

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ ICT OUTSOURCING SLUŽEB č. SMO23018
uzavřená dle § 1746 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.

I. SMLUVNÍ STRANY

1. Uživatel: **Město Holice**
sídlo: Holubova 1, 534 14 Holice
IČO: 00273571
zastoupená: Mgr. Ondřejem Výborným, starostou
(dále jen „uživatel“).
2. Poskytovatel: **OG Soft s. r. o.**
sídlo: M. R. Štefánika 264, 562 01 Ústí nad Orlicí, CZ
IČO: 25108565
DIČ: CZ25108565
zapsaná: u Krajského soudu v Hradci Králové
evidenční číslo: spis C / 16941
zastoupená: Jaroslavem Kopeckým, jednatelem
(dále jen „poskytovatel“).

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Smluvní strany uzavřely dne 1.10.2005 smlouvu o dodávce zařízení a souvisejících služeb. Následně bylo k této smlouvě uzavřen dodatek č. 1 až 7. Za účelem zpřehlednění a aktualizace výše uvedené smlouvy a všech jejích dodatků se smluvní strany dohodly na uzavření této smlouvy, která plně nahrazuje původní znění výše uvedené smlouvy včetně jejích dodatků a příloh.
2. Poskytovatel se zavazuje vykonávat služby s názvem **ICT Outsourcing** specifikované touto smlouvou, jejichž účelem je poskytnutí souboru služeb dle odstavce č. 3 této kapitoly (dále jen ICT Outsourcing) a zajištění technické a konzultační podpory (dále jen podpora) a to od 1. 10. 2005 (dále jen datum počátku poskytování ICT Outsourcing).
3. ICT Outsourcing zahrnuje provoz konkrétních služeb, které jsou definovány názvem služby, parametry a popisem služby, případně místem plnění služby, doplňky služby a sjednaným smluvním objemem hodin podpory.

3.1. OG Mail - Mailový systém Icewarp

a. Parametry služby

[Redacted]

b. Popis služby

OG Mail - Mailový systém Icewarp je služba, v rámci které poskytovatel zajistí služby mailového systému Icewarp, provozovaného ve virtuálním prostředí objednatele. Dále zajistí aktualizace a kontrolu aktualizací antivirových databází antivirového subsystému systému Icewarp, aktualizaci a kontrolu aktualizací antispamových databází antivirového subsystému systému Icewarp to vše pro smluvně definovaný počet licencí.

c. Smluvní podpora hod. - není sjednán objem služeb, sazby jsou uvedené v VI.2.

[Redacted]

podpis poskytovatele

[Redacted]

podpis uživatele

3.2. OG Router

a. Parametry služby OG Router

Počet zařízení OG Router: 1 kusů

Umístění jednotlivých zařízení

Provozováno na virtuální platformě OG Cloud v sídle Uživatele.

b. Popis služby OG Router

Poskytnutí zařízení a služeb pro řízení datových toků elektronických komunikací s názvem OG Router.

c. Počet hodin konfiguračních prací měsíčně není sjednán, sazby jsou uvedené v VI.2.

3.3 ICT Outsourcing

a. Parametry služby ICT Outsourcing

- správa do 5 ks Linux serverů
- správa do 5 ks Windows serverů
- správa síťových prvků (Switche) v provozovně objednatele do počtu 10 ks

b. Služby a operace prováděné poskytovatelem:

- incidentní údržba směřující k odstranění havárie nebo jejích následků a k dosažení známého bezpečného stavu techniky a sítě
- vzdálená správa, konfigurace a aktivní monitoring techniky a sítě
- konzultace týkající se techniky a sítě
- poradenská koncepční činnost při změnách konfigurace techniky a sítě
- kontrola a opravy softwarového vybavení techniky a sítě, dokumentace
- optimalizace výkonu techniky a sítě
- školení týkající se techniky a sítě
- jiné požadované činnosti dle dohody

c. Objem služeb maximálně do 2 hodin měsíčně, služby nad tento objem jsou poskytovány dle požadavků uživatele, sazby jsou uvedené v VI.2.

4. Uživatel se za soubor služeb v rámci ICT Outsourcing zavazuje poskytovateli hradit peněžitou odměnu ve stanovené výši, termínu a stanoveným způsobem. Dále je uživatel povinen poskytovat maximální možnou součinnost k řádnému plnění závazků poskytovatele.

III. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

1. Poskytovatel je povinen poskytovat službu ICT Outsourcing dle odstavce II.2.
2. Poskytovatel má povinnost zajišťovat pro uživatele hotline pro účely nahlášení požadavků na čerpání služby ICT Outsourcing a to každý den od 7:00 do 22:00. Uživatel je povinen kontaktovat hotline mailem na adrese [redacted] Reakční doba poskytovatele pro zahájení řešení požadavku je maximálně do 24 hod. od nahlášení požadavku a to každý pracovní den. Reakční doba poskytovatele pro zahájení řešení havárie je maximálně do 2 hodin od nahlášení a to denně od 7:00 do 17:00 hod.. V případě nezodpovězení případných nezbytných upřesňujících dotazů poskytovatele uživatelem do 48 hodin je považován požadavek za vyřešený.
3. Poskytovatel se zavazuje nakládat s daty, s nimiž se dostane u uživatele do styku, (dále jen „data uživatele“) tak, aby se v maximální možné míře zamezilo jejich poškození a zneužití třetí osobou. Tato data jsou považována za Obchodní tajemství dle § 504 občanského zákoníku. Poskytovatel je zejména povinen postupovat následujícími způsoby:

- a. V případě zpracování či zálohování dat uživatele ve své provozovně je poskytovatel povinen tato data zpřístupnit pouze těm svým pracovníkům, kteří jsou spolehliví a jsou smluvně zavázáni zásadami bezpečného nakládání s daty.
 - b. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s uživatelem, o nichž se dozvěděl v souvislosti s plněním svých závazků podle této smlouvy. Uvedené skutečnosti je povinen utajovat. Povinnost mlčenlivosti trvá vždy po dobu trvání této smlouvy a tři roky po jejím ukončení.
4. Poskytovatel je oprávněn provádět úkony směřující k plnění svých závazků podle této smlouvy prostřednictvím svých pracovníků nebo prostřednictvím jiných subjektů, které tím pověří. Poskytovatel je povinen vždy zajistit, aby každá osoba, jejímž prostřednictvím tyto úkony provádí, byla povinna zachovávat mlčenlivost ve stejném rozsahu, jako poskytovatel.
 5. Pokud dojde jednoznačnou vinou nebo nedbalostí poskytovatele k prokázané ztrátě nebo zneužití dat uživatele, je poskytovatel povinen uhradit uživateli smluvní pokutu do výše poloviny ročního poplatku za ICT Outsourcing. Touto pokutou není dotčen uživatelův nárok na náhradu škody.
 6. Pokud dojde jednoznačnou vinou nebo nedbalostí poskytovatele k nedodržení závazku dle bodu III.2 je poskytovatel povinen uhradit uživateli pokutu do výše desetiny ročního poplatku za ICT Outsourcing. Touto pokutou není dotčen uživatelův nárok na náhradu škody.

IV. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Poskytovatel je ve vztahu k osobním údajům klientů a zaměstnanců uživatele zpracovatelem dle čl. 28 nařízení GDPR č. 2016/678/EU. Uživatel je správcem nebo zpracovatelem těchto údajů.
2. Tato kapitola upravuje vzájemná práva a povinnosti při zpracování osobních údajů, ke kterým poskytovatel získal přístup v rámci plnění této smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje pro uživatele zpracovávat osobní údaje v rozsahu a za účelem stanoveným v odstavci 4 až 7 této kapitoly. Prostředky zpracování budou buď manuální, nebo automatizované. Poskytovatel bude v rámci zpracování osobní údaje číst nebo přeskupovat, případně ukládat na nosiče informací uživatele, měnit, likvidovat a to vše výhradně dle pokynů uživatele. Všechny takové pokyny uživatele jsou specifikovány v této smlouvě nebo zvlášť, vždy ale doložitelnou formou. Poskytovatel není oprávněn osobní údaje zpracovávat v rozporu nebo nad rámec stanovený v této kapitole.
4. Poskytovatel se zavazuje pro objednatele zpracovávat osobní údaje v tomto rozsahu:
 - 4.1. osobní údaje zákazníků uživatele, zpracovávané v souvislosti s obchodní činností uživatele
 - 4.2. osobní údaje zaměstnanců uživatele v souvislosti s pracovněprávními vztahy
5. Poskytovatel se zavazuje pro objednatele zpracovávat osobní údaje za účelem plnění této smlouvy.
6. Osobní údaje je možné zpracovávat pouze na pracovištích poskytovatele, objednatele a nebo subdodavatelů poskytovatele podle čl. 8 této kapitoly, a to vždy na území Evropské unie.
7. Poskytovatel se zavazuje pro uživatele zpracovávat definované osobní údaje, to vše po dobu nezbytnou k výkonu práv a povinností vyplývajících z tohoto smluvního vztahu mezi poskytovatelem a uživatelem a z uplatňování nároků z tohoto smluvního vztahu (po dobu 2 let od ukončení smluvního vztahu).
8. Uživatel uděluje obecné povolení zapojit do zpracování dalšího zpracovatele osobních údajů podle čl. 28 odst. 2 GDPR, poskytovatel však musí uživatele písemně informovat o všech zamýšlených změnách týkajících se přijetí zpracovatelů nebo jejich nahrazení a poskytnout uživateli možnost vyslovit vůči těmto změnám námitky. Poskytovatel musí uložit svým subdodavatelům v postavení zpracovatele osobních údajů stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jak jsou stanoveny v této kapitole.

9. Poskytovatel se zavazuje, že zpracování osobních údajů bude zabezpečeno zejména následujícím způsobem:

9.1. Osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s právními předpisy a na základě pokynů uživatele, tj. pro výkon veškerých činností potřebných pro poskytování služeb dle této smlouvy.

9.2. Poskytovatel se zavazuje, že technicky a organizačně zabezpečí ochranu zpracovávaných osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití a aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracovávání údajů zabezpečeny veškeré povinnosti zpracovatele osobních údajů, vyplývající z právních předpisů.

9.3. Přijatá technická a organizační opatření odpovídají míře rizika. Poskytovatel pomocí nich zajišťuje neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování, a včas obnovuje dostupnost osobních údajů a přístup k nim v případě fyzických či technických incidentů.

9.4. Poskytovatel tímto prohlašuje, že ochrana osobních údajů podléhá interním bezpečnostním předpisům poskytovatele.

9.5. K osobním údajům budou mít přístup pouze oprávněné osoby poskytovatele a subdodavatelů dle čl. 8 této kapitoly, které budou mít zhotovitelem stanoveny podmínky a rozsah zpracování údajů a každá taková osoba bude přistupovat k osobním údajům (v případě elektronického přístupu) pod svým jednoznačným identifikátorem.

9.6. Oprávněné osoby poskytovatele, které zpracovávají osobní údaje podle podmínek v této kapitole, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo jejich zabezpečení. Poskytovatel zajistí jejich prokazatelné zavázání k této povinnosti. Zhotovitel zajistí, že tato povinnost pro zhotovitele i oprávněné osoby bude trvat i po skončení pracovního nebo jiného vztahu k poskytovateli.

9.7. Poskytovatel bude uživateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění povinnosti uživatele reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v GDPR; stejně tak při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má poskytovatel k dispozici.

9.8. Po ukončení poskytování plnění, které je spojeno se zpracováním, dle čl. 7 této kapitoly, je poskytovatel povinen všechny osobní údaje vymazat, nebo je vrátit uživateli nebo zrušit všechny své přístupy, pokud nemá povinnost uložit osobní údaje na základě zvláštního zákona.

9.9. Poskytovatel poskytne uživateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti podle této smlouvy a podle GDPR, umožní audity, včetně inspekci, prováděné uživatelem nebo jiným auditorem, kterého uživatel pověřil. Za tuto činnost je poskytovatel oprávněn účtovat odměnu dle hodinové sazby.

9.10. Poskytovatel je povinen neprodleně informovat uživatele o tom, že podle jeho názoru určitý pokyn uživatele porušuje nařízení GDPR nebo jiné předpisy EU nebo členského státu, které se týkají ochrany osobních údajů.

10. Uživatel se zavazuje neprodleně ohlašovat všechny jemu známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit řádné a včasné plnění závazků vyplývajících z těchto podmínek a poskytnout poskytovateli součinnost nezbytnou pro plnění těchto podmínek.

V. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

1. Uživatel je povinen umožnit poskytovateli seznámení se všemi skutečnostmi nutnými k řádnému plnění závazků podle této smlouvy a je povinen dodat poskytovateli veškeré jím požadované informace týkající se plnění závazků podle této smlouvy bez zbytečného odkladu.
2. Uživatel je povinen zajistit pro poskytovatele nezbytné přístupy nutné k plnění závazků podle této smlouvy.
3. Uživatel je povinen platit všechny daňové doklady oprávněně vystavené poskytovatelem uživateli včas. Neplní-li uživatel tuto povinnost, tj. je-li v prodlení s úhradou svých závazků, není poskytovatel povinen plnit své závazky podle této smlouvy.

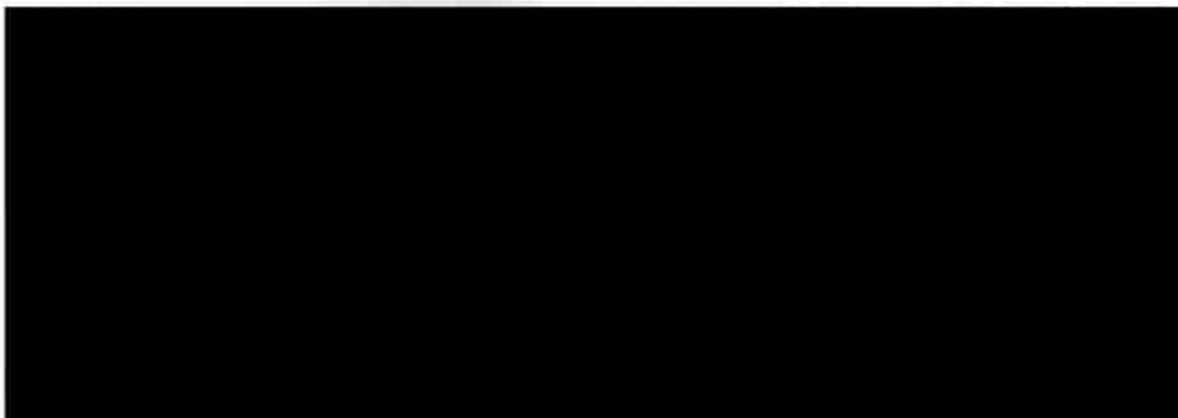
4. Uživatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se poskytovatele, jakož i závazkových vztahů týkajících se této smlouvy. Uvedené skutečnosti je povinen utajovat. Dále je povinen zajistit dodržování těchto povinností svými pracovníky. Povinnost mlčenlivosti trvá vždy po dobu trvání smluvního vztahu podle této smlouvy a tři roky po jejím ukončení.
5. Uživatel akceptuje skutečnost, že telefonní hovory související s předmětem této smlouvy mohou být nahrávány v rámci zkvalitnění služeb poskytovatele a kvůli případnému zpracování osobních údajů kde je poskytovatel v roli zpracovatele.

VI. ODMĚNA POSKYTOVATELE

1. Všechny zde uvedené částky jsou v Kč a neobsahují případnou sazbu daně z přidané hodnoty dle platné legislativy.
2. Základní cena služeb v rámci ICT Outsourcing je sjednána jako roční poplatek ve výši **97 800 Kč**, Kč. Hodinová cena za jednu hodinu prací ICT Outsourcing Remote Job nad rámec sjednaného objemu služeb je sjednána ve výši 907,- bez DPH. Hodinová cena za jednu hodinu prací ICT Outsourcing Onsite Job nad rámec sjednaného objemu služeb je sjednána ve výši 1090,- bez DPH. Hodinová cena za jednu hodinu prací ICT Outsourcing Expres je sjednána ve výši 1200,- bez DPH. Uživatel je povinen uhradit každou fakturovanou částku v plné výši. Případné reklamace ohledně fakturované částky budou vždy vyřízeny zpětně, nejdéle do 30 kalendářních dnů. Základní cenu služby uživatel hradí od data počátku poskytování ICT Outsourcing. V případě, že není platba připsána na účet poskytovatele v den splatnosti, může poskytovatel přerušit poskytování služeb, k jeho obnovení pak dojde během pracovního dne následujícího po dni, kdy byla platba připsána na účet poskytovatele.
3. Odměna je splatná na bankovní účet poskytovatele, uvedený na daňovém dokladu.
4. Faktura na základní cenu služby bude vystavována vždy za období jednoho roku, (dále jen „rozhodné období“), a to k prvnímu dni rozhodného období. Faktura na služby nad rámec sjednaného objemu služeb bude vystavována vždy za období jednoho měsíce (dále jen „rozhodné období“), do 10 dnů od konce rozhodného období. Datum splatnosti odměny je poskytovatel povinen uvádět na daňových dokladech. Splátnost je sjednána vždy na 15. den následujícího měsíce po rozhodného období.
5. Poskytovatel má právo od data odpovídajícímu jeden kalendářní rok od data počátku poskytování ICT Outsourcing každoročně zvyšovat ceny služeb o inflaci předchozího roku.

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s počátkem účinnosti od data podpisu obou smluvních stran.
2. Neplní-li uživatel své závazky podle této smlouvy, zejména povinnost poskytnout maximální možnou součinnost k řádnému plnění závazků poskytovatele, nedostává se poskytovatel do prodlení.
3. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
4. Veškeré změny a přílohy k této smlouvě směřují být učiněny pouze písemnou formou.
5. Smluvní strany jsou povinny vzájemně se upozornit na každou změnu v údajích uvedených v odstavcích I.1. a I.2.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden.
7. Tato smlouva i její dodatky mohou být uzavírány a podepisovány elektronicky.
8. Obě smluvní strany prohlašují, že se řádně seznámili s celým obsahem smlouvy a na důkaz svého bezvýhradného souhlasu připojují své podpisy.



[The following text is extremely faint and illegible due to heavy redaction and low contrast. It appears to be a multi-paragraph document.]



podpis poskytovatele



podpis uživatele