

SA 2021/2025



**TATO SERVISNÍ SMLOUVA (DÁLE JEN „SMLOUVA“) BYLA UZAVŘENA NÍŽE UVEDENÉHO DNE, MĚSÍCE A ROKU
MEZI TĚMITO SMLUVNÍMI STRANAMI**

Firma: **4WORKS Solutions s.r.o.**

IČO: 02674947

Sídlo: Na přesypu 25/716, Praha 8 Kobylisy, 18200

Za kterou jedná: Milan Kučera

██████████

██████████

(dále společně jako „Poskytovatel“)

a

Firma: **MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA-SUCHDOL**

IČO: 00231231

Sídlo: Suchdolské náměstí 734/3

Za kterou jedná: Ing. Petr Hejl, starosta městské části

Telefon: 603 279 678

E-mail: p.hejl@praha-suchdol.cz

(dále společně jako „Klient“)

(Poskytovatel a Klient dále též společně jako „Smluvní strany“ a každý jednotlivě jako „Smluvní strana“)

SMLUVNÍ STRANY UJEDNÁVAJÍ NÁSLEDUJÍCÍ

1. Předmět Smlouvy

1.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro Klienta následující služby:

1.1.1 Správa internetové aplikace na adrese www.praha-suchdol.cz (dále společně jako „Technická podpora“)

1.1.2 Zajištění hostingu internetové aplikace www.praha-suchdol.cz

1.2 Klient se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování Technické podpory odměnu za podmínek uvedených v této Smlouvě

2. Hlášení požadavků

2.1 Požadavky lze hlásit jedním z následujících způsobů:

2.1.1 Prostřednictvím emailové zprávy na emailovou adresu: support@4ws.cz

2.1.2 Telefonicky na telefonní číslo: 702 083 033

2.1.3 Autorizovaný požadavek <https://www.posunemevasvys.cz/podpora/>

- 3. Čas přijímání požadavků**
3.1 Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Klienta na poskytnutí Technické podpory dle přílohy č. 1
- 4. Řešení požadavků**
4.1 Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta dle přílohy č. 1
- 5. Rozsah Technické podpory**
5.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi Technickou podporu v rozsahu dle přílohy č. 1
- 6. Odměna**
6.1 Klient se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Technické podpory fixní odměnu ve výši 5.000,— Kč bez DPH, tj. 6050; Kč včetně DPH za každý jeden kalendářní měsíc poskytování Technické podpory podle této Smlouvy (dále jako "Odměna")
6.2 Vícepráce nad rámec servisní podpory budou objednávány „ad hoc“ dle aktuálních potřeb zadavatele a budou fakturovány měsíčně podle skutečné čerpaného počtu víceprací za předem stanovenou hodinovou sazbu. Hodinová sazba víceprací je 950,— Kč bez DPH, tj. 1150,- Kč včetně DPH
- 7. Platební podmínky**
7.1 Odměna je splatná dle přílohy č. 1
7.2 Jakékoliv finanční plnění pro Poskytovatele je splatné bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele, číslo účtu
7.3 Poskytovatel má povinnost vystavit na Odměnu nebo jiné finanční plnění podle této Smlouvy řádný daňový doklad — fakturu, jejíž údaje budou shodné s údaji uvedenými v této Smlouvě a takový daňový doklad (fakturu) doručit Klientovi
7.4 Poskytovatel má právo doručit daňový doklad - fakturu iv elektronické podobě prostřednictvím emailové zprávy
- 8. Trvání a ukončení Smlouvy**
8.1 Tato Smlouva je uzavřena na dobu 48 měsíců po podpisu této smlouvy
- 9. Povinnost mlčenlivosti**
9.1 Poskytovatel se zavazuje, že nezpřístupní, ani nepoužije žádnou informaci obchodní a/nebo výrobní povahy, se kterou se seznámí v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména nezpřístupní, ani nepoužije:
9.1.1 Žádnou takovou informaci obsaženou v této Smlouvě
9.1.2 Databázi zákazníků Klienta ani kontakty na ně
9.1.3 Cenovou politiku Klienta
9.1.4 Marketingovou strategii Klienta
9.1.5 Informace o uzavřených smlouvách a dodavatelích Klienta
9.1.6 Způsob fungování podniku Klienta
9.1.7 Strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry Klienta (dále jen „Důvěrná informace“)
9.2 Povinnost mlčenlivosti podle odstavce této Smlouvy platí s výjimkou případů, kdy:
9.2.1 Klient udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace
9.2.2 Právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci
9.2.3 Takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy
9.2.4 Je to podle jakékoliv smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami dovoleno

9.3 Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti

9.4 Klient tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako svého zákazníka

9.5 Poskytovatel bere na vědomí, že Důvěrné informace tvoří obchodní tajemství Klienta

10. Vyšší moc

10.1 Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této Smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné požadovat, aby neplnění svých povinností z této Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly

10.2 Za vyšší moc je pro účely této Smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli Smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této Smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této Smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, závažné onemocnění, úraz, záplavy, válka, stávková akce, nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu Smluvních stran

10.3 Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci

11. Rozhodné právo

11.1 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

12. Závěrečná ustanovení

12.1 V této Smlouvě, pokud z kontextu jasně nevyplývá jinak, zahrnuje význam slova v jednotném čísle rovněž význam daného slova v množném čísle a naopak, význam slova vyjadřujícího určitý rod zahrnuje rovněž ostatní rody. Nadpisy jsou uvedeny pouze pro přehlednost a nemají vliv na výklad této Smlouvy

12.2 Nevyhazatelnost či neplatnost kteréhokoliv ustanovení této Smlouvy nemá vliv na vymahatelnost či platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy, pokud z povahy nebo obsahu takového ustanovení nevyplývá, že nemůže být odděleno od ostatního obsahu této Smlouvy

12.3 Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí Ujednání ohledně předmětu této Smlouvy

12.4 Tato Smlouva je vyhotovena v 2 stejnopisech. Každá Smluvní strana obdrží 1 stejnopis této Smlouvy

12.5 Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy

12.6 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti v okamžiku jejího podpisu všemi Smluvními stranami

12.7 Smluvní strany si tuto Smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem a prohlašují, že je ujednána svobodně

13. GDPR

13.1 Poskytovatel bere na vědomí, že předmětem smlouvy je také zpracování osobních údajů a je tedy v postavení jejich zpracovatele. Pro zajištění náležitého zabezpečení osobních údajů podle čl. 5 odst. 1 písm. f) nařízení EP a Rady (EU) 2016/679 o ochraně osobních údajů) se zavazuje zajistit, že osoby jím oprávněné zpracovávat osobní údaje se před zpracováním prokazatelně zaváží zachovávat mlčenlivost o těchto osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, o nichž se v této souvislosti dozvědí, a jejichž neoprávněné poskytnutí nebo zpřístupnění by mohlo ohrozit toto zabezpečení osobních údajů. Poskytovatel zajistí, že tato povinnost pro něj i pro oprávněné osoby bude platit i po skončení vztahu těchto osob s ním. Poskytovatel se zavazuje na žádost objednatele mu bezodkladně poskytnout veškeré informace potřebné k doložení těchto závazků

13.2 Poskytovatel se zavazuje:

13.2.1 Přijmout všechna bezpečnostní, technická, organizační a jiná opatření s přihlédnutím ke stavu techniky, povaze zpracování, rozsahu zpracování, kontextu zpracování a účelům zpracování k zabránění jakéhokoli narušení poskytnutých osobních údajů

13.2.2 Nezapojit do zpracování žádné další osoby bez předchozího písemného souhlasu objednatele

13.2.3 Zpracovávat osobní údaje pouze pro plnění smlouvy (vč. předání údajů do třetích zemí a mezinárodním organizacím; výjimkou jsou pouze případy, kdy jsou určité povinnosti uloženy přímo právním předpisem

13.2.4 Zajistit, že bude klientovi bez zbytečného odkladu nápomocen při plnění povinností klienta, zejména povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů, povinnosti ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu dle čl. 33 nařízení, povinnosti oznamovat případy porušení zabezpečení osobních údajů subjektu údajů dle čl. 34 nařízení, povinnosti posoudit vliv na ochranu osobních údajů dle čl. 35 nařízení a povinnosti provádět předchozí konzultace dle čl. 36 nařízení, a že za tímto účelem zajistí nebo přijme vhodná technická a organizační opatření, o kterých ihned informuje klienta

13.2.5 Po ukončení smlouvy řádně naložit se zpracovávanými osobními údaji, např. že všechny osobní údaje vymaže, nebo je vrátí klientovi a vymaže existující kopie apod.

13.2.6 Poskytnout klientovi veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené klientovi právními předpisy

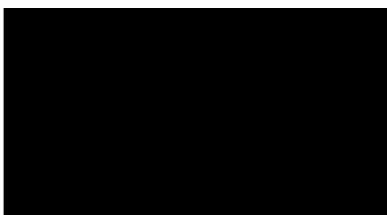
13.2.7 Umožnit kontrolu, audit či inspekci prováděné klientem nebo příslušným orgánem dle právních předpisů

13.2.8 Poskytnout bez zbytečného odkladu nebo ve lhůtě, kterou stanoví klient, součinnost potřebnou pro plnění zákonných povinností klienta spojených s ochranou osobních údajů, jejich zpracováním

13.2.9 Poskytnuté osobní údaje chránit v souladu s právními předpisy

NA DŮKAZ ČEHOŽ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJUJÍ SVÉ PODPISY

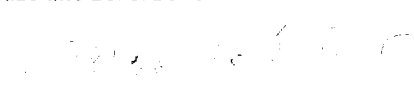
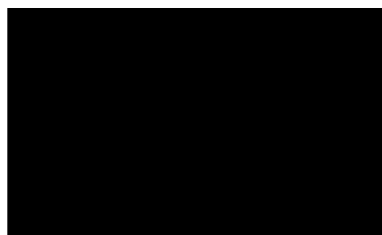
V Praze dne 26. 6. 2025



Poskytovatel

4WORKS Solutions s.r.o.

V Praze dne 26. 6. 2025

Klient

Městská část Praha-Suchdol

Příloha č. 1 k servisní smlouvě

Servisní podpora

- Monitoring provozu
- 24/7 sledování provozu webu, aby bylo při potížích možné kdykoliv zasáhnout;
- Monitoring bude zaznamenávat hlášení výpadků do helpdeskového portálu;
- Dostupnost webového portálu bude 99,5 %

Helpdesk

- Pohotovost ve všechny dny (i nepracovní) od 8:00 do 16:00. Zajištění řešení požadavků zadavatele přes helpdeskový portál uchazeče, služba podpory provozu bude poskytována po dobu 48 měsíců; Změnové požadavky budou řešeny v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin;
- Přes helpdeskový portál bude možné hlásit problémy, zadávat požadavky

Doporučování inovací pro rozvoj moderního webu jednou za 1/4 roku (kvartál), a to pro následující oblasti:

- Úpravy uživatelské části webu (tzv. front-endu) - pro efektivnější a pohodlnější prohlížení i použití webu;
- Úpravy administrace (tzv. back-endu) - pro pohodlnější správu webu i editovatelnost nových úprav;
- Online marketing a SEO - tipy na nový obsah, možnosti online propagace a SEO optimalizace

Aktualizace systému

- Průběžné minoritní aktualizace redakčního systému včetně nainstalovaných pluginů pro zajištění vyšší bezpečnosti.
- Zajištění funkčnosti nezávisle na aktualizovaných použitých nástrojích (např. java, flashplayer, ...)

Řešení vad

Vadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci. Vady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

- Vysoká - vady vylučující užívání software nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy zabráňující provozu systému - Webového portálu), provoz systému (webového portálu) je zastava

- Střední - vady způsobující problémy při užívání a provozování webového portálu nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz webového portálu je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem
- Nízká - provoz webového portálu je vadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními

Režim	Kategorie vady	Běžná odezva	Max. doba odstranění vady
24x7	Vysoká	1h	6h
24x7	Střední	6h	24h (vyjma svátků a víkendů)
24x7	Nízká	24h	3 pracovní dny

Vícepráce

Vícepráce nad rámec servisní podpory budou objednávány „ad hoc“ aktuálních potřeb zadavatele a budou fakturovány měsíčně podle skutečně čerpaného počtu víceprací za 950kč/h

Hosting

- Neomezený diskový prostor a přenesených dat (trafik)
- Neomezený počet emailových schránek, včetně možnosti používat web mail
- Pokročilé zabezpečení webserveru i mail serveru
- Antivir, Anti spam a Firewall
- Pravidelné automatické zálohování (1x denně)
- Garance dostupnosti 99%