


# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Smlouva“)

## 1. Smluvní strany

### 1.1. Objednatel

Obchodní firma:	<b>Základní škola Brno, Pavlovská 16, příspěvková organizace</b>
IČO:	44994036
Adresa:	Pavlovská 576/16, Kohoutovice, 62300 Brno
Zástupce – osoba oprávněná k právnímu jednání	Mgr. Lumír Sedláček, ředitel
E-mail	

(dále jen „Objednatel“)

### 1.2. Poskytovatel

Obchodní firma:	<b>Complex technology s.r.o.</b>
Sídlo:	Křenová 409/52, Veveří, 602 00 Brno
IČO:	09022376
Údaj o zápisu do veřejného rejstříku:	Obchodní společnost zapsaná pod sp. zn. C 116734, vedená u Krajského soudu v Brně
Zástupce – osoba oprávněná k právnímu jednání	Ing. Ondřej Hriadeř, jednatel

(dále jen „Poskytovatel“)

(Poskytovatel a Objednatel dále také jako „Smluvní strany“ či jednotlivě „Smluvní strana“)

## 2. Preambule

2.1. Poskytovatel je obchodní společností, která se zabývá outsourcingem správy sítě a informačních technologií, včetně implementace cloudových a jiných technologií a poskytuje v těchto oblastech konzultace, poradenství a servis.

2.2. Objednatel je obchodní společností, která poptává služby Poskytovatele dle této Smlouvy.

## 3. Účel smlouvy

3.1. Účelem této smlouvy je úprava práv a povinností v rámci dlouhodobé spolupráce, kterou chtějí mezi sebou Smluvní strany navázat a jejímž předmětem má být poskytování služeb tak, jak jsou uvedeny v této Smlouvě.

## 4. Předmět smlouvy



- 4.1. Poskytovatel se zavazuje Poskytovat Objednateli na svůj náklad, svým jménem a na svoji zodpovědnost služby, jejichž rozsah a bližší podmínky jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „Služby“).
- 4.2. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby hradit Poskytovateli odměnu a poskytovat mu součinnost.

## 5. Objednávkový proces

- 5.1. V případě, že z Přílohy č. 1 vyplývá, že předmět této Smlouvy bude plněn na základě jednotlivých objednávek Objednatele, anebo Objednatel žádá poskytnutí i jiných služeb, než jsou stanoveny touto Smlouvou, budou objednávky uzavírány podle následujících pravidel:
  - 5.1.1. jednotlivé poptávky budou zasílány na e-mail [redacted] nebo prostřednictvím telefonu na číslo [redacted] popř. prostřednictvím jiného softwaru či ticketovacího systému, pokud se na tom Smluvní strany dohodnou;
  - 5.1.2. Poskytovatel se zavazuje na poptávku reagovat v přiměřené době a zaslat Objednateli nabídku, včetně dalších informací, včetně informací o složitosti řešení problému, předpokládaný časový odhad řešení a taktéž předpokládaný termín splnění objednávky;
  - 5.1.3. Objednatel se zavazuje na nabídku dle odst. 5.1.2. Smlouvy reagovat do 5 pracovních dní a buď objednávku schválit, nebo uplatnit odůvodněné připomínky.
  - 5.1.4. Nabídka se považuje za akceptovanou okamžikem doručení potvrzení ze strany Objednatele, popřípadě marným uplynutím lhůty dle odst. 5.1.3. Smlouvy.
- 5.2. Pro vyloučení pochybností si mohou Smluvní strany dohodnout v Příloze č. 1 Smlouvy i jiný způsob objednávání služeb, a to včetně reakčních dob a dalších podrobností.

## 6. Způsob poskytování služeb

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb postupovat s náležitou odborností a pečlivostí, a to v termínech dohodnutých s Objednatelem. V případě, že by měl být daný termín splnění přesáhnout o 10 %, zavazuje se o tom Objednatele informovat, případně navrhnout náhradní termín splnění.
- 6.2. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost pro poskytování Služeb, zejména zajistit přístup do prostor Objednatele, přístup k jeho infrastruktuře a vytvořit nezbytné administrátorské přístupy k jeho softwarovému či hardwarovému vybavení.
- 6.3. Objednatel je povinen dbát pokynů Poskytovatele a není oprávněn bez vědomí Poskytovatele měnit nastavení systému. V takovém případě Poskytovatel nenesou odpovědnost za ztrátu, znehodnocení nebo poškození dat Objednatele, popř. za jakoukoliv škodu tím způsobenou.



- 6.4. Poskytovatel nenese odpovědnost za licencování softwaru nainstalovaného na počítačích objednatele, ledaže na tuto skutečnost Objednatele výslovně upozornil. Poskytovatel taktéž nenese odpovědnost za vady samotného softwaru, popř. za chybné zacházení se softwarem či hardwarem Objednatelem, jeho zaměstnanci či třetími osobami.
- 6.5. Poskytovatel není oprávněn bez vědomí Objednatele měnit nastavení systému. O veškerých těchto změnách, výlukách a nepravidelnostech v chodu systému je Poskytovatel povinen písemně informovat Objednatele alespoň 5 dní přede dnem předpokládané události.

## 7. Cena a platební podmínky

- 7.1. Cena za plnění této Smlouvy, včetně bližších podmínek, je stanovena v Příloze č. 1 této Smlouvy, přičemž je stanovena buď jako:
- 7.1.1. paušální částka za správu v Příloze č. 1 vymezeného softwarového a hardwarového vybavení, pokud se na tom Smluvní strany dohodnou; nebo
  - 7.1.2. odměna za člověkohodinu za poskytování služeb, a to na základě odměny stanovené v Příloze č. 1 Smlouvy; nebo
  - 7.1.3. fixní částka, pokud se na tom smluvní strany dohodnou v Příloze č. 1 Smlouvy; nebo
  - 7.1.4. kombinace výše uvedených možností.
- 7.2. Cena bude hrazena na základě faktury za příslušný kalendářní měsíc, kterou se Poskytovatel zavazuje vystavit bez zbytečného odkladu po skončení příslušného kalendářního měsíce, pokud z této Smlouvy nevyplývá jinak, a to se splatností 14 dní od vystavení.
- 7.3. K Ceně podle tohoto článku bude připočteno DPH v zákonné výši.
- 7.4. Faktura vystavená dle této Smlouvy musí splňovat náležitosti daňového dokladu a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů („Zákon o DPH“) a také musí obsahovat následující informace: identifikace Smlouvy, identifikace banky a číslo bankovního účtu, na který bude zaslána fakturovaná částka včetně DPH. Nesplňuje-li faktura náležitosti daňového dokladu nebo neobsahuje-li informace dle předchozí věty, je Objednatel oprávněn ji nejpozději do 5 pracovních dní od doručení vrátit Poskytovateli s uvedením nedostatků faktury; v takovém případě splatnost ceny dle vadné faktury nenastává. Opravená Faktura je splatná po 14 dnech následujících po dni jejího doručení Objednateli.

## 8. Mlčenlivost a zpracování osobních údajů

- 8.1. Otázka mlčenlivosti je upravena v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 8.2. V případě, že při plnění této Smlouvy bude docházet ke zpracování osobních údajů, uplatní se podmínky zpracování, které jsou uvedeny v Příloze č. 3 smlouvy.

## 9. Trvání smlouvy



9.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a je uzavřena na dobu neurčitou, pokud z Přílohy č. 1 nevyplývá jinak.

## 10. Předčasné ukončení smlouvy

10.1. Smluvní strany mohou k ukončení této Smlouvy uzavřít písemnou dohodu.

10.2. V případě, že je Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, je kterákoliv ze Smluvních stran oprávněna tuto Smlouvu písemně vypovědět, a to písemnou výpovědí zaslanou na adresu druhé Smluvní strany s výpovědní dobou 2 měsíce, která počne běžet první den kalendářního měsíce následujícího po dni, kdy byla výpověď doručena druhé Smluvní straně. Výpověď Smlouvy nemá vliv na běžící objednávku, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

10.3. Kterákoliv ze Smluvní stran je oprávněna od této Smlouvy písemně odstoupit, jestliže druhá Smluvní strana podstatným způsobem poruší tuto Smlouvu. Za podstatné porušení této Smlouvy se považuje:

10.3.1. prodlení Poskytovatele s plněním této Smlouvy v termínech stanovených touto Smlouvou delší než 15 dní, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani do 10 dní od doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení s žádostí o jeho nápravu;

10.3.2. prodlení Objednatele s úhradou celkové ceny nebo jakékoliv platby dle této Smlouvy delší než 30 dní, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani do 10 dnů od doručení písemného oznámení Poskytovatele o takovém prodlení s žádostí o jeho nápravu;

10.3.3. další případy, o kterých to stanoví tato Smlouva, či příslušný právní předpis.

## 11. Přetrvávající ustanovení

11.1. Zánikem této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení o odpovědnosti za újmu, nároky na uplatnění a zaplacení smluvních pokut, ustanovení o ochraně důvěrných informací a ostatní práva a povinnosti založené touto Smlouvou, které mají podle této Smlouvy, či podle své povahy trvat i po jejím zániku.

## 12. Sankce a náhrada škody

12.1. V případě prodlení Objednatele s povinností zaplatit celkovou cenu dle čl. 7 této Smlouvy, vzniká Poskytovateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

12.2. V případě, že Příjemce informací poruší povinnost uvedenou v čl. 8 této Smlouvy, vzniká Poskytovateli informací nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000 Kč za každé jednotlivé porušení.

12.3. Poskytovatel se zavazuje zaplatit Objednateli náhradu újmy, která vznikne porušením povinností uvedených ve Smlouvě. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly, že zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu újmy.



### 13. Komunikace a doručování

- 13.1. Smluvní strany budou komunikovat prostřednictvím e-mailu, který je uveden v záhlaví této Smlouvy.
- 13.2. Pro vyloučení pochybností platí, že pokud zákon nevyžaduje, aby určité právní jednání proběhlo v listinné podobě, domluvily se Smluvní strany, že postačí e-mail odeslaný z adresy uvedené v záhlaví této Smlouvy.

### 14. Rozhodné právo

- 14.1. Práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající ze Smlouvy se řídí Občanským zákoníkem a ostatními předpisy českého právního řádu s vyloučením kolizních norem.

### 15. Řešení sporů

- 15.1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy, nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o smírné vyřešení těchto sporů nejprve prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.
- 15.2. Nebude-li sporná záležitost vyřešena do třiceti dnů ode dne doručení výzvy k jednání dle odst. 15.1. Smlouvy, bude tento spor rozhodován věcně a místně příslušným obecným soudem České republiky dle sídla Poskytovatele.

### 16. Salvátorská klauzule

- 16.1. Pokud vyjde najevo, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stalo neplatným, v rozporu s vůlí Smluvních stran neúčinným nebo neaplikovatelným nebo že taková neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost neodvratně nastane (zejména v důsledku změny příslušných právních předpisů), nemá to vliv na platnost, účinnost nebo aplikovatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se v uvedených případech zavazují k poskytnutí si vzájemné součinnosti a k učinění příslušných právních jednání za účelem nahrazení neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení ustanovením jiným tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy.

### 17. Závěrečná ustanovení

- 17.1. Tato Smlouva, popř. právní vztahy z nich vzniklé, mohou být měněny pouze v písemné formě.
- 17.2. Nedílnou součástí této Smlouvy je
- 17.2.1. Příloha č. 1 – Specifikace služeb
- 17.2.2. Příloha č. 2 – Mlčenlivost
- 17.2.3. Příloha č. 3 – Podmínky zpracování osobních údajů
- 17.3. Tato Smlouva se vyhotovuje ve dvou originálech v českém jazyce, z nichž jedno vyhotovení obdrží Objednatel a jedno Poskytovatel.



Aby Vám vaše IT fungovalo 365 dní v roce

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Brně dne 30.5.2024

za **Complex technology s.r.o.**  
Ing. Ondřej Hriadeř, jednatel



V Brně dne 30.5.2024

za **Základní škola Brno, Pavlovská 16,**

př.  
Mg.



**ZÁKLADNÍ ŠKOLA BRNO,**  
Pavlovská 16,  
příspěvková organizace  
IČO: 44994030  
623 00 BRNO ☺

**CX.TECH**  
komplexní IT

Lidé se nám nebojí zavolat.  
A my jim pomůžeme.

Complex technology s.r.o.  
IČ: 090 22 376, DIČ: CZ09022376  
Křenová 409/52, 602 00 Brno-Trnitá



Příloha č. 1 Specifikace služeb

Seznam poskytovaných služeb		
návrh řešení v oblasti realizace infrastruktury, síťových zařízení, serverů i koncových stanic;	konfigurace nových i stávajících síťových prvků (úprava nastavení jednotlivých zařízení na základě problémů, nových technologií);	konfigurace a správa koncových stanic a periferií;
konfigurace a správa kamerového systému;	konfigurace a správa e-mailového řešení (tvorba distribučních skupin, tvorba nových emailových adres, smazání starých uživatelů, záloha emailů);	návrh a správa cloudových řešení od různých poskytovatelů (Windows Azure, Google cloud platform);
prevence a profylaxe;	školení uživatelů na základě dohody s objednatelem;	kompletní záloha serveru;
Kontrola logů serveru a reakce na jednotlivé události;	Kontrola chyb OS, aktualizace OS;	restart serveru;
antivirová kontrola;	správa antivirového software;	kompletní vzdálené kontroly serveru (kontrola zálohování, aktualizací, logů, aktualizace služeb a externích zařízení, proměření stavu sítě);
správa fyzických i virtuálních serverů s operačními systémy Windows i Linux;	správa technologie ILO;	správa operačního systému od Windows 2012-2016;
správu virtualizačního prostředí (Ovirt, Hyper-V, VM ware);	vytvoření a nastavení zálohovacího plánu;	správa a inovace GPO;
správa AD (tvorba uživatelů, tvorba skupin, nastavení omezení jednotlivých skupin);	implementace nových technologií na základě komunikace s objednatelem;	správa hybridních technologií (propojení on-premise serveru s cloudovými službami);
monitoring síťových prvků i provozu;	doporučení v oblasti IT (návrh doporučení, která mohou vylepšit síť v oblastech výkonnosti, uživatelské přívětivosti či bezpečnosti);	online podpora;
poskytování poradenství po telefonu, emailu, či webového rozhraní (helpdesk);	odstranění nahlášených nedostatků a chyb v oblasti serverů a sítí	



**Cena**

Cena za paušál je určena:

	Cena paušálu Kč/ měsíc/ bez DPH
Paušál	3000

Cena za poskytování ostatních služeb je vypočtena jako násobek skutečného počtu hodin strávených  
Poskytovatelem při poskytování Služeb a hodinové sazby bez DPH uvedené níže:

	Počet hodin	Cena Kč za 1 člověkohodinu bez DPH
Hodinová sazba	1	650





## Příloha č. 2 – Mlčenlivost

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tato Příloha č. 2 – Mlčenlivost (pro účely této přílohy dále jen jako „Příloha“) upravuje vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran dle Smlouvy a je její nedílnou součástí.
- 1.2. Účelem této smlouvy je sjednání podmínek pro poskytování Služeb, včetně ujednání o rozsahu, dohodě o ceně, době poskytování, podmínkách úhrady a dalších souvisejících práv a povinností, včetně poskytování Doplňkových služeb.

### 2. DEFINICE

- 2.1. Pro účely této Přílohy se stanovují následující definice:

2.1.1. **Důvěrnými informacemi** se rozumí veškeré skutečnosti obchodního, know-how, technického, průmyslového, projektového, produkčního, distribučního, investičního, finančního, účetního, daňového, právního, smluvního, administrativního, marketingového, pracovního-právního, manažerského nebo strategického charakteru související s Poskytovatelem informací nebo s jeho zákazníky/klienty, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se Příjemce informací seznámí v rámci plnění Smlouvy, a to bez ohledu na to, zda tyto skutečnosti tvoří předmět obchodního tajemství či nikoliv. Pro vyloučení pochybností se za důvěrné informace nepovažují informace, které (i) byly nade všechny pochybnosti Příjemci informací známé ještě před jejich zpřístupněním ze strany Poskytovatele informací, (ii) jež byly nade všechny pochybnosti veřejně známé před tím, než byly poskytnuty Příjemci informací v rámci spolupráce, (iii) byly označeny Poskytovatelem informací jako nedůvěrné, nebo (iv) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim Příjemce informací dospěje nezávisle na Poskytovateli informací, a tuto skutečnost je Příjemce informací schopný prokázat.

2.1.2. **Poskytovatelem informací** se rozumí ta Smluvní strana, která druhé Smluvní straně poskytuje Důvěrné informace.

2.1.3. **Příjemcem informací** se rozumí ta Smluvní strana, která od druhé Smluvní strany přijímá Důvěrné informace.

2.1.4. **Přílohou** se rozumí Příloha č. 2 Smlouvy – Mlčenlivost.

### 3. Povinnost mlčenlivosti

- 3.1. Příjemce informací je povinen s Důvěrnými informacemi nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití. Příjemce informací vyvine největší možné úsilí, jaké po něm lze rozumně požadovat, k zachování důvěrnosti Důvěrných informací a ochraně Důvěrných informací proti jakémukoli zpřístupnění třetí osobě, jež by bylo v rozporu s touto Smlouvou.



- 3.2. Příjemce informace se zavazuje zpřístupnit Důvěrně informace dalším osobám pouze na základě souhlasu Poskytovatele informací. To neplatí v případě takových subdodavatelů Smluvní strany, kteří jsou druhé Smluvní straně známy a kteří dlouhodobě spolupracují s Příjemcem informace.
- 3.3. Příjemce informací se zavazuje zabezpečit, aby všechny osoby, kterým zpřístupní důvěrné informace, byly k ochraně Důvěrných informací zavázány vůči němu přiměřeně k tomu, jako je on sám zavázán vůči Poskytovateli informací.
- 3.4. Příjemce informací se zavazuje, že:
  - 3.4.1. použije všechny Důvěrné informace výhradně pro účely spolupráce mezi Stranami a nikoliv pro účely jiné;
  - 3.4.2. Důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu, není-li takové nakládání realizací práv a povinností v rámci spolupráce mezi Stranami;
  - 3.4.3. nepoužije žádnou Důvěrnou informaci pro vlastní finanční či jiný prospěch nebo pro jakýkoli prospěch jakékoli třetí osoby s výjimkou použití Důvěrných informací pro realizaci spolupráce mezi Stranami.
- 3.5. Příjemce informací se zavazuje zlikvidovat Důvěrné informace (vč. jejich hmotných nosičů) a předat Důvěrné informace zpět Poskytovateli informací bez zbytečného odkladu na jeho výzvu, nejpozději však do 7 pracovních dní od obdržení této výzvy. Příjemce informací není povinen Důvěrné informace zlikvidovat, pokud mu v tom brání právním řádem uložená povinnost, popř. plnění této Smlouvy.
- 3.6. Smlouva ani samotné zpřístupnění Důvěrných informací Poskytovatelem informací samo o sobě neznamena udělení Příjemci informací licenci nebo jakékoliv právo duševního vlastnictví, které svědčí Poskytovateli informací k Důvěrným informacím, kromě práva na rozmnoženinu Důvěrných informací vytvořenou výslovně za účelem Spolupráce.
- 3.7. Příjemce informací se zavazuje bezodkladně upozornit Poskytovatele informací na ohrožení nebo únik Důvěrných informací, zejm. na hrozící nebo nastalé zpřístupnění Důvěrných informací třetím osobám v rozporu s touto Smlouvou.

#### 4. Sankce

- 4.1. V případě porušení jakékoliv povinnosti mlčenlivosti dle čl. 3 této Přílohy č. 3 Smlouvy, vzniká postižené Smluvní straně nárok na úhradu smluvní pokuty, která je stanovena ve Smlouvě.

#### 5. Závěrečná ustanovení

- 5.1. Ustanovení této Přílohy lze měnit stejným způsobem, jako by se měnila Smlouva.



### Příloha č. 3 – Zpracování osobních údajů

#### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento dokument je Přílohou č. 3 Smlouvy a upravuje právní vztahy, které se týkají zpracování osobních údajů (dále jen „Podmínky“).
- 1.2. Pojmy v těchto Podmínkách, které začínají na velké písmeno, mají stejný význam jako definice uvedené ve Smlouvě, pokud není výslovně stanoveno jinak.

#### 2. Definice

- 2.1. Pro účely těchto Podmínek se stanovují následující definice:

- 2.1.1. **Dalším zpracovatelem** se rozumí osoba určená dle čl. 9 Podmínek.
- 2.1.2. **GDPR** se rozumí Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- 2.1.3. **Podmínkami** se rozumí Příloha č. 3 Smlouvy – Podmínky zpracování osobních údajů.
- 2.1.4. **Správce** se rozumí Objednatel, a to i v případě, kdy je Objednatel sám zpracovatelem a Poskytovatel jeho dalším zpracovatelem.
- 2.1.5. **Zpracovatelem** se rozumí Poskytovatel, a to i v případě, kdy je Objednatel zpracovatelem a Poskytovatel jeho dalším zpracovatelem.

#### 3. Mlčenlivost

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat mlčenlivost ohledně zpracování osobních údajů v souladu s Přílohou č. 2 Smlouvy.

#### 4. Obecné parametry zpracování

- 4.1. Předmětem zpracování dle Smlouvy a těchto Podmínek je technické a funkční zajištění zpracování osobních údajů Správce, a to prostřednictvím servisu a nastavení IT ze strany Zpracovatele, včetně vzdáleného přístupu k softwarovému a hardwarovému vybavení Správce.
- 4.2. Doba zpracování je stanovena po dobu trvání Smlouvy.
- 4.3. Povaha zpracování spočívá v technickém a funkčním zajištění zpracování osobních údajů ze strany Správce, zejména tedy v provádění údržby, servisu a dalších pomocných činností.
- 4.4. Účel zpracování bude vyplývat z jednotlivých objednávek a poptávaných Služeb ze strany Správce, přičemž pokud není stanoveno jinak, účelem zpracování je technické zajištění podpůrných procesů Správce v rámci vlastních operací zpracování.
- 4.5. Typy osobních údajů budou vyplývat z jednotlivých objednávek a poptávaných Služeb ze strany Správce.



4.6. Kategorie subjektů údajů budou vyplývat z jednotlivých objednávek a poptávaných Služeb ze strany Správce a budou jimi zejména zaměstnanci Správce.

## 5. Doložené pokyny správce

5.1. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložitelných pokynů Správce, ukládaných Zpracovateli postupem uvedeným v tomto čl. 5 Podmínek.

5.2. Správce bude ukládat doložitelné pokyny způsobem stanoveným ve Smlouvě.

5.3. Mimo doložitelné pokyny je Zpracovatel oprávněn osobní údaje zpracovávat pouze v případě, kdy mu takové zpracování ukládá zákon České republiky či právo Evropské unie, přičemž o takovém zpracování je povinen Zpracovatel Správce písemně informovat a pokud je to k přihlídnutím k povinnostem Zpracovatele možné, takové zpracování se Správcem projednat.

## 6. Přijetí bezpečnostních opatření

6.1. Zpracovatel se zavazuje přijmout taková technická a organizační opatření, aby nedošlo k porušení zásady integrity a důvěrnosti a aby předešel bezpečnostním incidentům.

6.2. Za účelem dodržení zásady důvěrnosti a integrity Zpracovatel implementoval následující opatření:

6.2.1. schopnost zajištění neustálé důvěrnosti, integrity, dostupnosti a odolnosti systému by default a by design;

6.2.2. provádění pravidelného zálohování za účelem obnovy dostupnosti v případě incidentu;

6.2.3. provádění pravidelného testování bezpečnostních mechanismů a opatření, které mají na starosti monitoring a zabezpečení zpracování;

6.2.4. používání šifrování včetně SSL certifikátu pro zajištění důvěrnosti komunikace mezi Správcem a systémem Zpracovatele.

6.2.5. další technická a organizační opatření, které odpovídají best practice.

## 7. Hlášení bezpečnostních incidentů

7.1. Zpracovatel se zavazuje monitorovat bezpečnost svěřených osobních údajů a vyvinout nezbytné úsilí k tomu, aby odhalil případné porušení zásady důvěrnosti a integrity, přičemž v případě zjištění bezpečnostního incidentu se zavazuje o tom informovat Správce.

7.2. Oznámení o bezpečnostním incidentu bude obsahovat informace nezbytné k tomu, aby Správce mohl přijmout odpovídající opatření ve vztahu k dozorovému orgánu a subjektům údajů.

7.3. Oznámení o bezpečnostním incidentu odešle Zpracovatel Správci bez zbytečného odkladu poté, co se o bezpečnostním incidentu dozví, nejpozději však do 36 hodin od zjištění bezpečnostního incidentu.

## 8. Zapojení dalšího zpracovatele



- 8.1. Uzavřením Smlouvy uděluje Správce Zpracovateli obecný předchozí souhlas se zapojením Dalšího zpracovatele, a to za podmínky, že:
- 8.1.1. Další zpracovatel poskytne Zpracovateli vhodné a dostatečné záruky dodržování pravidel ochrany osobních údajů v souladu s touto Smlouvou;
  - 8.1.2. Správce je oprávněn namítnout zapojení Dalšího zpracovatele postupem uvedeným v odst. 8.2.2. Podmínek.
- 8.2. Zapojení Dalšího zpracovatele do zpracování bude probíhat následujícím způsobem:
- 8.2.1. Zpracovatel zašle Správci e-mail s informací o uvažovaném zapojení Dalšího zpracovatele do zpracování, včetně uvedení identifikačních údajů Dalšího zpracovatele a důvodu jeho zapojení;
  - 8.2.2. Správce je oprávněn do 5 pracovních dní po doručení oznámení dle odst. 8.2.1 Podmínek svoje odůvodněné námitky, ve kterých uvede vážné důvody nesouhlasu se zapojením Dalšího zpracovatele. Pro vyloučení pochybností platí, že prostý nesouhlas se nepovažuje za vážné důvody pro nezapojení Dalšího zpracovatele.
- 8.3. V případě, že Správce nezašle Zpracovateli svoje odůvodněné námitky dle odst. 8.2.2 Podmínek, popřípadě pokud uplyne stanovená lhůta pro zaslání odůvodněných námitek, popřípadě pokud Zpracovatel vyhodnotí námitky jako neodůvodněné, je tímto okamžikem Zpracovatel oprávněn provést uvažovanou změnu.
- 8.4. V případě zapojení Dalšího zpracovatele se Zpracovatel zavazuje takové osoby zavázat takovými povinnostmi, která má Zpracovatel vůči Správci, a které jsou nejbližší významu jednotlivých práv a povinností uvedených v těchto Podmínkách.
- 8.5. Pro vyloučení pochybností platí, že Zpracovatel je oprávněn zapojit do zpracování Další zpracovatele, o kterých byl Správce informován při uzavření Smlouvy.

## 9. Nápomoc při výkonu práv

- 9.1. Pakliže nebude v tomto čl. 9 stanoveno jinak, Správce nepověřuje Zpracovatele povinností reagovat a umožňovat výkon práv subjektů údajů.
- 9.2. Zpracovatel se zavazuje být Správci nápomocem s vyřizováním žádostí o výkon práv subjektů údajů následujícím způsobem
- 9.2.1. v případě, že subjekt údajů uplatní po Správci právo na přístup, právo získat kopii zpracovávaných údajů, právo na opravu, právo na výmaz, právo na omezení zpracování, právo na přenositelnost, právo odvolat souhlas, právo vznést námitku proti zpracování pro účely přímého marketingu, právo vznést námitku pro zpracování na základě oprávněného zájmu, může Správce vyhovět těmto žádostem bez další součinnosti



Zpracovatele prostřednictvím funkcí, které jsou součástí Služby či spravovaného softwaru či hardwaru, a které toto umožňují;

9.2.2.v případě, že Zpracovatel obdrží jinou žádost o výkon práv, než která je uvedena v odst.

9.2.2 Podmínek, zavazuje se tuto žádost bez zbytečného odkladu předat Správci.

## 10. Nápomoc při zajišťování souladu

10.1. Zpracovatel se zavazuje poskytnout součinnost Správci při plnění jeho povinností, a to prostřednictvím poskytování informací, které si Správce vyžádá.

10.2. V případě, že bude pro splnění svých povinností Správce vyžadovat jinou nápomoc, než prostřednictvím sdělení informací technického rázu, zejména právní stanoviska, právní rady či informace, které nemá Zpracovatel k dispozici, zavazuje se Správce uhradit Zpracovateli vynaložené náklady spojené s žádostí Správce.

10.3. Správce se zavazuje zaslat Zpracovateli jeho žádost e-mailem na adresu určenou podle Smlouvy, v níž uvede rozsah informací či podobu nápomoci, kterou od Zpracovatele vyžaduje.

10.4. Zpracovatel se zavazuje do 15 dnů od doručení žádosti podle odst. 10.3 Podmínek zaslat Správci odpověď do kdy splní Správcevu žádost a v případě žádosti dle odst. 10.2 Podmínek předběžný výpočet nákladů.

## 11. Postup po ukončení zpracování

11.1. Pakliže dojde k ukončení Smlouvy, zavazuje se Zpracovatel umožnit výmaz osobních údajů následujícím způsobem, a to v souladu s rozhodnutím Správce:

11.1.1. Správce je oprávněn stáhnout si kopie osobních údajů a výmaz osobních údajů v rámci systémů Zpracovatele vlastním postupem v souladu s funkcionalitou Služby, a to do 30 dní od ukončení Smlouvy;

11.1.2. V případě, že Správce nebude postupovat dle odst. 11.1.1 Podmínek, je Zpracovatel oprávněn po marném uplynutí lhůty vytvořit kopii osobních údajů uložených u Zpracovatele, a tu vhodným způsobem předat Správci a osobní údaje ve svých systémech vymazat.

11.1.3. V případě, že není možné postupovat dle odst. 11.1.2 Podmínek a Zpracovatel má za to, že Správce má všechny osobní údaje k dispozici, je oprávněn kopii osobních údajů rovnou vymazat.

## 12. Poskytnutí informací a audit

12.1. Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci nezbytnou součinnost k tomu, aby doložil že splňuje všechny povinnosti dle GDPR a dle těchto Podmínek, to vše postupem uvedeným v tomto čl. 12 Podmínek.

12.2. Správce si před uzavřením Smlouvy ověřil že Zpracovatel splňuje všechny povinnosti dle GDPR a poskytuje k tomu dostatečné záruky.



- 12.3. Správce je oprávněn vyžadovat od Zpracovatele poskytnutí informací a provedení auditu podle následujících pravidel:
- 12.3.1. Správce zašle Zpracovateli žádost na e-mail určený dle Smlouvy s uvedením rozsahu informací, které chce objasnit;
  - 12.3.2. Zpracovatel se zavazuje Správci zaslat vyžádané informace bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 dnů od obdržení žádosti dle odst. 12.3.1 Podmínek;
  - 12.3.3. V případě, že Správci nebudou postačovat informace poskytnuté dle odst. 12.3.2 Podmínek, zašle Zpracovateli informaci o tom, že požaduje u Zpracovatele provést audit a navrhne termín provedení auditu, který nebude v době kratší, než 15 dnů od doručení této žádosti;
  - 12.3.4. Zpracovatel po obdržení přípisu podle odst. 12.3.3 Podmínek potvrdí Správci termín auditu, popř. navrhne jiný termín, který nebude od navrženého termínu s odstupem delším než 10 pracovních dní;
- 12.4. Správce provede audit u Zpracovatele v dohodnutém termínu, a to v souladu s odst. 12.4 Podmínek.
- 12.5. Správce je oprávněn provést audit vždy jednou za kalendářní rok, popř. pokaždé, když dojde k hrubému porušení povinností stanovených Zpracovateli GDPR nebo těchto Podmínek, popř. pokud se na tom Smluvní strany dohodnou.
- 12.6. V rámci auditu bude správce v místě určeném Zpracovatelem ověřovat, zda Zpracovatel plní řádně svoje povinnosti dle GDPR a těchto Podmínek, přičemž Zpracovatel se zavazuje zajistit v daném termínu zajistit přítomnost jím pověřené osoby, která bude připravena předkládat Správci nezbytné doklady a informace. Zpracovatel není povinen zpřístupňovat databáze atd. pokud by tím mělo dojít k závazkům ohledně ochrany osobních údajů nebo důvěrných osob třetích osob.
- 12.7. Správce i Zpracovatel nesou náklady spojené s provedením auditu každý sám s výjimkou případů, kdy byl audit proveden na základě domnělého porušení povinností Zpracovatele, které se při auditu neprokáží, v takovém případě má Zpracovatel nárok na úhradu přiměřených nákladů.
- 12.8. Pro vyloučení pochybnosti může Správce pověřit provedením auditu i třetí osobu. Správce se zavazuje zaslat v přiměřeném předstihu kontaktní a identifikační údaje pověřené osoby a zaváže ji mlčenlivostí, jakou je sám vázán.
- 12.9. Pro vyloučení pochybností je Zpracovatel oprávněn odmítnout poskytnout součinnost dle tohoto článku 12 těchto Podmínek v případě, že se jedná o zjevně šikanózní či neodůvodněnou žádost.

### 13. Odměna zpracovatele



- 13.1. Pokud není v těchto Podmínkách či pokud nevyplývá ze Smlouvy jinak, nenáleží Smluvním stranám za plnění těchto Podmínek dodatečná odměna či náhrada nákladů.

**14. Závěrečná ustanovení**

- 14.1. Ustanovení těchto Podmínek lze měnit stejným způsobem, jako by se měnila Smlouva.

