajistit přístup k Technologii po dobu výkonu servisních prací.
- 3.1.3. Obsluhu zařízení svěřit pouze osobám odborně vyškoleným a splňujícím podmínky podle platných právních předpisů.
- 3.1.4. Zpřístupnit informace, které jsou nezbytné pro poskytovatele z hlediska plnění smlouvy, zejména postup při vstupu do prostor objednatele, přístupovou trasu k místu plnění smlouvy, vnitřní protipožární předpisy, bezpečnostní postupy a předpisy pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci.
- 3.1.5. V případě zjištění poruchy či potřeby opravy ji neprodleně nahlásit poskytovateli způsobem definovaným v bodě 2.3.
- 3.1.6. V případě, že poskytovatel nebude moci poskytovat plnění dle této smlouvy pro překážky na straně objednatele, prodlouží se lhůta plnění o dobu, po kterou překážky trvaly, nedojde-li k jiné dohodě. Nemožnost plnění pro překážky na straně objednatele uvede zástupce poskytovatele do záznamu k příslušnému incidentu, jinak se k takovým překážkám nepřihlíží. Za překážku na straně objednatele je považováno i neposkytnutí odpovídající součinnosti dle bodu 3.1.1.
- 3.1.7. Vést komunikaci týkající se plnění dle této smlouvy prostřednictvím osob uvedených SOO, nestanoví-li tato smlouva jinak.

Poskytovatel je zejména povinen:

- 3.2.1. Zajistit bezpečnost a ochranu zdraví při práci svých zaměstnanců i jakýchkoliv dalších osob, které k plnění dle této smlouvy využil, a které se pohybují v souvislosti s dodáním služeb dle této smlouvy v místě plnění. Předně pak zajistí, aby činnosti jeho zaměstnanců i jakýchkoliv dalších osob, které k plnění dle této smlouvy využil, byly koordinovány a organizovány tak, aby současně byli chráněni i zaměstnanci objednatele a poučí své zaměstnance i jakékoliv další osoby, které k plnění dle této smlouvy využije, o zásadách bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a o případných rizicích tak, jak je mu uloženo příslušnými pracovněprávními předpisy, především zákoníkem práce.
- 3.2.2. Zabezpečit provoz HD případně HL po celou dobu trvání této smlouvy.
- 3.2.3. Dodržovat časy Response time, Fix time a Finish time dle pravidel stanovených touto smlouvou.
- 3.2.4. Dodržovat termíny Profylaxe.
- 3.2.5. Při vstupu a pohybu v prostorách objednatele dodržovat pokyny objednatele.
- 3.2.6. Vést evidenci o provedení veškerých činností souvisejících s řešením Incidentů a dále veškerých činností souvisejících s prováděním Profylaxí, a to v následujícím rozsahu:
 - Datum a čas
 - Doba trvání
 - Jméno technika/ů, kteří zásah prováděl/i
 - Evidenční číslo (ID) Incidentu dle systému poskytovatele
 - Průběh a výsledky
 - Seznam vydaného materiálu a dílů
 Objednatel má možnost náhledu do předmětné evidence v online aplikaci poskytovatele.
- 3.2.7. Vést komunikaci týkající se plnění dle této smlouvy prostřednictvím osob uvedených SOO, nestanoví-li tato smlouva jinak.
- 3.2.8. Zálohovat veškeré konfigurace a nastavení u zařízení, u kterých se na tom obě smluvní strany dohodly (uvedeno v příloze č. 1), udržovat je aktuální dle časové periody stanovených profylaktických činností a na vyžádání objednatele zpřístupnit tyto zálohy ke kontrole a ověření funkčnosti či umožnit vytvoření jejich kopií.
- 3.2.9. Dodržovat bezpečnostní a provozní řád a procesy objednatele, pokud s nimi byl protokolárně seznámen.
- 3.2.10. Při výkonu své činnosti upozornit objednatele na nevhodnost jeho pokynů. V případě, že objednatel i přes upozornění poskytovatele na splnění pokynů trvá, neodpovídá poskytovatel za škodu takto vzniklou.

3.3. Objednatel je zejména oprávněn:

- 3.3.1. Měnit rozsah nebo provádět úpravy a opravy Technologie. Objednatel se zavazuje informovat o takových změnách dodavatele nejpozději v den realizace těchto změn. Pokud objednatel provedené změny povedou k nutnosti úpravy rozsahu plnění dle této smlouvy, zavazují se obě strany vytvořit písemný číslovaný dodatek této smlouvy, který bude vždy obsahovat nové znění Přílohy č. 1 a č.2. Náklady spojené s odstraňováním případných problémů zaviněných činnostmi objednatele resp. třetí osobou nebo způsobených vnějšími vlivy včetně působení živelných událostí nese vždy objednatel.



- 3.3.2. Měnit a aktualizovat provozní řády, bezpečnostní směrnice, provozní a jiné předpisy či dokumenty. O této změně musí písemně informovat poskytovatele minimálně třicet (30) kalendářních dní před účinností daného dokumentu a prokazatelně doručit aktualizovanou verzi dokumentů poskytovateli.
- 3.3.3. V případě, že nesouhlasí s výsledkem řešení Incidentu resp. ticketu, ho znovu otevřít k dalšímu šetření. V případě, že tak neučiní do 5-ti kalendářních dnů od označení ticketu za uzavřený, považuje se ticket za schválený k fakturaci a nelze ho znovu otevřít. Tímto není dotčeno právo objednatele na uplatnění reklamace na dodané plnění.
- 3.3.4. Kdykoliv upravovat či doplňovat Seznam oprávněných osob. Učiní tak vždy písemnou formou na příslušném poskytovatelem vydaném formuláři, který je dostupný na internetových stránkách poskytovatele.
- 3.4. Poskytovatel je zejména oprávněn:
- 3.4.1. Využít k plnění dle této smlouvy třetích osob, v takovém případě však za plnění této smlouvy objednateli odpovídá, jako by plnění poskytoval sám.
- 3.4.2. Odmítnout poskytnutí služby u konkrétního Incidentu v případě, že dotčená Technologie není výslovně vyjmenována v Příloze č. 1. Takové odmítnutí není porušením této smlouvy.
- 3.4.3. Neposkytnout servisní práce na Technologii či zařízení, které není konkrétně specifikováno v Příloze č. 1 a ke kterému nemá poskytovatel v okamžiku přijetí požadavku potřebné know-how, technické či technologické prostředky. Především se jedná o certifikáty, revizní osvědčení, speciální školení či technické prostředky, jejichž získání by vyžadovalo vynaložení finančních a/nebo časových prostředků nepřiměřených k požadovanému termínu řešení či předpokládané úplatě od objednatele za vyřešení takového požadavku. Takové odmítnutí není porušením této smlouvy.
- 3.4.4. Měnit ceník svých služeb. O takové změně musí informovat objednatele minimálně třicet (30) dní před účinností nového ceníku. Pokud objednatel nevyjádří písemně svůj nesouhlas nejpozději v první den účinnosti nového ceníku, považuje se nový ceník za odsouhlasený a objednateli zaniká právo na odstoupení od smlouvy z důvodu úpravy cen.

4. Cena

- 4.1. Celková pravidelná měsíční cena poskytovaných služeb (paušální platba) se stanoví jako součet plateb za konkrétní poskytovanou službu:
- | | |
|---|----------------------------------|
| ■ Poskytování služby HelpDesk | 500,- Kč bez DPH |
| ■ Poskytování služby HotLine | není předmětem dodání |
| ■ Měsíční platba za Profylaktické činnosti uvedené v Příloze č. 2..... | bez pravidelných činností |
- 4.2. Servisní práce provedené na základě požadavků zákazníka (tickety) budou účtovány do patnáctého (15) dne měsíce následujícího po provedení. Cena těchto prací je stanovena výkazem prací (výpisem z aplikace poskytovatele), soupisem použitého materiálu a náhradních dílů dle aktuálně platného ceníku poskytovatele.
- 4.3. Všechny uváděné ceny jsou vždy bez daně z přidané hodnoty, pokud není výslovně uvedeno jinak. DPH bude účtována dle platných a účinných právních předpisů.

5. Platební podmínky

- 5.1. Daňový doklad (faktura) bude vystaven vždy za uplynulý kalendářní měsíc a bude obsahovat paušální platbu (součet bodu 4.1) a cenu za servisní práce dle bodu 4.2. Nedílnou součástí daňového dokladu (faktury) bude výkaz všech Incidentů (výpis z aplikace poskytovatele) za příslušné období včetně délky jejich řešení.
- 5.2. Splatnost daňových dokladů (faktur) je čtrnáct (14) kalendářních dní ode dne jejich vystavení. V případě, že doručení těchto daňových dokladů bude od jejich vystavení delší tří (3) kalendářní dny, lhůta splatnosti začíná běžet dnem doručení.
- 5.3. Objednatel výslovně akceptuje daňové doklady zasílané elektronickou formou na emailovou adresu stanovenou v záhlaví této smlouvy nebo specifikovanou v Seznamu oprávněných osob.

6. Ujednání o důvěrnosti

- 6.1. V rámci plnění podmínek této smlouvy budou mít obě smluvní strany možnost získávat informace, které mohou být důvěrného charakteru („**Důvěrné informace**“) nebo budou moci přicházet do styku také s osobními údaji, které spravuje druhá strana („**Osobní údaje**“), nebo má k těmto Osobním údajům přístup.
- 6.2. Služby poskytované na základě této smlouvy zahrnují aktivity, při kterých se smluvní strany nebo jejich zaměstnanci či jiné spolupracující osoby mohou dostat do styku s Důvěrnými informacemi včetně osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („**Nařízení**“). Předmětem plnění této smlouvy není pověření, ani z ní nijak nevyplývá nutnost za účelem splnění předmětu této smlouvy systematicky zpracovávat Osobní údaje, které by stavělo poskytovatele do role zpracovatele Osobních údajů ve smyslu článku 4 bodu 8) Nařízení.
- 6.3. Smluvní strany tímto sjednávají, že informace, které si navzájem předají, ať již před podpisem této smlouvy nebo po něm, a/nebo které se smluvní strany dozví v souvislosti se smlouvou či se vzájemnou obchodní spoluprací, jsou považovány za Důvěrné informace a jako takové podléhají utajení a bude s nimi také tak nakládáno.

- 6.4. Za Důvěrné informace se pro účely Smlouvy a spolupráce smluvních stran považují veškeré informace týkající se objednatele či poskytovatele a jeho koncernových společností, především takové informace, které jsou předmětem ochrany jakožto obchodní tajemství a/nebo které jsou předmětem ochrany podle předpisů upravujících oblast duševního vlastnictví a/nebo které jsou proti zpřístupnění neoprávněným osobám chráněny obecně závaznými právními předpisy. Důvěrnými informacemi se rozumí veškeré informace zpřístupněné v jakékoli podobě, tj. v podobě ústní, písemné, elektronické, v podobě zvukového, obrazového či zvukově-obrazového záznamu i jinak. Důvěrnými informacemi se dále rozumí informace týkající se finančních výkazů a/nebo finančních plánů a/nebo finančních projekcí, jakékoliv technické, strategické, právní a/nebo finanční informace, informace týkající se veškerých obchodních, marketingových, technických a dalších postupů souvisejících s podnikáním objednatele či poskytovatele nebo jeho koncernových společností, know-how objednatele či poskytovatele, dále popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, postupy, metody, popisy nebo části popisů diagnostikování, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání objednatele nebo poskytovatele či jeho koncernových společností, informace o vztazích s obchodními partnery objednatele či poskytovatele a/nebo jeho koncernových společností, o pracovněprávních otázkách objednatele či poskytovatele a/nebo koncernových společností a údaje týkající se o fyzických osob – Osobní údaje, a dále informace týkající se objednatele či poskytovatele a/nebo jeho koncernových společností, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu, a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny, a to bez ohledu na to, zda jsou jako Důvěrné informace výslovně označeny či nikoli.
- 6.5. Za Důvěrné informace jsou dále považovány veškeré informace a data obsažená v podkladech, dokumentech, stanoviscích, konzultacích, sděleních a průzkumech získaných, vytvořených a předaných v souvislosti s obchodní činností, jakož i veškeré informace a data získaná ať již jako výsledek průzkumů nebo jako informace a data spojená či související s průzkumy, podklady, dokumenty, stanovisky, konzultacemi a sděleními. Důvěrnými informacemi se též rozumí všechny další informace a data předaná nebo získaná v souvislosti se spoluprací smluvních stran, zejména s ohledem na cíl spolupráce, jejichž zveřejnění nebo jiné zpřístupnění třetím osobám či jiné než touto smlouvou dovolené použití by jedné ze smluvních stran či jeho koncernovým společností mohlo způsobit nebo způsobilo újmu.
- 6.6. Smluvní strany si sjednávají, že:
- s Důvěrnými informacemi vztahujícími se k příslušné smluvní straně je oprávněna disponovat výhradně strana, již se Důvěrné informace týkají a
 - s Důvěrnými informacemi ve smyslu odst. 4 tohoto článku výše je oprávněna disponovat každá smluvní strana, avšak pouze za účelem dosažení cíle spolupráce dle této dohody, přičemž pro oba výše uvedené případy platí, že žádná ze smluvních stran, již byly Důvěrné informace zpřístupněny nebo které získala na základě této nebo jiné dohody, není oprávněna po dobu účinnosti této dohody, ani po jejím zániku, sdělit či jinak zpřístupnit takové Důvěrné informace třetí osobě, nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuto v konkrétním případě jinak, nebo je jakkoli využít ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetích osob
 - pokud v rámci plnění podmínek této smlouvy přijdou do styku s Osobními údaji, jsou povinni tyto Osobní údaje chránit v souladu s požadavky vyplývajícími z Nařízení a ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
- 6.7. Porušení povinností dle tohoto článku smlouvy kteroukoliv smluvní stranou je považováno za podstatné porušení smlouvy a zakládá právo na náhradu škody a dále na úhradu smluvní pokuty ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení smlouvy. Smluvní pokuta nemá vliv na náhradu škody a do její výše se nezapočítává.
- 6.8. Osobní údaje je nutné zpracovat za účelem poskytnutí služeb a plnění dle této smlouvy prodávajícím. Tyto údaje budou prodávajícím jako správcem zpracovány po dobu poskytování požadovaných služeb a plnění, popř. po dobu účinnosti této smlouvy mezi smluvními stranami.
- 6.9. Osobní údaje budou uchovávány v souladu s právními předpisy po dobu trvání smlouvy nebo po dobu nezbytně nutnou. Osobní údaje jsou uchovávány proto, aby bylo možné zajistit řádné plnění této smlouvy a dále též za účelem splnění dalších zákonných povinností prodávajícího. Po ukončení smlouvy či závazků z ní vyplývajících či souvisejících budou osobní údaje uloženy po dobu, která je vyžadována a uvedena v příslušných právních předpisech a dále dle obecných promlčecích dob.
- 6.10. Objednatel souhlasí a podpisem této smlouvy bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti se správou této smlouvy dále objednatel v průběhu účinnosti této smlouvy ale i po uplynutí účinnosti této smlouvy kontaktovat. Poskytovatel je na základě uzavření této smlouvy s objednatelem dále oprávněn v rámci obchodních vztahů s objednatelem písemně či telefonicky kontaktovat objednatele za účelem obchodního sdělení marketingových nabídek a služeb prostřednictvím obchodního zpravodaje poskytovatele. Mezi výše uvedená obchodní sdělení, která je poskytovatel objednateli na základě uzavření této smlouvy oprávněn zasílat patří zejména (nikoli vylučně):
- informační zpravodaj
 - informace o školení a jiných akcích pořádaných prodávajícím za účelem představení a vzdělávání
 - informace o změnách v rámci smluvních podmínek a poskytovaných služeb
 - informace o změnách a nastavení poskytování technických služeb
 - informace z aplikace poskytovatele
 - informace o vystavení faktury
 - informace o pohledávkách – upomínky, převzetí vymáhání, postoupení pohledávky
 - informace o řešení reklamací
 - poděkování za spolupráci, PF a jiná přání
 - předání kontaktu ke komunikaci právnímu zástupci pro řešení neuhrazených pohledávek, případně jiných sporů...
 - dále jsou to různá přihlášení do web formulářů/registrace – školení, reklamace, registrace web...
- 6.11. Ve smyslu § 1999 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, je výpověď této smlouvy neúčinná ohledně závazků sjednaných v tomto článku této smlouvy, které jsou časově neomezeny. Stejně tak pro případ ukončení této smlouvy jakoukoliv

jinou formou smluvní strany sjednávají, že závazky sjednané v tomto článku této smlouvy nejsou časově omezeny a zůstávají tak účinné i po ukončení této smlouvy.

7. Doba trvání smlouvy

- 7.1. Tato smlouva nabývá účinnosti 01. 08. 2021.
- 7.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 7.3. Tuto smlouvu lze ukončit:
 - dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
 - výpovědí jedné ze smluvních stran i bez uvedení důvodu ve výpovědní době třech (3) měsíců. Výpovědní doba začne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi a končí uplynutím posledního dne příslušného kalendářního měsíce.
- 7.4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy bez dalšího, tj. bez předchozího, upozornění v těchto případech:
 - vstoupí-li objednatel do likvidace,
 - na majetek objednatele bude prohlášen úpadek, objednatel sám podá návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh bude zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení,
 - objednatel se ocitne v prodlení s plněním předmětu této Smlouvy a toto prodlení trvá déle jak čtyři (4) týdny;
- 7.5. Odstoupením zanikají ke dni odstoupení práva a povinnosti smluvních stran z této Smlouvy ohledně části závazku nesplněné k tomuto dni. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká práv a povinností pro splněnou část závazku a dále ustanovení, která by vzhledem ke své povaze trvala i po ukončení Smlouvy, zejména ustanovení o smluvních pokutách, náhradě škody a ochraně důvěrných informací.

8. Ostatní ujednání

- 8.1. Na všechny servisní požadavky stanovuje výchozí reakční a servisní doba dle S-SLA 5 (konkrétní popis v Příloze č. 1).
- 8.2. Objednatel může pro konkrétní incident požadovat rychlejší reakční dobu. Takovýto požadavek provede oprávněná osoba objednatele pro konkrétní ticket, změnou nastavení „úroveň“ v aplikaci poskytovatele. Poskytovatel má právo takovou změnu odmítnout bez udání důvodu, pokud tak ale neučiní do šedesáti (60) minut od zaregistrování změny v systému, bere se za to, že požadavek akceptuje a ticket bude řešen s nově nastavenou úrovní. Objednateli bude za takový ticket účtován příplatek za provedené práce, dle zvolené úrovně a aktuálně platného ceníku poskytovatele.
- 8.3. Poskytovatel bude pro základní práce účtovat hodinové sazby dle aktuálně platného ceníku, kapitola „Zvýhodněné sazby“.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. V případě, že se některé ustanovení této Smlouvy stane neplatným či nevymahatelným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti, ledaže právní předpis stanoví jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevymahatelné ustanovení nahradit jiným, odpovídajícím účelu ustanovení neplatného či nevymahatelného.
- 9.2. Jakékoli změny nebo doplňky této smlouvy mohou být provedeny pouze na základě dohody smluvních stran formou písemných dodatků k této smlouvě.
- 9.3. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 9.4. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení. Všechna vyhotovení mají stejnou právní váhu.
- 9.5. Smluvní strany podpisem této smlouvy stvrzují, že ji uzavřely na základě pravé a svobodné vůle.
- 9.6. Tato smlouva byla schválena usnesením Rady města Strakonice č. 1929/2021 ze dne 21. 07. 2021.
- 9.7. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva podléhá povinnosti jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv, v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., zákona o registru smluv, v platném znění, tuto smlouvu uveřejní objednatel.

10. Přílohy smlouvy

- 10.1. Nedílnou součástí smlouvy je Příloha č. 1 – „Technologie“
- 10.2. Nedílnou součástí smlouvy je Příloha č. 2 – „Profylaxe a revize“

V Písku dne 27. 07. 2021

V _____ dne _____

**Ing. Lukáš
Kučera**
Digitálně podepsal
Ing. Lukáš Kučera
Datum: 2021.07.27
09:19:50 +02'00'

**Mgr. Břetislav
Hrdlička**
Digitálně podepsal
Mgr. Břetislav Hrdlička
Datum: 2021.07.30
08:44:19 +02'00'

Poskytovatel

Objednatel