

Smlouva o poskytování servisních služeb

I. STRANY SMLOUVY

- Česká republika – Úřad pro ochranu osobních údajů**
zastoupená: Mgr. Jiří Kaucký, předseda
se sídlem: Pplk. Sochora 727/27, 170 00 Praha 7
IČ: 70837627
tel.: (+420) 234 665 111
e-mail: posta@uoou.gov.cz
(dále jen „objednatel“)
- SIMPLO s.r.o.**
zastoupený: Ing. Aleš Bžatek, jednatel
obchodní rejstřík: C 12811 vedená u Krajského soudu v Brně
se sídlem: Kainarova 2717/97, 616 00 Brno – Žabovřesky
IČ: 49451758
DIČ: CZ49451758
tel.: (+420) 607 732 244
e-mail: bzatek@simplo.cz
(dále jen „poskytovatel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku následující smlouvu o zajištění provozu, rozvoje a poskytování servisu (podpory) webových stránek Úřadu pro ochranu osobních údajů, tj. uoou.gov.cz.

II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb.
- Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v čl. I této smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za nebo jménem smluvních stran. Jakékoliv změny údajů uvedených v čl. I této smlouvy, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
- V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže být nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat řádně a včas dále specifikované servisní služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včas poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.
2. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby. Servisní služby jsou dále specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy. Kategorizace a úroveň servisních služeb dle této servisní smlouvy je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. Veškeré servisní služby poskytované na základě této smlouvy jsou dále označovány také jen jako „servisní služby“.
3. Servisní služby budou prováděny v následujících kategoriích:
 - a. Webhosting,
 - b. Maintenance,
 - c. Technická podpora a vývoj,
 - d. Řešení incidentů.
4. Specifikace jednotlivých kategorií a rozsah jednotlivých servisních služeb v nich poskytovaných jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen poskytovat servisní služby dle této smlouvy tak, aby dostupnost díla (SLA) měla hodnotu alespoň 99,5 % každý měsíc po celou dobu účinnosti této smlouvy.

IV. POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH A HOSTINGOVÝCH SLUŽEB

1. Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost tak, aby byl schopen garantovat časové lhůty stanovené v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje k plnění požadovaných parametrů webhostingu webu, který je stanoven v Příloze č. 1 této smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dodržovat reakční dobu (dále jen „reakční doba“ nebo „reakce“) a dobu vyřešení incidentu nebo požadavku (dále jen „doba vyřešení“ nebo „vyřešení“). Specifikace reakční doby a doby vyřešení je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.
4. Kategorizace incidentů a požadavků, reakční doby a doby vyřešení pro jednotlivé kategorie incidentů a požadavků jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy a jsou pro Poskytovatele závazné.
5. Objednatel nahlásí incident nebo požadavek Poskytovateli způsobem stanoveným v příloze č. 1 této smlouvy. Objednatel stanoví kategorii incidentu a úroveň požadovaných servisních služeb dle přílohy č. 1 této smlouvy.

- Poskytovatel přijetí nahlášeného incidentu nebo požadavku bez prodlení potvrdí zpět Objednateli na e-mailové adresy kontaktních osob Objednatele.
- Poskytovatel má právo si na základě nahlášení incidentu nebo požadavku vyžádat po Objednateli bližší specifikaci incidentu nebo požadavku. Tato činnost je již považována za zahájení činnosti Poskytovatele ve smyslu přílohy č. 1 této smlouvy.
- V případě, že Objednatel informuje e-mailem Poskytovatele ve lhůtě 24 hod., že s vyřešením incidentu nebo požadavku nesouhlasí, je Poskytovatel povinen pokračovat v řešení požadavku nebo incidentu v jeho původní kategorii a je povinen dodržet dobu vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy. Do doby vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení e-mailu Objednateli o vyřešení incidentu či požadavku do okamžiku doručení e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu Objednatele s vyřešením incidentu nebo požadavku Poskytovateli.
- Poskytovatel má právo na odstávky serveru, na kterém se provozuje webová stránka. Tyto odstávky je oprávněn provádět po předchozí dohodě stran, v čase, na němž se dohodnou strany minimálně 2 dny předem. Doba odstávek se započítává jako doba výpadku serveru.

V. CENA SERVISNÍCH A HOSTINGOVÝCH SLUŽEB SLUŽEB

- Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování servisních a webhostingových služeb dle této smlouvy smluvní cenu. Cena plnění je tvořena následujícími částmi:

Cena v Kč bez DPH za 1 měsíc	
Cena za poskytování webhostingu, správy a podpory webu	8.200,-
Cena v Kč bez DPH za 1 hodinu	
Cena za poskytování rozvoje	900,-

- K cenám uvedeným v tomto článku bude při fakturaci dopočítáno DPH dle zákonné sazby.
- V případě, že se při poskytování servisních služeb jedná o opravu chyby způsobené Poskytovatelem, odpracovaný čas na nápravě této chyby není Objednateli účtován. Cena zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním servisních služeb podle této smlouvy.

VI. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- Cenu za poskytování servisních služeb se Objednatel zavazuje platit na základě faktur (dále jen „faktura“) vystavených Poskytovatelem po uplynutí kalendářního měsíce trvání této smlouvy.

Fakturou bude vyúčtována:

- cena za poskytování webhostingu, správy a podpory webu poskytnutých v příslušném kalendářním měsíci trvání této smlouvy,
- cena za poskytování rozvoje dle času skutečně a účelně stráveného Poskytovatelem při poskytování této kategorie servisních služeb.

2. Poskytovatel vystaví fakturu vždy do sedmého dne následujícího měsíce (po dobu platnosti této smlouvy) a doručí ji objednateli na e-mail posta@uouu.cz spolu s přehledem provedených prací.
3. Poskytovatel si vyhrazuje právo upravit sjednané ceny poskytovaných služeb o roční míru inflace vyhlášenou Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok, s účinností od prvního dne druhého následujícího kalendářního měsíce po doručení oznámení.
4. Cena za poskytování servisních služeb je splatná do 14 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli.
5. Objednatel má právo vrátit poskytovateli daňový doklad k přepracování, nesplňuje-li náležitosti pro daňový doklad vyžadované zákonem. V takovém případě běží lhůta splatnosti až ode dne doručení řádného daňového dokladu.

VII. OSTATNÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

1. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dodržovat platné právní předpisy ČR i EU včetně kyberbezpečnosti.
2. Objednatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování servisních služeb podle této smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
3. Pokud Objednatel neposkytne součinnost dle tohoto článku, má Poskytovatel právo požadovat od Objednatele posunutí stanovených termínů o dobu, po kterou nemohl Poskytovatel poskytovat servisní služby dle této smlouvy z důvodu neposkytnutí součinnosti. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
4. Smluvní strany spolu budou komunikovat způsobem stanoveným v Příloze č. 1 této smlouvy.
5. Písemné oznámení o změnách kontaktních údajů Poskytovatele uvedených v Příloze č. 1 předá Poskytovatel Objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.

VIII. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou na 48 měsíců od účinnosti smlouvy zveřejněním v Registru smluv.
2. Kterákoli smluvní strana má právo vypovědět smlouvu s výpovědní lhůtou 6 měsíců. Lhůta začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi protistraně.
3. Poruší-li kterákoli smluvní strana podstatným způsobem své povinnosti podle této smlouvy, je druhá smluvní strana oprávněna od této smlouvy odstoupit s účinností ex nunc, a to písemným oznámením zaslaným do sídla první smluvní strany doporučeným dopisem. Účinky a následky odstoupení se řídí občanským zákoníkem. Poskytovatel je takto oprávněn odstoupit od smlouvy například v případě, kdy je objednatel v prodlení s kteroukoli platbou podle této smlouvy po dobu delší než 21 dnů. Objednatel je takto oprávněn od této smlouvy odstoupit např. pokud bude poskytovatel v prodlení delším 14 pracovních dnů s kteroukoliv lhůtou.
4. V případě odstoupení je každá smluvní strana povinna vrátit druhé smluvní straně poskytnuté plnění v rámci aktuálního měsíce pro fakturaci, a to v lhůtě pěti dnů. Poskytovatel není povinen vracet plnění poskytnuté objednatelem na základě faktur vystavených ve všech již uplynulých měsících.
5. Při ukončení smlouvy jsou smluvní strany povinny poskytnout součinnost pro export/předání dat pro umožnění přechodu.

IX. ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE, SLEVY A SANKCE

1. Dostane-li se Objednatel do prodlení s placením úhrady za servisní služby poskytované dle této smlouvy, je povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
2. V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním služeb kategorie Řešení incidentů dle této smlouvy a jejích příloh, je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokuty dle Přílohy č. 1, dle kategorizace jednotlivých incidentů, přičemž celková výše takových pokut nepřesáhne částku 200 000 Kč.
3. Ustanovením o smluvních pokutách a úrocích z prodlení není dotčeno právo smluvních stran na náhradu škody přesahující sjednanou výši smluvní pokutu nebo sjednaných úroků z prodlení. Doba splatnosti úroků a smluvních pokut činí 14 dnů ode dne doručení faktury povinné smluvní straně.

X. VYŠŠÍ MOC

1. Strany se zprošťují odpovědnosti za porušení smlouvy z důvodu a po dobu trvání vyšší moci, pokud po nich nebylo možné spravedlivě požadovat, aby nesplnění povinností z důvodu vyšší moci předešly.

2. Za vyšší moc se považuje událost nezávislá na vůli smluvních stran, která činí splnění povinností přijatých na základě této smlouvy nemožnými a které nebylo možné předvídat v době vzniku smlouvy.
3. Po dobu trvání vyšší moci se splnění závazku ze smlouvy pozastavuje až do chvíle odstranění následků vyšší moci.
4. Za vyšší moc se zejména považuje přírodní katastrofa, požár, výbuch, záplava, válka, silná vichřice, zemětřesení, povodeň a další přírodní katastrofy, mají-li vliv na plnění obsahu smlouvy.

XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Nadpisy kapitol jsou uvedeny pro přehlednost a nemají vliv na výklad této smlouvy.
2. Nevymahatelnost a neplatnost kteréhokoliv ustanovení nemá vliv na platnost smlouvy jako celku.
3. Tato smlouva představuje úplné ujednání smluvních stran týkající se obsahu smlouvy.
4. Tato smlouva může být měněna písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
5. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží každá strana.
6. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami a účinnosti zveřejněním v Registru smluv.
7. Smluvní strany prohlašují prostřednictvím svých zástupců, že si obsah smlouvy řádně přečetly a že smlouva vyjadřuje jejich pravou, svobodnou, omyluprostou vůli a že nebyla uzavřena v tísní ani za jednostranně výhodných podmínek, na důkaz čehož připojují svoje podpisy.
8. Nedílnou součástí této smlouvy je:

Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb

V Brně dne

V Praze dne

Ing. Aleš
Bžatek

Digitálně podepsal
Ing. Aleš Bžatek
Datum: 2025.03.31
12:59:46 +02'00'

za Poskytovatele
Ing. Aleš Bžatek
jednatel společnosti



za Objednatele
Mgr. Jiří Kaucký
předseda Úřadu pro ochranu osobních údajů

Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb

I. SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident	Incident je neočekávaná událost, která narušuje běžný provoz, bezpečnost, funkčnost nebo dostupnost webu. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Okamžik nahlášení	Okamžik nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service Desku
Reakční doba (Reakce)	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu do okamžiku zahájení činnosti Poskytovatele na identifikaci a odstranění incidentu nebo zahájení realizace požadavku Objednatele
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku do okamžiku odsouhlasení vyřešení incidentu nebo požadavku Objednatelem.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních servisních služeb.

II. KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN

Smluvní strany se dohodly na následujících prostředcích komunikace v závislosti na kategorii servisních služeb:

- **Maintenance** – prostřednictvím e-mailu nebo pomocí GoodDay, což je ServiceDEsk Poskytovatele (<https://www.goodday.work/>)
- **Technická podpora a vývoj** – prostřednictvím e-mailu nebo pomocí GoodDay, což je ServiceDEsk Poskytovatele (<https://www.goodday.work/>)
- **Řešení incidentů** – prostřednictvím telefonního čísla +420 776 045 936

Údaje kontaktních osob Objednatele oprávněné k zadávání servisních požadavků:

- 
-
-

Údaje kontaktních osob Poskytovatele:

- 
-

III. MAINTENANCE

Maintenance (pravidelná údržba) dle této smlouvy je realizována Poskytovatelem v intervalu uvedeném níže (dále jen Maintenance).

Poskytovatel se zavazuje Maintenance provádět tak, aby co možná nejvíce zamezil vzniku jakýchkoliv incidentů, které by znemožňovaly řádné užívání díla objednateli a aby byla splněna dostupnost dle čl. II odst. 5 servisní smlouvy po celou dobu účinnosti této smlouvy.

Služby poskytované v rámci Maintenance min. 1x měsíčně:

- aktualizace redakčního systému,
- záplatování bezpečnostních chyb,
- uživatelská podpora zaměstnancům zadavatele,
- oprava vad nahlášených zadavatelem.

Služby poskytované v rámci Maintenance min. 1x ročně:

- pravidelné čištění a optimalizace databáze.

IV. TECHNICKÁ PODPORA A VÝVOJ

V rámci servisních služeb kategorie Technická podpora a vývoj dle této smlouvy jsou poskytovány následující služby:

- konzultační služby,
- realizace požadavků na novou funkcionalitu systému.

Objednatel je oprávněn objednat další služby v této kategorii v ceně dle článku V. odst. 1 této smlouvy.

Rozvojové práce a vývoj nových aplikací podle požadavků objednatele bude v maximálním rozsahu 360 hodin za 48 měsíců, tedy za dobu trvání této smlouvy

V. ŘEŠENÍ INCIDENTŮ

Kategorie servisních služeb Řešení incidentů definuje požadavky na činnost Poskytovatele k zajištění plynulého a bezproblémového užívání díla tak, aby byl zajištěn účel smlouvy o dílo a požadované parametry dostupnosti díla.

Kategorie incidentů a požadavků:

Kategorie	Popis
A	Kritická - služby nejsou dostupné
B	Hlavní - částečné dostupné

C	Vedlejší - limitovaný provoz
D	Kosmetická - neovlivňující dostupnost

Kategorizaci jednotlivých incidentů provede Poskytovatel.

V následující tabulce jsou pak pro jednotlivé úrovně servisních služeb definovány reakční doby a doby vyřešení jednotlivých kategorií incidentů a požadavků, stejně tak jako sankce pro Poskytovatele.

Reakční doba, doba odstranění incidentů a požadavků a sankce pro Poskytovatele:

A			B		
Reakční doba	Odstranění do	Sankce pro Poskytovatele	Reakční doba	Odstranění do	Sankce pro Poskytovatele
2 hodiny	24 hodin	1500 Kč/hod.	8 hodin	36 hodin	1000 Kč/hod.

C			D		
Reakční doba	Odstranění do	Sankce pro Poskytovatele	Reakční doba	Odstranění do	Sankce pro Poskytovatele
36 hodin	3 dny	1000 Kč/12 hod.	48 hodin	10 dnů	500 Kč/24 hod.

VI. PARAMETRY WEBHOSTINGU WEBU

V následující tabulce jsou uvedeny parametry webhostingu webu, které Poskytovatel po dobu trvání smlouvy zaručuje.

Smluvní garantovaná dostupnost webu 99,5 % v rámci kalendářního měsíce.
Provoz webu musí být umožněn použitím protokolu IPv4 a IPv6.
Pravidelné aktualizace programového vybavení serveru na nové stabilní a podporované verze.
Pravidelné zálohování 1x denně – inkrementální (přírůstková) záloha, 1x týdně plná záloha se smazáním denních záloh uplynulého týdne, 1x měsíčně plná záloha se smazáním týdenních záloh; měsíční zálohy musí být uchovávány v průběhu jednoho kalendářního roku s přesahem do ledna následujícího.
Nebude omezeno množství uložených ani přenesených dat.
Bez e-mailových schránek, ty si zadavatel řeší svépomocí.
Rozesílání newsletterů z webu každý den.
Web poběží pouze na šifrovaném připojení HTTPS (administrace i web pro návštěvníky), nákup a prodlužování bezpečnostních certifikátů (certifikáty funkční ve všech hlavních prohlížečích, minimální úroveň Class 1) zajistí Objednatel.
Domény vlastní Objednatel a zařizuje i jejich prodlužování. Objednatel zajistí nasměrování domén dle pokynů dodavatele.
Denní kontrola IP adres webhostingu a jejich delistace z blacklistů DNSBL/RBL.