

SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SERVISNÍ SLUŽBY

OBJEDNATELE Č. 0666/2025

POSKYTOVATELE Č. 2025/09/69/MZ

Smluvní strany:

Město Znojmo

se sídlem: Obroková 1/12, Znojmo, PSČ 669 02
zastoupené: Mgr. František Koudela, starosta
IČO: 00293881
DIČ: CZ00293881
bankovní spojení: 224741/0100, vedený u Komerční banky, a.s.

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Administrátoři.cz s.r.o.

se sídlem: Družební 172, Nivnice, PSČ 687 51
provozovna: Větrná 401, Uherské Hradiště, 686 05
Zastoupená: Liborem Kunčíkem, jednatelem
IČO: 29193257
DIČ: CZ29193257
bankovní spojení: 2200197628/2010
zápis v rejstříku: v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně pod sp. zn. C 64560

(dále jen „**Poskytovatel**“)

Objednatel a Poskytovatel označování společně jako „**Strany**“, samostatně každý z nich jako „**Strana**“ uzavírají ve smyslu ust. § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) tuto

smlouvu o poskytnutí servisní služby
(dále jen „**Smlouva**“)

Článek I. Úvodní ujednání

1. Servisní smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení (dále jen „zadávací řízení“) zakázky malého rozsahu s názvem: správa informační infrastruktury Městského úřadu Znojmo
- 2, referenční číslo: VZ2025-010-OTE-KTI, spočívající v zajištění servisních služeb, jejichž parametry jsou podrobně specifikovány v Příloze č. 2, jež tvoří nedílnou součást této Smlouvy.

2. Účelem servisní smlouvy je zabezpečení dále specifikovaných služeb servisu a správy informační infrastruktury Objednatele, a to v souladu se všemi podmínkami sjednanými Servisní smlouvou.
3. Definice základních pojmů

1. Závada

Závadou se pro účely této Smlouvy rozumí takový závadný stav předmětných hardwarových či softwarových prostředků (dále jen „HW a SW prostředky“), který neumožňuje řádně provádět jejich předepsané funkce, či jejich funkce neodpovídají vlastnostem stanoveným v dokumentaci.

2. Klasifikace závad

Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek Objednatele na tři kategorie:

- a) **Havárie** – stav předmětných hardwarových či softwarových prostředků, který neumožňuje plnění základních funkcí Objednatele. Jedná se zejména o funkčnost serverů, základní funkčnost sítě apod. Maximální doba zahájení činností směřujících k odstranění Havárie a maximální doba k odstranění Havárie jsou definovány v Příloze č. 2 v bodě H) Úrovně SLA.
- b) **Porucha** - stav předmětných hardwarových či softwarových prostředků, který umožňuje plnění základních funkcí Objednatele, avšak s podstatným omezením rychlosti zpracování nebo za mimořádných provozních opatření. Maximální doba zahájení činností směřujících k odstranění Poruchy a maximální doba k odstranění Poruchy jsou definovány v Příloze č. 2 v bodě H) Úrovně SLA.
- c) **Ostatní** – drobné problémy a úpravy nastavení, nové funkcionality, poradenství a asistence. Maximální doba zahájení činností směřujících k odstranění a maximální doba k odstranění jsou definovány v Příloze č. 2 v bodě H) Úrovně SLA.

3. Vyšší moc

- a) „Vyšší moc“ znamená událost, která je mimo kontrolu Smluvních stran, nastala po podpisu Smlouvy, došlo k ní bez zavinění Smluvních stran, avšak nezahrnuje chybu či nedbalost jedné ze stran. Takovými událostmi se rozumí zejména války a revoluce, přírodní katastrofy, epidemie, karanténní omezení, dopravní embarga, vyhlášené generální stávky v příslušných průmyslových odvětvích atd...

4. Písemný úkon

- b) Písemným úkonem se pro účely této Smlouvy rozumí úkony učiněné doporučeným dopisem, pomocí datové schránky, doručené osobně nebo jinou formou registrovaného poštovního styku. Oznámení se považují za doručená 7. den po jejich prokazatelném odeslání. Hrozí-li nebezpečí prodlení, mohou být tyto úkony učiněny el. poštou s následným potvrzením dopisem. Korespondence týkající se běžných provozních záležitostí může být (v souladu s ujednáními v této Smlouvě) vedena el. poštou bez nutnosti potvrzování dopisem.

Článek II. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen:

- a) Provádět operativní technický a softwarový servis výpočetní techniky, specifikovaný v Příloze č. 2 této Smlouvy. Poskytovatel dále bere na vědomí, že počet výpočetní techniky uvedený v Příloze č. 2 této Smlouvy nemusí být konstantní po celou dobu trvání Smlouvy. Operativní technický servis bude prováděn v místech úřadoven Objednatele, definovaných v Příloze č. 1 této Smlouvy. Rozsah poskytovaného servisu je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy s možností čerpání servisních hodin definovaných tamtéž.
- b) Provádět smlouvené činnosti dle reakčních dob, uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy, a poskytnout prostředky, náhradní díly a materiály, které jsou potřebné k tomu, aby HW a SW prostředky byly uvedeny opět do předchozího funkčního stavu. Dodané díly zůstávají majetkem Poskytovatele až do doby úplného zaplacení těchto dodaných dílů Objednatelem, po zaplacení celé kupní ceny se stávají majetkem Objednatele.
- c) Poskytovatel má povinnost postupovat s odbornou péčí a v souladu s dohodnutými pravidly, standardy a postupy.
- d) Poskytovatel ve spolupráci s Objednatelem bude vyhodnocovat soustavně provoz systému a přijímat opatření k řešení zjištěných a ohlášených závad, problémů a nejasností.
- e) Poskytovatel zajistí evidenci a řešení poruch.

Pro nahlášení Závady je zřízen:

- | | |
|----------------------|---|
| - telefonní kontakt: | +420 576013012 |
| - e-mailový kontakt: | helpdesk@administratori.cz |
| - service desk: | https://helpdesk.administratori.cz |

- f) Zajistit správnou funkci serverových zařízení (např. výměna harddisku). Je-li nutná manipulace s daty a programy pro obnovení odstranění závady, Poskytovatel je povinen toto konzultovat s Objednatelem. Poskytovatel odstraní závadu ve spolupráci či po dohodě s odpovědnou osobou Objednatele.

2. Poskytovatel má právo na přístup ke všem HW a SW prostředkům Objednatele, které spadají do předmětu Smlouvy podle Článku I. této Smlouvy.

3. Objednatel se zavazuje:

- a) platit Poskytovateli sjednanou cenu podle Článku IV. této Smlouvy,
- b) zajistit pro Poskytovatele vstup do úřadoven Objednatele uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy a vytvořit mu veškeré podmínky potřebné pro řádný výkon práce a zajistit a udržovat vzdálený přístup k prostředkům pro plnění této Smlouvy,
- c) po předchozí dohodě umožnit Poskytovateli v případě nutnosti odstavení technických prostředků z běžného provozu.

4. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli součinnost, zajišťovat podmínky pro plynulé financování služeb a pověřit osobu, která bude odpovědná za styk se Poskytovatelem a jednání s ním. Objednatel má právo na řádné a včasné plnění předmětu Smlouvy uvedeného v Článku I. této Smlouvy.

5. Objednatel je povinen informovat neprodleně Poskytovatele o úpravách SW resp. HW, které nebyly Poskytovatelem provedeny.
6. Komunikace mezi Smluvními stranami, týkající se plnění předmětu této Smlouvy bude probíhat prostřednictvím Oprávněných osob Objednatele a Poskytovatele. Smluvní strany se zavazují bezodkladně písemně informovat druhou stranu o nastalých a připravovaných změnách, které mohou mít vliv na plnění této Smlouvy, včetně změn určení oprávněných osob Smluvních stran a doručovacích adres uvedených v této Smlouvě.
7. Pokud Objednatel neposkytne Poskytovateli vyžádanou součinnost nebo ji poskytne opožděně, nebude tím způsobené nedodržení termínu vedeného ve Smlouvě považováno za porušení této Smlouvy, resp. zpoždění plnění ze strany Poskytovatele a příslušné termíny budou posunuty.

Článek III. Platební podmínky

1. Cena za celý rozsah předmětu plnění je stanovena dohodou dle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, na fixní měsíční platby ve výši uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy. Tyto platby budou splatné do 30 dní od data vystavení faktury. Faktura bude vystavena nejpozději do 10 pracovních dnů od počátku měsíce následujícího po měsíci, za který jsou předmětné služby placeny, a bude obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
2. V případě překročení rozsahu servisních služeb nad rámec čerpání servisních hodin uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy, se pro vyloučení možných výkladových nejasností sjednává, že servisní práce nad rámec závazku sjednaného touto Smlouvou (vícepráce) budou Poskytovatelem účtovány v cenách dle Článku IV. Odst. 7. V případě uplatnění postupu dle předchozí věty uvede Poskytovatel ve faktuře, že se jedná o požadavek na úhradu provedených servisních hodin mimo rámec smluvního závazku (s uvedením počtu takových provedených servisních hodin).
3. Poskytovatel se zavazuje doklady k úhradě (faktury) vystavovat a zasílat Objednateli v elektronické podobě jako přílohu e-mailové zprávy na adresu **fakturace@muznojmo.cz** ve formátu ISDOC. Pokud není možné vytvořit doklad ve formátu ISDOC, je možné zasílat jej ve formátu PDF. Mimo vlastní doklad k úhradě mohou být přílohou e-mailové zprávy přílohy k dokladu ve formátech PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX. Přijaty budou i doklady k úhradě v jiném formátu, který bude v souladu s evropským standardem elektronické faktury. Nebude-li možné zaslat doklad k úhradě elektronicky, zašle jej dodavatel v analogové formě na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy. Faktury budou splňovat náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
4. Hodinové sazby jsou platné pro pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hodin. Při vyžádaných službách mimo tuto dobu může být částka navýšena o 25 %. Ve dnech svátků nebo ve dnech pracovního volna může být částka navýšena o 50 %.
5. V případě, že Objednatel nemůže uhradit fakturu v době splatnosti, bude o této situaci informovat Poskytovatele a smluvní Strany se mohou dohodnout na prodloužení splatnosti. V případě, že se smluvní Strany nedohodnou jinak, zavazuje se Objednatel uhradit Poskytovateli smluvní úrok ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení s provedením služeb sjednaných touto Smlouvou.

6. Cena za celý rozsah předmětu plnění nezahrnuje cenu za:
- a) náhradní díly po uplynutí záruční doby,
 - b) díly potřebné pro rozšíření zařízení,
 - c) spotřební materiál,
 - d) dopravu a služby, které nejsou uvedeny v Článku IV. odst. 1. Smlouvy,
 - e) technická školení zástupců dle požadavků Objednatele.
7. Cena za plnění, uvedené v Článku IV. odst. 2., pokud toto plnění bude Objednatel od Poskytovatele požadovat, bude stanovena dle ceníku prací, jehož aktuální verze je k dispozici na stránce <https://www.administratori.cz/cenik-praci> a vzájemně odsouhlasena potvrzením takového plnění Objednatelem.
8. Způsob platby za náhradní díly potřebné pro rozšíření zařízení nebo mimo záruční opravy, spotřební materiál, služby, dopravu a školení, které nejsou předmětem plnění podle Článku I. této Smlouvy, pokud je bude Objednatel od Poskytovatele požadovat, bude následující:
- a) Objednatel vystaví na požadované položky objednávku a doručí ji Poskytovateli;
 - b) Poskytovatel vystaví po dodání náhradních dílu Objednateli daňový doklad. Tento daňový doklad bude vystaven současně s fakturou za fixní měsíční servisní služby, přičemž budou zachovány stejné podmínky, jako je tomu v Článku IV. této Smlouvy.
9. Za předpokladu oboustranné dohody může Poskytovatel požadovat na zakoupení náhradních dílů zálohu ve výši 50 %.
10. V případě, že Objednatel požádá Poskytovatele o pozastavení servisních služeb, má Poskytovatel právo na poměrnou úhradu ceny za provedené služby odpovídající míře rozpracovanosti.
11. Smluvní Strany berou na vědomí, že fixní platba dle Článku IV. odst. 1. a hodinové sazby za práce dle Článku IV. odst. 7. podléhají úpravám v závislosti na růstu míry inflace. Poskytovatel je oprávněn zvýšit sjednanou cenu o výši inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok, pokud v průběhu trvání smluvního vztahu vzroste její výše nad 5 %. V tom případě zvýšení sjednané ceny je možné provést nejdříve vždy od 1. 1. kalendářního roku. Pro úplnost smluvní Strany prohlašují, že poprvé může být cena ze strany Poskytovatele zvýšena pomocí inflační doložky s účinností od 1. ledna 2026.
12. Poskytovatel je povinen v případě úprav cen v ceníku prací, jehož aktuální verze je k dispozici na stránce <https://www.administratori.cz/cenik-praci>, Objednatele na tyto odchylky předem upozornit písemně a vyžádat si souhlas s takovou úpravou. Za dostačující formu schválení takové odchylky je považováno elektronické oznámení úpravy včetně elektronického souhlasu.
13. Ceny uvedené ve Smlouvě neobsahují DPH, které bude stanoveno na základě platných právních předpisů v den uskutečnění zdanitelného plnění.
14. Poskytovatel prohlašuje že:
- má v úmyslu zaplatit daň z přidané hodnoty u zdanitelného plnění podle této Smlouvy (dále jen „*daň*“),
 - mu nejsou známy skutečnosti nasvědčující tomu, že se dostane do postavení, kdy nemůže daň zaplatit a ani se ke dni podpisu této Smlouvy v takovém postavení nenachází,
 - nezkrátí daň nebo nevytláká daňovou výhodu,

- bude spolehlivým plátcem,
- bude mít u správce daně registrován bankovní účet používaný pro ekonomickou činnost,
- souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění bude o Poskytovateli zveřejněna správcem daně skutečnost, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně,
- souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění bude zjištěna nesrovnalost v registraci bankovního účtu Poskytovatele určeného pro ekonomickou činnost správcem daně, uhradí Objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně.“

Článek IV. Záruka

1. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku na dodaný materiál, dle údajů uvedených v záručním/dodacím listu.
2. Záruční vady musí být u Poskytovatele reklamovány nejpozději v poslední den trvání záruky oznámením určeného pracovníka Objednatele, a to písemně, e-mailem nebo faxem. Oznámené vady plnění musí být dostatečně specifikovány. Poskytovatele povede evidenci oznámených vad, spolu s údaji o způsobu a stavu jejich řešení.
3. Oznámení vad bude obsahovat údaje jako např. identifikaci Objednatele, klasifikaci vady (havárie/porucha/závada), jméno osoby, která vadu oznamuje, telefon a e-mail, kontakt na osobu, která bude na straně Objednatele spolupracovat při odstranění závady, pokud se liší od osoby, která vadu oznamuje, popis vady, příp. chybové hlášení systému.
4. Určení pracovníci Poskytovatele a Objednatele jsou povinni při řešení vad ve všech potřebných směrech spolupracovat.

Článek V. Odpovědnost za vady a škodu

1. Odpovědnost za vady a škodu se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
2. Poskytovatel není zodpovědný za vadu a škodu, jež byly způsobeny použitím podkladů, věcí a informací dodanými Objednatelem.
3. Poskytovatel nenese odpovědnost za vady či škodu vzniklou v důsledku „vyšší moci“, zásahu třetích osob bez souhlasu Poskytovatele nebo v případě neodborného zásahu Objednatele.
 - a. Jestliže vznikne situace v důsledku událostí „Vyšší moci“, dotčená strana okamžitě písemně uvědomí druhou Smluvní stranu o takových podmínkách a jejich příčině. Pokud není jinak stanoveno písemně ze strany dotčené, bude druhá Smluvní strana pokračovat v realizaci svých závazků podle této Smlouvy tak, jak je to možné a bude hledat veškeré rozumné alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde tomu nebrání „Vyšší moc“. Pominou-li důvody „Vyšší moci“, zavazují se Smluvní strany bez zbytečného odkladu plně obnovit plnění předmětu této Smlouvy, pokud se písemně nedohodnou jinak.
 - b. Trvá-li „Vyšší moc“ déle než 3 měsíce, Smluvní strany mohou od Smlouvy okamžitě odstoupit.

4. V případě, že se smluvní Strany nedohodnou na podmínkách odstranění závady, bude způsob odstranění závady a otázka, zda je vada odstraněna či nikoliv, posouzena nezávislým odborníkem stanoveným dohodou obou smluvních Stran.
5. Obě Smluvní strany se zavazují přijmout dostupná opatření k tomu, aby se předešlo vzniku škod a aby případné vzniklé škody byly co nejmenší.
6. Poskytovatel prohlašuje, že již před uzavřením této Smlouvy měl sjednanou pojistnou smlouvu o odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem Objednateli nebo třetím osobám v rámci poskytování, při poskytování nebo v souvislosti s poskytováním plnění dle této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že předmětné pojištění bude udržovat v účinnosti nejméně po dobu trvání této Smlouvy.

Článek VI. Sankce

1. Jestliže více než 5 % z celkového počtu požadavků v daném kalendářním měsíci překročí čas pro řešení stanovený v Příloze č. 2, bodě H), je Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel k žádosti povinen poskytnout slevu z ceny uvedené v Článku IV. odst. 1. ve výši 500 Kč bez DPH za každou započatou hodinu překročení pro každý jednotlivý požadavek překračující uvedený limit.
2. Jestliže počet oprávněných stížností a reklamací, za které se považuje pouze řádně a po právu uplatněné vady plnění, překročí 3 % z celkového počtu požadavků v daném kalendářním měsíci, je Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel k žádosti povinen poskytnout slevu z ceny uvedené v Článku IV. odst. 1. ve výši 1000 Kč bez DPH za každou oprávněnou stížnost nebo reklamaci.
3. Celková výše měsíční slevy určené dle předcházejících odstavců je omezena do výše 50 % měsíční platby dle Článku IV. odst. 1.
4. Sankce dle tohoto článku, jsou smluvní Strany povinny zaplatit do 30 dnů po obdržení písemné výzvy k jejich úhradě.
5. Uplatněním sankcí na základě této Smlouvy se nevylučuje povinnost smluvních Stran nahradit druhé Straně škodu, vzniklou porušením povinností ze smluvního vztahu, a to škodu ve výši překračující výši smluvní pokuty, jež je spojena s nesplněním zajištěné povinnosti.
6. V případě prodloužení Objednatele s úhradou faktury za plnění řádně poskytnuté v souladu s touto Smlouvou je Poskytovatel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení za každý den prodlení ve výši podle příslušných právních předpisů (§ 1802 a násl. OZ).

Článek VII. Doba trvání Smlouvy, výpověď a odstoupení od Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou ode dne **1. 5. 2025** do okamžiku, kdy celková částka vyplacená Objednatelům dle této Smlouvy dosáhne výše finančního limitu pro zakázku malého rozsahu, tj. max. **2 milionů Kč** bez DPH. Poskytovatel se zavazuje alespoň 3 měsíce předem písemně upozornit Objednatele, že se blíží dosažení finančního limitu, kterým končí platnost této Smlouvy.

2. Tuto Smlouvu může písemně vypovědět kterákoliv ze smluvních Stran i bez udání důvodu.
3. Výpovědní doba činí dva kalendářní měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla druhé Straně doručena výpověď.
4. Od této Smlouvy může odstoupit kterákoliv ze smluvních Stran jednostrannou písemnou výpovědí doručeným druhé smluvní Straně v případě, že druhá Strana poruší některá ze sjednaných ustanovení této Smlouvy a vadné plnění neodstraní ve lhůtě 30 dnů následujících po dni obdržení výtky s upozorněním na možnost odstoupení od Smlouvy.
5. Pro případ odstoupení od Smlouvy Poskytovatelem činí lhůta pro odstoupení dva měsíce a počíná běžet od následujícího měsíce po měsíci, v němž bylo druhé Straně odstoupení od Smlouvy doručeno. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, nebude-li v odstoupení od Smlouvy stanoveno datum pozdější. Tím není dotčeno právo na náhradu škody vzniklé porušením Smlouvy.

Článek VIII. Ochrana informací

1. Smluvní strany se zavazují k mlčenlivosti o všech informacích a skutečnostech týkajících se druhé Smluvní strany, se kterými přijdou do styku v souvislosti s plněním této Smlouvy a o kterých je druhá Smluvní strana prokazatelně informuje, že podléhají ochraně podle tohoto ustanovení. Smluvní strany jsou pak zavázány nesdělít, nezpřístupnit nebo nepoužít pro sebe nebo další osobu takovéto informace, které jim v souvislosti s činností podle této Smlouvy byly poskytnuty, pokud k tomu nebudou zástupcem druhé Smluvní strany písemně oprávněny.
2. Převzetí závazku mlčenlivosti se netýká jakýchkoli informací, které jsou všeobecně známé nebo dostupné veřejnosti nebo které se stanou známé či veřejné bez zavinění druhé Smluvní strany, nebo které jsou obsaženy v jakékoli publikaci nebo jiném zdroji, který je nebo se stane obecně dostupný veřejnosti.

Článek IX. GDPR

1. S ohledem ke skutečnosti, že Poskytovatel bude v rámci servisních služeb sjednaných touto Smlouvou přicházet do styku s osobními údaji na které dopadá zákonná ochrana, berou smluvní Strany na vědomí, že pro účely platných právních předpisů a této Smlouvy se Objednatel považuje za Správce osobních údajů (dále jen „Správce“) a Poskytovatel za Zpracovatele osobních údajů (dále jen „Zpracovatel“), a tedy, že smluvní Strany na sebe uzavřením této Smlouvy berou na vědomí veškerá práva a povinnosti související se zabezpečením osobních údajů, která jsou blíže definována v následujících odstavcích Smlouvy.
2. Zpracovatel bude v souladu s čl. 28 odst. 3 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „**Nařízení**“) pro Správce zajišťovat zpracování osobních údajů v rámci poskytování servisní činnosti (dále jen „**Služba**“).
3. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat pro Správce ve smyslu čl. 28 odst. 3 Nařízení osobní údaje, k nimž získá Zpracovatel přístup při poskytování Služby podle této Smlouvy (dále jen „**Osobní údaje**“).

4. Správce pověřuje Zpracovatele zpracováním Osobních údajů v souvislosti s poskytováním Služby podle této Smlouvy.
5. Doba trvání zpracování a doba uložení Osobních údajů je totožná s dobou účinnosti této Smlouvy. Po uplynutí této lhůty budou Osobní údaje předány Správci nebo v souladu s odst. 13 tohoto článku zlikvidovány.
6. Účelem zpracování Osobních údajů je v rámci zajištění Služby poskytované dle této Smlouvy, blíže specifikované v Příloze č. 2 této Smlouvy.
7. Zpracovatel je povinen zpracovávat Osobní údaje v souladu s Nařízením a dalšími právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů.
8. Správce tímto uděluje ve smyslu čl. 28 odst. 2 Nařízení Zpracovateli obecné povolení zapojit do zpracování dalšího Zpracovatele osobních údajů, Zpracovatel však ještě před zapojením tohoto dalšího Zpracovatele musí písemně informovat Správce o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších Zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytnout Správci příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky. Zpracovatel musí uložit těmto dalším Zpracovatelům stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jaké jsou Zpracovateli uloženy v tomto článku.
9. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat Osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Správce, včetně v otázkách předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládají jiné právní předpisy; v takovém případě Zpracovatel Správce informuje o tomto předání předem, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.
10. Zpracovatel se zavazuje, že s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, provede vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, tak aby zejména nemohlo dojít k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, pozměňování, neoprávněnému zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných Osobních údajů, nebo neoprávněnému přístupu k nim.
11. Zpracovatel se zavazuje, že zpracování Osobních údajů bude zabezpečeno zejména následujícím způsobem:
 - a) k Osobním údajům mohou mít přístup pouze oprávněné osoby, kterým Zpracovatel předem stanoví podmínky a rozsah zpracování osobních údajů (dále jen „**Oprávněné osoby**“);
 - b) Zpracovatel a Oprávněné osoby, které se podílejí na zpracování Osobních údajů, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděli v souvislosti se zpracováním Osobních údajů. Zpracovatel je povinen zavázat Oprávněné osoby závazkem mlčenlivosti dle předchozí věty; Zpracovatel zajistí, že závazek mlčenlivosti Oprávněných osob bude trvat i po skončení pracovněprávního nebo jiného vztahu ke Zpracovateli. V případě porušení této povinnosti se Zpracovatel zavazuje nahradit Správci veškerou způsobenou škodu, která Správci porušením této povinnosti vznikla; v případě porušení této povinnosti a uložení pokuty od Úřadu pro ochranu osobních údajů, se Zpracovatel zavazuje uhradit Správci celou částku pokuty, které Správce obdrží od Úřadu pro ochranu osobních údajů. Zpracovatel je povinen k plnění výše uvedených povinností zavázat rovněž své dodavatele podílející se na zpracování Osobních údajů.

12. Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci součinnost:
- a) při plnění povinností podle článků 32 až 36 Nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má k dispozici;
 - b) pokud je to možné, prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, za účelem plnění povinnosti Správce reagovat na žádosti subjektů údajů spojené s výkonem jejich práv.
13. V případě, že Zpracovatel zjistí porušení zabezpečení Osobních údajů, ohlásí toto porušení neprodleně, nejpozději však do 24 hodin Správci.
14. Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že Zpracovatel splnil povinnosti uvedené v tomto článku.
15. Zpracovatel je povinen Osobní údaje po ukončení poskytování Služby dle Smlouvy na základě písemného oznámení Správce zlikvidovat, a to do 14 dnů od doručení písemného oznámení Správce.

Článek X. Přechodná a závěrečná ustanovení

1. Veškeré písemnosti týkající se této Smlouvy se považují za řádně doručené druhé smluvní Straně, budou-li jí doručeny na výše uvedenou adresu.
2. Případné zajištění předmětu plnění dle Článku I. této Smlouvy třetí stranou podléhá souhlasu obou smluvních Stran.
3. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, řídí se právní vztahy při jejím provádění příslušnými ustanoveními platných právních předpisů.
4. Objednatel souhlasí s uvedením svého názvu a typem poskytnutých služeb v seznamu referencí Poskytovatele.
5. Nedílnou součástí této Smlouvy je:
 - Příloha č. 1 - Seznam organizačních jednotek (provozoven) Objednatele,
 - Příloha č. 2 - Rozsah a popis sjednaných servisních prací.
6. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž obě smluvní Strany obdrží její elektronický originál.
7. Veškeré změny či doplnění Smlouvy lze činit pouze na základě písemné dohody Smluvních stran.
8. Obě smluvní Strany se rozhodly k uzavření této Smlouvy podle své svobodné a vážné vůle a prohlašují, že Smlouva není podepsána pod nátlakem. Na důkaz svého souhlasu s obsahem, jak je výše uvedeno připojují smluvní Strany své platné elektronické podpisy.
9. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem připojení platného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, a to oběma smluvními Stranami, respektive až připojením podpisu druhé ze smluvních Stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
10. Poskytovatel je srozuměn s tím a bere na vědomí, že Objednatel je povinným subjektem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování

těchto smluv a registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o registru smluv**“), a že tato Smlouva s ohledem na ustanovení § 2 odst. 1 písm. b) Zákona o registru smluv podléhá uveřejnění v registru smluv. Objednatel se tímto zavazuje Smlouvu včetně příloh a její případné dodatky řádně zveřejnit dle Zákona o registru smluv.

11. Uzavření Smlouvy bylo schváleno Radou města Znojma na její schůzi konané dne 07. 04. 2025, usnesením č. 122/2025, bodem č. 4128.

Ve Znojmě:

V Uherském Hradišti: 28.4.2025

.....
za Objednatele
Mgr. František Koudela
starosta

.....
za Poskytovatele
Libor Kunčík
jednatel

Příloha č. 1

Seznam organizačních jednotek (provozoven) a kontaktních osob Objednatele

<i>Provozovna</i>	<i>Kontaktní osoba pro technické záležitosti</i>	<i>Telefon</i>	<i>e-mail</i>
Za objednatele	Ing. Lubomír Otepka	603 888 385	lubomir.oteпка@muznojmo.cz
Obroková 2/10 a 1/12 Znojmo	František Procházka	775 909 602	frantisek.prochazka@muznojmo.cz
Náměstí Armády 1213/8 Znojmo	Vlastimil Doušek	739 389 079	vlastimil.dousek@muznojmo.cz
Pražská 2486/59 Znojmo	František Procházka	775 909 602	frantisek.prochazka@muznojmo.cz
Městské policie Znojmo Jana Palacha 953/2 Znojmo	Ing. Martin Vogal	734 287 278	martin.vogal@mp.muznojmo.cz
Elektronická fakturace			fakturace@muznojmo.cz

Příloha č. 2

Rozsah a popis sjednaných servisních prací

A) Účel služby

1. Technická podpora v pracovní dny od 8:00 – 17:00.
2. Zajištění provozuschopnosti IT prostředků vztahujících se k servisní smlouvě.
3. Komunikace s dodavateli při řešení reklamací a servisních zásahů.
4. Komunikace se subdodavateli IT, koordinace prací
5. Provádění správy, nastavení a údržby pomocí vzdáleného přístupu a pravidelné přítomnosti na provozovnách Objednatele.
6. Údržba systémů spojená s nedostupností systémů po 18:00, nebo víkendy a svátky.
7. Podpora objednavatele při správě pracovních stanic (vlastní správa koncových stanic není předmětem smlouvy, zajišťuje Objednatel).
8. Průběžné udržování dokumentace IT systému, včetně oboustranné komunikace se zákazníkem
9. Provádění servisních činností v souladu s GDPR.

B) Správa LAN, WAN a WIFI

1. Aktivní monitorování a kontrola síťových prvků v počítačové síti města Znojmo. Detekce a řešení mezních a poruchových stavů aktivních prvků sítě zákazníka.
2. Konfigurace aktivních prvků páteřní sítě dle požadavků zákazníka.
3. Konfigurace, údržba a monitorování firewallů.
4. Konfigurace, údržba a monitorování WIFI sítě.
5. Pomoc při řešení záručních a pozáručních oprava hlavních aktivních prvků.
6. Kontrola a aktualizace firmware klíčových prvků počítačové sítě, zejména páteřních a přístupových switchů, firewallů a WIFI AP + kontroléru.
7. Zálohování konfigurace aktivních prvků a firewallů.
8. Telefonní, písemná nebo lokální podpora zákazníka.
9. Evidence a údržba dokumentace k síťové a serverové infrastruktuře.
10. Podpora a konzultace v oblasti licencování SW.
11. Návrhy na investice/náklady do IT infrastruktury pro udržení IT na odpovídající technické úrovni.
12. Komunikace se subdodavateli, koordinace prací souvisejících s TC, internetovým připojením, www a doménami.
13. Doporučení a konzultace v oblasti bezpečnosti ICT.
14. Doporučení a konzultace v oblasti rozvoje a provozu LAN, MAN a WAN infrastruktury.

C) Správa serverové infrastruktury

1. Proaktivní dohled nad stávající serverovou infrastrukturou fungující v rámci technologických center (dále jen TC) a údržba provozu jako celku.

2. Zakládání nových virtuální serverů na platformě VMWare, jejich konfigurace, připojení do sítě v rámci virtuální infrastruktury vSphere.
3. Konfigurace, údržba a provoz diskových polí.
4. Konfigurace, údržba a monitoring iSCSI infrastruktury zajišťující funkčnost a spojení s diskovými poli.
5. Správa a údržba Windows domény, zejména služeb Microsoft Active Directory, DNS, DHCP, FTP
6. Správa a údržba uživatelských účtů domény, konfigurace oprávnění uživatelů k jednotlivým prostředkům sítě.
7. Správa a údržba emailového server Microsoft Exchange, poštovních schránek uživatelů a veřejných složek, včetně správy antispamové a antivirové kontroly.
8. Správa a údržba Microsoft SQL serveru a jeho databází.
9. Správa a údržba monitorovacího systému PRTG Network Monitoring.
10. Správa a údržba doménové politiky, spolupráce při centralizované instalaci společných aplikací.
11. Instalace Windows aktualizací na serverech mimo pracovní dobu úřadu a kontrola nasazení Windows aktualizací na pracovních stanicích pomocí aktualizacího serveru.
12. Kontrola jednotlivých aplikačních a systémových logů na serverech.
13. Po dohodě zajištění plánovaných aktualizací aplikací jako jsou Alvaro, Eloam, Powerkey, Veeam Backup, Kaspersky anti-virus a antispam.
14. Podpora a konzultace v oblasti licencování SW.
15. Správa a administrace vzdáleně pracujících uživatelů, VPN, RDP, TeamViewer
16. Management DNS záznamů

D) Správa a provoz zálohování

1. Konfigurace a údržba zálohovacího serveru a jeho periférií.
2. Zakládání nových úloh pro zálohování a jejich testování.
3. Údržba a kontrola stávajících zálohovacích úloh.
4. Zálohování poštovních schránek uživatelů s následnou kontrolou.
5. Zálohování klíčových dat zákazníka.
6. Kontrola a údržba záloh včetně ověřování funkčnosti.

E) Bezpečnost

- 1) Zabezpečení a aktualizace IT infrastruktury proti útoku z WAN.
- 2) Údržba a provoz antivirového řešení, konfigurace centrálního serveru a nastavení koncových klientů.
- 3) Bezpečnostní kontroly a doporučení pro zajištění plynulého a bezpečného provozu sítě.

F) Klíčový hardware Objednatele

- 1) Servisní činnost bude prováděna zejména, nikoliv však výlučně, na následujícím technickém vybavení Objednatele (hardware):

- FortiGate-101F
- AP Zyxel NWA5121-NI
- Zyxel XGS2220 – 30HP
- FortiSwitch 148F-PoE
- Netgear XSMT7224S
- Dell PowerEdge R540
- Dell EMC PowerVault ME4012
- NAS Synology DS1815+
- Zyxel NXC2500
- AP Zyxel NWA5123-NI
- Dell Networking N3024F
- Dell S4128F-ON
- Netgear GS752TXS
- Dell PowerEdge R440
- Dell EMC PowerVault ME4024

- 2) V průběhu trvání smlouvy může být technické vybavení po konzultaci s dodavatelem průběžně obměňováno, rozšiřováno.

G) Parametry poskytovaného SLA (dále jen „Service Level Agreement“)

Popis:	Parametr:
Počátek poskytování SLA:	1. 6. 2025
Konec poskytování SLA:	Po vyčerpání finančního limitu 2 mil. Kč bez DPH
Měsíční časový plán:	60 hodin
Možnost převodu hodin:	ANO, 1 měsíce
Počet návštěv na pracovišti Objednatele:	1x měsíčně v délce min. jednoho pracovního dne
Vzdálená správa:	ANO
Základní měsíční cena služby v Kč bez DPH:	64 000,00

H) Úrovně SLA

Popis SLA	Max. reakční doba	Max. doba odstranění
Úroveň Havárie	PD 2 hodiny	PD 8 hodin
Úroveň Porucha	PD 4 hodin	PD 16 hodin
Úroveň Ostatní	PD 8 hodin	PD 40 hodin

Pojem PD – znamená pracovní doba v pracovní dny v časovém rozmezí 8:00 – 17:00 hodin.

Incidentem se rozumí událost při využívání systému, která neprobíhá očekávaným způsobem a omezuje či může omezit funkce systému nebo způsobí či může způsobit nedostupnost systému (např. výpadek,

výrazné zpomalení systému na základě SW poruchy nebo SW chyby na informačních systémech, vzniklá nedostupnost dat, nedostupnost komunikací, atp.). Incidentem je i jakýkoliv zjištěný bezpečnostní problém, a to i v případě, že neohrožuje okamžitě dostupnost a funkce systému.

Poskytovatel se zavazuje reagovat na Objednatelem nahlášený incident dle tabulky definice úrovně služeb (SLA). V případě vysoké priority incidentu nepřetržitě využít telefonní kontakty a Poskytovatel je povinen v takovém případě reagovat na Objednatelem nahlášený incident dle tabulky SLA.

Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí hlášení incidentu a odpověď Objednateli s informací o předpokládané závažnosti incidentu a je-li to možné, předpokládané době potřebné na vyřešení incidentu. Není-li Poskytovatel takové informace schopen poskytnout okamžitě, je povinen odhadnout termín, kdy tyto předběžné informace Objednateli poskytne.

Poskytovatel se zavazuje vyřešit nahlášený či zjištěný incident dle tabulky úrovně SLA. Doba pro vyřešení incidentu se vztahuje pouze na úkony týkající se incidentů, které řeší poskytovatel bez nutnosti spolupráce subdodavatele/výrobce SW nebo HW. V případě incidentu na straně technické a systémové infrastruktury, za jejichž provoz nezodpovídá Poskytovatel, se doba pro vyřešení incidentu prodlužuje o dobu, po kterou byl systém nedostupný z důvodu incidentu na straně této infrastruktury (tj. na straně Objednatele).