

# Smlouva

o poskytování správy, údržby, dohledu, pronájmu software a poskytování technické podpory

## Poskytovatel:

**Lukáš Dohnal**



IČ: 75696916  
DIČ: CZ8107244134

Administrativní kontakt:

tel:

Městský úřad Čáslav

Doručeno: 21.06.2024 12:19:52

Č.j.: MěÚ/36153/2024/ŠKP

listy: 1 přílohy: 0



mucslav24100ez7

## Zákazník:

**Město Čáslav**

nám. Jana Žižky z Trocnova 1/1  
286 01 Čáslav

IČ: 00236021  
DIČ: CZ00236021

Zastoupený: Ing. Jaromírem Strnadem, starostou města

Administrativní kontakt:

tel:

uzavře smlouvu dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

## Čl. I. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje zajistit pro zákazníka správu, údržbu, dohled a technickou podporu dle specifikace v Příloze 1. Správou a údržbou se myslí technická a bezpečnostní údržba SW a HW. Dohledem je myšlen dozor nad provozem specifikovaných HW a SW systémů.
2. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje zajistit pro zákazníka provoz SW dle specifikace v Příloze 1.
3. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje k plnění SLA dle specifikace v Příloze 2.
4. Zákazník se touto smlouvou zavazuje, že za služby poskytované poskytovatelem zaplatí sjednanou cenu a dále poskytne poskytovateli potřebnou součinnost.

## **Čl. II. Základní povinnosti smluvních stran**

1. Zákazník se zavazuje, že po dobu poskytování služeb dle této smlouvy poskytne poskytovateli bez zbytečného prodlení potřebnou součinnost, spočívající zejména v odevzdání potřebných údajů a podkladů, a jejich případných doplnění a upřesnění, pokud taková potřeba v průběhu plnění této smlouvy vznikne.
2. Poskytovatel neodpovídá za závady a škody vzniklé v důsledku nesprávné obsluhy SW či HW zákazníkem nebo oprávněnými osobami zákazníka. Poskytovatel nenese odpovědnost za přerušení provozu nebo v případě zásahu vyšší mocí nebo v případě poruchy na zařízeních třetích dodavatelů (zejména dlouhodobější výpadek dodávky elektrické energie, telekomunikačních spojení, chyba či závada HW atd.), pokud tyto skutečnosti byly způsobeny neodvratitelnou událostí, které nebylo možno prokazatelně zabránit a které nebyly způsobeny nedbalostí či úmyslným jednáním či opomenutím poskytovatele.
3. Poskytovatel neodpovídá za škody, závady či přerušení provozu vzniklé v důsledku opomenutí bezpečnostních a technických doporučení Poskytovatele.
4. Poskytovatel neodpovídá za škody, závady či přerušení provozu vzniklé chybou SW třetích stran, na kterou v době jejich vzniku není k dispozici bezpečnostní nebo funkční oprava.
5. Poskytovatel je oprávněn krátkodobě přerušit provoz HW či SW, zejména z důvodu nutné údržby a oprav těch částí systému, které přímo ovlivňují poskytování služeb dle čl. I. této smlouvy, tato doba nesmí být delší než 90 minut v rámci po sobě jdoucích (24) hodin. Poskytovatel informuje zákazníka o provádění uvedených činností či jiných činností vedoucích k přerušení provozu s dostatečným předstihem.

## **Čl. III. Cena za poskytování služeb a platební podmínky**

1. Cena za zajištění služeb dle této smlouvy je stanovena v Příloze 1 této smlouvy.
2. Platební období je stanoveno v Příloze 1 této smlouvy.
3. Zákazník souhlasí se zasíláním výzev k platbě, proforma faktur, zálohových faktur i daňových dokladů v elektronické podobě. Fakturace probíhá předem od prvního dne poskytnutí služeb. Splatnost faktur je dle specifikace v Příloze 1.
4. Pro případ prodlení zákazníka s úhradou částek je zákazník povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky denně. Dnem splnění peněžního závazku je den připsání částky jednoznačně identifikovatelné správným variabilním symbolem ve prospěch poskytovatele při placení prostřednictvím banky nebo den, kdy byla částka odpovídající ceně poskytovateli předána v případě plnění v hotovosti.
5. Při prodlení zákazníka s úhradou delší jak 5 dní je poskytovatel oprávněn pozastavit poskytované služby až do doby úhrady všech dlužných částek. Při prodlení se neuplatňuje SLA dle Přílohy 2.
6. Při prodlení zákazníka s úhradou delší jak 30 dní je poskytovatel oprávněn službu bez náhrady zrušit.
7. Daňové doklady jsou vystavovány v elektronické podobě v souladu s §26 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb. v platném znění, přičemž zákazník souhlasí s tímto způsobem vystavení daňového dokladu a zasláním v elektronické podobě.
8. Zákazník nemá právo na vrácení odpovídající části úplaty za nevyužité služby, pokud smlouvu sám vypoví před uplynutím platebního období a pokud k této výpovědi nedošlo z důvodu porušení smluvních podmínek ze strany poskytovatele.
9. Poskytovatel je oprávněn změnit ceny po vzájemné dohodě obou smluvních stran.

## Čl. IV. Ochrana informací

1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré informace, které si sdělily v rámci uzavírání této smlouvy, informace, tvořící tento obsah a informace, které jinak vyplynou z jejího plnění, zejména informace týkající se provozu jejich systémů, zůstanou dle jejich vůle utajeny- tato smlouva má důvěrný charakter.
2. Poskytovatel i zákazník se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích a skutečnostech, o nichž se dozví v souvislosti s poskytováním služeb zákazníkovi, a jejichž prozrazení třetím osobám by mohlo zákazníkovi či poskytovateli způsobit škodu.

## Čl. V. Zvláštní ustanovení

1. Zákazník odpovídá za zabezpečení SW, vyjma SW poskytovaných jako služba, nebo SW, pro které Poskytovatel provádí služby správy a údržby dle specifikace v Příloze 1.
2. Poskytovatel neodpovídá za data vytvořená či změněná zákazníkem nebo oprávněnými osobami zákazníka, nebo za data vytvořená, změněná či nahraná na zařízení zákazníka vinou porušení zabezpečení SW provozovaného zákazníkem.
3. Evidence, správa a sledování požadavků zákazníka, včetně plnění SLA je prováděno v systému Poskytovatele.
4. Zákazník je povinen používat dohodnuté komunikační kanály dle Přílohy 3.
5. Poskytovatel má právo změnit závažnost a prioritu požadavku v případě, že svým charakterem neodpovídá kategorii zvolené zákazníkem.

## Čl. VI. Zpracování osobních údajů

### 6.1 Prohlášení poskytovatele.

Poskytovatel tímto bere na vědomí, že zákazník je nebo se může stát správcem osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 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), v aktuálním znění (dále jen „GDPR“) a dále rovněž bere poskytovatel na vědomí, že v případech, kdy bude v rámci plnění povinností dle této smlouvy zpracovávat Osobní údaje, je povinen plnit povinnosti zpracovatele ve smyslu GDPR a dle tohoto čl. VI. smlouvy.

Poskytovatel tímto prohlašuje, že přijal a dodržuje vhodná technická a organizační opatření tak, aby zpracování Osobních údajů, ke kterému bude docházet v rámci plnění předmětu této smlouvy, splňovalo požadavky GDPR a aby byla zajištěna ochrana práv subjektu údajů.

### 6.2 Zpracování Osobních údajů.

Poskytovatel se zavazuje při zpracování Osobních údajů postupovat v souladu s GDPR a pokyny zákazníka.

Předmětem zpracování Osobních údajů ze strany poskytovatele při plnění předmětu této smlouvy jsou výlučně Osobní údaje předané zákazníkem, případně samotnými subjekty údajů. Poskytovatel je oprávněn tyto Osobní údaje zpracovávat výlučně po dobu účinnosti této smlouvy, nestanoví-li obecně závazné právní předpisy jinak. Účelem zpracování je výlučně plnění povinností poskytovatele dle této smlouvy.

V rámci zpracování Osobních údajů při plnění předmětu této smlouvy poskytovatel, jakožto zpracovatel osobních údajů:

- (i) zpracovává Osobní údaje pouze na základě doložených pokynů zákazníka, včetně otázek předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo EU nebo české republiky, které se na zákazníka vztahuje; v takovém případě poskytovatel zákazníka informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
- (ii) zajišťuje, aby se osoby oprávněné zpracovávat Osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;
- (iii) přijme všechna opatření požadovaná podle článku 32 GDPR (tj. zejména přijetí vhodných technických a organizačních opatření);
- (iv) dodržuje podmínky pro zapojení dalšího zpracovatele uvedené v této smlouvě;
- (v) zohledňuje povahu zpracování, je zákazníkovi nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění povinnosti zákazníka reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III **GDPR**;
- (vi) je zákazníkovi nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má poskytovatel k dispozici;
- (vii) v souladu s rozhodnutím zákazníka všechny Osobní údaje buď vymaže, nebo je vrátí zákazníkovi po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním, a vymaže existující kopie, pokud právo EU nebo české republiky nepožaduje uložení daných Osobních údajů;
- (viii) poskytne zákazníkovi veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto odstavci smlouvy. Pokud by jakýkoli pokyn zákazníka v rámci plnění povinností dle předchozí věty dle názoru poskytovatele porušoval GDPR, případně jiné obecně závazné právní předpisy týkající se Osobních údajů, informuje o tomto poskytovatel neprodleně zákazníka; a
- (ix) v případě, kdy zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem zákazníka provedl určité činnosti zpracování Osobních údajů, zajistí, aby tomuto dalšímu zpracovateli byly uloženy na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny v tomto odstavci smlouvy, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky GDPR. Neplní-li uvedený další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá zákazníkovi za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně poskytovatel.

Poskytovatel se dále zavazuje:

- (i) šetřit práva subjektů Osobních údajů;
- (ii) přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití;
- (iii) na základě pokynu zákazníka provést likvidaci Osobních údajů;

### 6.3 Rozsah a účel.

Poskytovatel bude provádět zpracování Osobních údajů všemi způsoby předvídanými GDPR, a to za účelem plnění povinností dle této smlouvy.

## Čl. VII. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
3. Výpovědní lhůta je specifikována v Příloze 1.
4. Smlouvu je možné vypovědět k poslednímu dni uhrazeného platebního období.
5. V případě vypovězení služby zákazníkem bude služba pozastavena nejdříve v poslední den uhrazeného období po 17:00 SEČ/SELČ.
6. Poskytovatel je povinen odstranit veškerá data zákazníka včetně záloh nejpozději do 24 hodin od ukončení služeb dle této smlouvy.
7. Tuto smlouvu je možno měnit nebo doplňovat pouze ve formě písemných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami, s výhradou ust. čl. III. odst. 9.
8. Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
9. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.
10. Právní vztahy smluvních stran, které vyplývají z této smlouvy a v této smlouvě nejsou výslovně upraveny, se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
11. Smlouva byla schválena usnesením rady města č. RM/15/301/2024 dne 12.6.2024.

v Čáslavi dne 20.6.2024



Lukáš Dohnal  
poskytovatel



Ing. Jaromír Strnad  
zákazník



## **Přílohy**

Příloha č. 1, Specifikace služby, cena, platební a smluvní podmínky

Příloha č. 2, SLA

Příloha č. 3, Kontaktní informace, hlášení poruch

## Příloha č.1

### Specifikace služby, cena

Poskytovatel poskytuje zákazníkovi následující služby v rámci paušálu:

- Správa a webhosting domén
- Bezpečnostní aktualizace SW
- Správa a údržba databází
- Servisní služby
- Vedení přehledu všech incidentů/požadavků včetně způsobu jejich vyřešení

Přehled domén zákazníka, které jsou předmětem této smlouvy:

- meucaslav.cz – hlavní doména
- infocaslav.cz
- chytracaslav.cz
- zelencaslav.cz

Cena paušálních služeb:

- |  |                      |
|--|----------------------|
| • Registrace a správa domén (mimo hlavní)          | 50 Kč/měsíc/doména   |
| • Webhosting hlavního městského webu               | 500 Kč/měsíc         |
| • Webhosting ostatních městských webů              | 200 Kč/měsíc/doména  |
| • Dohled a servis domén                            | 2000 Kč/měsíc        |
| • Správa a údržba databází                         | 500 Kč/měsíc         |
| • Drobné aktualizace webů za zvýhodněnou cenu (2h) | 1000 Kč/měsíc        |
| <b>• Celková paušální cena</b>                     | <b>4750 Kč/měsíc</b> |

Uvedené ceny jsou bez DPH 21%.

Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout zákazníkovi následující služby nad rámec smlouvy:

- Konzultační práce, IT školení
- Jakékoli další IT služby dle přání zákazníka nebo jejich zprostředkování

Ostatní parametry služeb, nesjednané v této příloze se řídí dle aktuální nabídky poskytovatele.

### Další ujednání

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat zákazníkovi služby a práce nezahrnuté do této smlouvy dle potřeb a přání zákazníka
2. V případě objednávky služeb či prací mimo rozsah této smlouvy je poskytovatel povinen předem zákazníka na tuto skutečnost upozornit a vypracovat mu cenovou kalkulaci či ho upozornit na aktuální hodinovou sazbu za dané práce.
3. Poskytovatel bude provádět fakturaci s rozpisem jednotlivých služeb.
4. Poskytovatel je povinen umožnit objednateli kontrolu plnění závazků z této smlouvy.

## **Platební období**

Sjednané platební období za poskytnuté služby: měsíčně

## **Splatnost**

Splatnost faktur za poskytnuté služby: 14 dní

## **Cena prací a služeb**

Technické a konzultační práce, školení:	1200 Kč/hodina
Programátorské práce:	900 Kč/hodina

Uvedené ceny jsou bez DPH 21%.

## **Výpovědní lhůta**

Smluvní strany se dohodly na výpovědní lhůtě v délce 3 měsíců.

Výpovědní lhůta se počítá od prvního kalendářního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď Zákazníkem v písemné podobě prokazatelně doručena Poskytovateli.



## Příloha č. 2:

### SLA - definice závažnosti

- **Kategorie A**  
Fatální vada: problémům se přidělí kategorie A v takovém případě, kdy je funkce systému jako celku, nebo jeho dílčí části natolik fatálně narušena, že nejsou funkční základní procesy, za jejichž účelem je daný systém provozován a není možné žádným způsobem problém, byť pouze dočasně, obejít náhradním postupem či funkcí.
- **Kategorie B**  
Závažná vada: Problémům se přidělí kategorie B v takovém případě, kdy je funkce systému natolik ovlivněna, že je nutné použít alternativní či dočasné řešení pro plnění funkcí systému, ale systém jako takový nebo jeho dílčí část je schopna dále provozu v omezené míře, kdy nejsou ovlivněny základní procesy, za jejichž účelem je systém provozován.
- **Kategorie C**  
Běžná vada: porucha komplikující použití systému či jeho dílčí části za ztížených podmínek bez jakéhokoli omezení základních funkcí, za jejichž účelem je systém používán. Rovněž do této kategorie spadají veškeré požadavky na dlouhodobou údržbu, pravidelné servisní práce nebo požadavky na změnu systému či jeho dílčích částí.

### SLA - priority

- **Vysoká priorita**  
S vysokou prioritou jsou řešeny všechny incidenty kategorie A. V případě souběhu více incidentů kategorie A se řeší v pořadí, v jakém byly ohlášeny nebo v pořadí dle přání zákazníka. Incidenty s vysokou prioritou jsou řešeny přednostně před incidenty a požadavky s nízkou a střední prioritou.
- **Střední a nízká priorita**  
Incidenty a požadavky kategorie B a C jsou řešeny se střední nebo nízkou prioritou, dle jejich charakteru a na základě aktuálních kapacit poskytovatele.

### SLA - reakce, počátek řešení, vyřešení

	reakce do	počátek řešení do	vyřešení do	režim
Kategorie A	2h	4h	neurčeno	24/7
Kategorie B	12h	24h	neurčeno	pracovní doba
Kategorie C	24h	neurčeno	neurčeno	pracovní doba

- Reakcí je myšleno přijetí požadavku/hlášení incidentu v systému Poskytovatele
- Počátkem řešení je myšlen čas kdy se začne daný incident/požadavek aktivně řešit
- Vyřešením je myšlen čas, kdy je daný požadavek vyřešen a je toto oznámeno zákazníkovi
- Režimem je myšlen způsob zpracovávání požadavků/incidentů. V případě režimu „pracovní doba“ jsou časy reakcí, počátku řešení a vyřešení počítány v rámci rozsahu této pracovní doby.

## **Pracovní doba**

Pro účely SLA se počítá pracovní doba od 9:00 do 18:00 (SEČ/SELČ) ve dnech pondělí až pátek, s výjimkou státních svátků a dnů pracovního volna České republiky.

## **SLA - zvláštní ujednání**

Z času SLA jsou vyjmuty takové incidenty (jakékoli kategorie), kdy k prodlení ve smluvních časech dojde v důsledku nečinnosti třetích stran nebo zákazníka.

## Příloha č. 3:

### Kontaktní informace, hlášení poruch

Pro účely komunikace, hlášení incidentů a požadavků jsou Poskytovatelem provozovány k tomuto účelu určené komunikační kanály.

Pro kontakt, hlášení incidentů a požadavky jsou určeny komunikační kanály s touto prioritou:

1. Web rozhraní technické podpory
2. Telefonický kontakt dohledu/technické podpory
3. E-mail

Web rozhraní technické podpory a dohledu:



Dohled nad provozem, hlášení poruch, 24/7:



Technická podpora, 9:00 -18:00, pracovní dny:



Přístupové informace budou zaslány na kontaktní e-mail oprávněné osoby zákazníka.