



Smlouva na poskytování služeb

IDC-softwarehouse, s.r.o.

se sídlem: Kodaňská 1441/46, 101 00 Praha 10 - Vršovice
Zastoupený: [redacted] na základě plné moci ze dne 15. 5. 2025
IČO: 26204576
DIČ: CZ26204576
(dále „poskytovatel“) na straně jedné

a

Institut lázeňství a balneologie, v. v. i.

Sídlo: Závodní 353/88, 360 01 Karlovy Vary
Zastoupený: Ing. Alinou Huseynli, MBA, ředitelkou
IČO: 08122539
DIČ: CZ08122539
(dále jen „objednatel“) na straně druhé

(společně dále také jako „**smluvní strany**“ nebo jednotlivě „**smluvní strana**“) uzavírají v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), tuto smlouvu na poskytování služeb (dále jen „**Smlouva**“).

II.

ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Účelem uzavření smlouvy je zajištění provozu svěřených informačních a komunikačních technologií (dále jen „ICT“) objednatele.
2. Předmět smlouvy je komplexní správa ICT infrastruktury, včetně správy uživatelských účtů, síťových zařízení, instalace, konfigurace a údržby potřebného softwaru, zajištění bezpečnosti a ochrany dat (včetně všech předpisů upravujících tzv. kyberbezpečnost), a to v souladu s platnými právními předpisy a licenčními podmínkami a zprovoznění a následná kompletní administrace nástroje typu Service Desk.
3. Pro účely této smlouvy bude pro všechny uživatele organizace využíván systém ServiceDesk poskytovatele.
4. Poskytovatel se zavazuje zřídit a provozovat pro účely ohlašování poruch, havárií a požadavků uživatelů organizace službu ServiceDesk v režimu:
 - 24 x 7 pro písemné zadávání požadavků prostřednictvím uživatelského portálu <https://servis.idc.cz>
 - telefonicky v pracovní dny pondělí až pátek v době od 7:00 do 17:00 hod. na telefonní číslo +420 604 267 326.

III.

Způsob poskytování služeb

1. Definice klasifikace hlášení požadavků souvisejících s provozem informačních systémů a informačních technologií organizace:



Úroveň hlášení		Popis
V1	„Urgentní požadavek“	Vada, jejíž dopady způsobují: • nefunkčnost některých částí systémů, nebo jiným způsobem brání v práci určité skupině uživatelů, • ztrátu funkčnosti, která není překonatelná náhradním způsobem nebo výpadek celkový, tj. • stav, při kterém je koncové zařízení zcela nefunkční, případně je síťová konektivita zcela nedostupná vlivem koncového zařízení.
V2	„Standardní požadavek“	• vada, jejíž dopady způsobují, že konfigurace provozovaného NGFW se odchyluje od specifikace v dokumentaci, je ztíženo nebo jinak postiženo jeho užívání, avšak funkčnost a dostupnost síťové komunikace pro uživatele není významně omezena, • drobné vady nebránící provozu • požadavkem se rozumí rozšíření nebo jiná úprava jinak funkční části IT infrastruktury objednatele

Definice úrovně poskytování služby (dále jen „SLA“):

Úroveň hlášení		Doba vyřešení požadavku
V1	„Urgentní požadavek“	Do 1 hodiny od převzetí
V2	„Standardní požadavek“	Do 7 dnů od převzetí

Dobou vyřešení požadavku se rozumí den nebo hodina (v pracovní době: pondělí až pátek od 7:00 do 17:00 hod.).

Za dílčí vyřešení se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti problému na nižší. Pokud poskytovatel provede takový zásah, je oprávněn snížit závažnost servisního záznamu (úroveň hlášení).

Doba vyřešení požadavku je měřena pouze v rámci řešení poskytovatele. Doba neposkytnuté součinnosti objednatele je odečtena od celkové doby řešení požadavku. Doba řešení na straně externích poskytovatelů je odečtena od celkové doby řešení požadavku poskytovatele.

2. Plánovaným výpadkem je odstávka systému v časech dohodnutých s objednatelem. Tato plánovaná údržba musí být zohledněna při výpočtu plnění SLA na základě této smlouvy.

IV.

DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od 1. 10. 2025 do 30. 9. 2029.
2. Plnění bude zahájeno nejdříve po nabytí účinnosti smlouvy. Na počátku plnění dojde k úvodnímu setkání zástupců obou Smluvních stran v prostorách určených objednatelem, na kterém bude dohodnuta forma a další postup součinnosti Smluvních stran na předmětu plnění této smlouvy.

3. Místem plnění této Smlouvy jsou prostory Institutu lázeňství a balneologie na adrese Smetanovy sady 1145/1, 360 01 Karlovy Vary 1.

V.

CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli odměnu za poskytované služby dle této smlouvy ve výši 13.890,- Kč bez DPH za měsíc.
2. V ceně za poskytované služby uvedené v předchozím odstavci jsou zahrnuty veškeré hlavní, vedlejší a jiné náklady, které jsou nutné ke splnění předmětu smlouvy dle požadavků objednatele.
3. Dojde-li ke zásadní změně rozsahu činnosti, zavazují se smluvní strany přistoupit bez zbytečného odkladu k jednání o změně rozsahu předmětu smlouvy a odměny.
4. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle této smlouvy může být upravena s ohledem na vývoj inflace, a to nejdříve po uplynutí 24 měsíců od účinnosti této smlouvy. Úprava ceny bude možná pouze v případě, že meziroční míra inflace zveřejněná Českým statistickým úřadem (ČSÚ) za předchozí kalendářní rok dosáhne minimálně 5 %. Cena může být upravena na základě dohody smluvních stran formou písemného dodatku k této smlouvě.
5. Cena za poskytované služby je stanovena jako maximální a nepřekročitelná a je platná po celou dobu trvání smlouvy.
6. Objednatel nebude poskytovat žádné zálohy, kauce apod.
7. Neoprávněně vystavená faktura nemá za následek vznik platební povinnosti objednatele.
8. Faktura poskytovatele musí obsahovat náležitosti obchodní listiny dle § 435 občanského zákoníku a daňového dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPH“).
9. Daňový doklad – faktura bude vystavena v členění dle požadavku objednatele, přesné požadavky budou sděleny poskytovateli objednatelem.
10. Splatnost faktur je 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli. Fakturu je poskytovatel povinen doručit elektronicky na e-mail: podatelna@i-lab.cz. Jiné doručení nebude považováno za řádné s tím, že objednateli nevznikne povinnost fakturu doručitou jiným způsobem uhradit.
11. Za den platby se považuje den odepsání fakturované částky z bankovního účtu objednatele ve prospěch bankovního účtu poskytovatele.
12. V případě, že faktura nebude mít stanovené náležitosti nebo bude obsahovat chybné údaje, je objednatel oprávněn tuto fakturu ve lhůtě její splatnosti vrátit poskytovateli, aniž by se tím objednatel dostal do prodlení s úhradou faktury. Nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem obdržení opravené nebo nově vystavené faktury.

VI.

POVINNOSTI A PRÁVA SMLUVNÍCH STRAN

1. Smluvní strany se zavazují, že pro odpovídající plnění předmětu této smlouvy poskytnou veškerou součinnost, kterou lze oprávněně požadovat.
2. Objednatel se zavazuje:
 - a) k hrazení plateb za služby popsané v předmětu smlouvy dle podmínek stanovených ve smlouvě,



- b) poskytovat poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k plnění předmětu smlouvy, jak je ve smlouvě stanoveno,
- c) ke komunikaci související s plněním předmětu smlouvy užívat písemný styk prostřednictvím služby ServiceDesk, výjimku z této formy komunikace tvoří případy, kdy je zapotřebí vlastnoručních podpisů oprávněných osob smluvních stran,
- d) k ohlašování havárií, provozních a operativních požadavků dodržovat výše popsany písemný styk, v případě jeho nefunkčnosti pak výše uvedené telefonní číslo,
- e) umožnit přístup ke koncovému zařízení a instalovaným technologickým zařízením dle požadavků poskytovatele,
- f) předat poskytovateli provozní, uživatelskou a administrátorskou dokumentaci ke koncovému zařízení, která je nezbytná pro zajištění řádného provozu systémů,
- g) předat poskytovateli aktuální bezpečnostní dokumentaci související s provozem koncového zařízení a bez prodlení hlásit poskytovateli každou změnu této dokumentace,
- h) bez prodlení hlásit poskytovateli každý výskyt bezpečnostního incidentu souvisejícího s provozem koncového zařízení,
- i) předat poskytovateli veškeré kopie smluv o technické podpoře a záručních podmínkách, uzavřené s dodavatelem koncového zařízení souvisejících s jeho provozem, nezbytné pro řádné plnění v rozsahu předmětu této smlouvy. V případě dokumentů chráněných autorskými právy třetích stran se objednatel zavazuje vyjednat souhlas k postoupení těchto dokumentů poskytovateli,
- j) poskytovat poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k plnění předmětu smlouvy, jak je ve smlouvě stanoveno,
- k) neprovádět po dobu účinnosti smlouvy bez předchozí konzultace a souhlasu poskytovatele modifikace v nastavení technologických zařízení zadavatele a koncového zařízení písemně předaného organizací do správy poskytovatele,

3. Objednatel má právo:

- a) svolávat operativní schůzky smluvních stran,
- b) průběžně kontrolovat plnění předmětu smlouvy poskytovatelem, a to především na základě aktuálních dat zaznamenaných službou ServiceDesk,
- c) v případě zjištění neplnění povinností ve věci poskytování služeb v souladu s předmětem této smlouvy písemně vyzvat poskytovatele ke sjednání nápravy.

4. Poskytovatel se zavazuje:

- a) po celou dobu účinnosti této smlouvy udržovat rozsah a kvalitu poskytovaných služeb tak, aby byl zajišťován bezproblémově předmět této smlouvy v rozsahu SLA definovaného v článku III. Kvalita poskytovaných služeb,
- b) zajistit plnění předmětu smlouvy v souladu s interními předpisy objednatele,
- c) k zajištění kvalifikovaných personálních kapacit pro plnění předmětu této smlouvy,
- d) ke komunikaci související s plněním předmětu smlouvy užívat písemný styk prostřednictvím služby ServiceDesk, výjimku z této formy komunikace tvoří případy, kdy je zapotřebí vlastnoručních podpisů oprávněných osob smluvních stran,
- e) svolávat schůzky smluvních stran, dle jejich operativní potřeby,
- f) vést provozní evidenci svěřeného koncového zařízení organizace,
- g) při správě koncového zařízení postupovat v souladu s bezpečnostní politikou zakotvenou v bezpečnostní dokumentaci organizace, bez prodlení organizaci upozornit na zjištěný nesoulad s touto dokumentací a navrhnout vhodná opatření,
- h) bez prodlení hlásit organizaci výskyt bezpečnostního incidentu souvisejícího s provozem koncového zařízení,



- i) ke zpracování a předání reportu o poskytnutých službách dle této smlouvy a jejich úrovni objednateli, a to na základě písemné žádosti objednatele, a dle jeho konkrétních požadavků (měsíční/čtvrtletní/pololetní interval). Dodavatel je v takovém případě povinen předat report vždy k 15. dnů od takové žádosti. Součástí reportu bude především:
 - i) přehled požadavků řešených v období
 - ii) přehled zrealizovaných rozšíření a úprav
 - iii) hodnocení plnění smluvních SLA
- j) při ukončení smlouvy předat poskytovateli provozní, uživatelskou a administrátorskou dokumentaci, která mu byla během plnění smlouvy předána objednatelem, stejně tak veškeré přístupy ke koncovým zařízením a spravovanému SW.

5. Poskytovatel má právo:

- a) na výlučnou znalost hesel ke všem administrátorským účtům a přístupům ke koncovému zařízení, písemně předaných organizací do správy poskytovatele výhradně za účelem plnění předmětu této smlouvy,
 - b) na přístup k veškeré dokumentaci koncového zařízení spojené s předmětem smlouvy včetně uzavřených maintenance (servisních) smluv a záručních podmínek,
 - c) přerušit poskytování služby, a to zejména za účelem údržby koncového zařízení. Budou-li takové zásahy plánované, tj. známé s dostatečným časovým předstihem, bude poskytovatel tyto zásahy provádět v nejméně exponovaných časech (např. o víkendu či v nočních hodinách) a včas s předstihem o tom vyrozumí organizaci.
- 6.** Poskytovatel je oprávněn při svých činnostech použít poddodavatele. V tomto případě však odpovídá objednateli ve stejném rozsahu jako by služby poskytoval on sám.
- 7.** Bude-li poskytovatel postupovat při plnění předmětu Smlouvy podle objednatel poskytnutých informací a dokumentů, aniž by upozornil na jejich neúplnost, má se za to, že poskytnuté informace jsou úplné a dostačující k tomu, aby poskytovatel mohl řádně splnit své povinnosti dle této smlouvy.
- 8.** Poskytovatel je povinen informovat na výzvu (e-mail) objednatele o stavu plnění Smlouvy, a to nejpozději do 3 pracovních dnů od doby, kdy byl k poskytnutí této informace vyzván.

VIII.

POVINNOST MLČENLIVOSTI A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 1.** Poskytovatel se zavazuje, že bude zachovávat mlčenlivost ohledně všech informací předaných v jakékoliv podobě v souvislosti s touto smlouvou a jejím plněním, a to po dobu trvání této smlouvy a i po jejím skončení. Takto získané informace nesmí být bez předchozího písemného souhlasu objednatele poskytnuty třetím osobám.
- 2.** Poskytovatel je povinen zavázat k povinnosti mlčenlivosti i zaměstnance, popř. další spolupracující osoby, které budou podílet na plnění předmětu smlouvy (popř. poddodavatele).
- 3.** Poskytovatel se zavazuje použít informace získané od objednatele jen k účelu plnění dle této smlouvy a nesmí je užít ku prospěchu svému či ku prospěchu třetí osoby či je využít v neprospěch objednatele či jeho dobrého jména nebo pověsti.
- 4.** Objednatel má právo použít výstupy vzniklé v rámci plnění této smlouvy převzaté od poskytovatele bez jakéhokoli omezení.
- 5.** Objednatel tímto zmocňuje poskytovatele ke zpracování osobních údajů potřebných k provedení předmětu smlouvy, jejichž správcem je objednatel, a to po dobu plnění této smlouvy, přijde-li s nimi objednatel do styku.



6. Poskytovatel jako zpracovatel osobních údajů je povinen zajistit ochranu osobních údajů dle příslušných právních předpisů. Zejména není oprávněn pořizovat kopie dat v elektronické a listinné podobě jinak, než pro účel plnění této smlouvy. Poskytovatel je povinen osobní údaje uložené na přenosných médiích nebo v listinné podobě uchovávat v uzamykatelných schránkách. V případě uložení dat v elektronické formě na technickém zařízení připojeném k síti poskytovatele je povinen zabezpečit přístup k těmto údajům heslem.
7. Poskytovatel je povinen seznámit s povinnostmi dle odst. 4 – 6 tohoto článku této smlouvy i své zaměstnance, popř. další spolupracující osoby, které budou tvořit jeho pracovní tým (popř. poddodavatele), a k této povinnosti je zavázat. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci a další spolupracující osoby byli poučeni o možných následcích ve smyslu příslušných právních předpisů o ochraně osobních údajů pro případ porušení jejich povinností.

IX.

SANKCE

1. Pro případ prodlení se zaplacením dohodnuté ceny v rozporu s platebními podmínkami sjednanými v této smlouvě, je objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené ceny bez DPH za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
2. V případě nedodržení časových parametrů uvedených v čl. III. odst. 2. této smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
V1 „Urgentní požadavek“ 500,- Kč / den
V2 „Standardní požadavek“ 100,- Kč / den
3. Sankce uvedené v odst. 2 tohoto článku nemohou být uplatněny v případě, kdy prodlení při řešení bylo způsobeno dodržením nevhodného pokynu daného objednatelem, jestliže na nevhodnost pokynu poskytovatel upozornil a ten na jeho dodržení trval nebo jestliže poskytovatel nemohl nevhodnost pokynu zjistit při dodržení odborné péče.
4. V případě, že závazek z této smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívejším porušením povinností.
5. Zánik závazku pozdním plněním neznamená zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.
6. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
7. Objednatel je oprávněn jakoukoli smluvní pokutu jednostranně započítat proti jakékoli pohledávce poskytovatele za objednatelem (včetně pohledávky poskytovatele na zaplacení ceny).
8. Úhradou smluvní pokuty zůstávají nedotčena práva objednatele na náhradu škody v plné výši.
9. Poskytovatel není povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu za prodlení s plněním povinností utvrzených smluvní pokutou, a to za dobu trvání mimořádných nepředvídatelných a nepřekonatelných překážek vzniklých nezávisle na vůli poskytovatele ve smyslu § 2913 odst. 2) občanského zákoníku (dále jen „Vyšší moc“). O vzniku Vyšší moci je poskytovatel povinen objednatele bezodkladně informovat a prokázat ji.

X.

KONTAKTNÍ OSOBY, DORUČOVÁNÍ MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI



1. Kontaktní a pověřenou osobou ve věcech plnění této Smlouvy je za objednatele: [REDACTED]
tel.: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
2. Kontaktní a pověřenou osobou ve věcech plnění této Smlouvy je za poskytovatele: [REDACTED]
tel.: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
3. Pověřené osoby dle odst. 1 a 2 tohoto článku jsou oprávněny jednat ve všech věcech plnění této Smlouvy za Smluvní strany. Změnu kontaktní a pověřené osoby odst. 1 a 2 tohoto článku lze provést jednostranným písemným oznámením dané Smluvní straně, a to minimálně pět pracovních dnů před předpokládanou změnou; pokud se však jedná o změnu dle odst. 2 tohoto článku, musí s návrhem této změny vyslovit souhlas objednatel.

XI.

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. Smlouvu je možné ukončit písemnou dohodou Smluvních stran. Písemná dohoda o ukončení Smlouvy musí obsahovat zejména rozsah požadovaných a poskytovatelem provedených prací ke dni ukončení účinnosti Smlouvy a způsob jejich převzetí.
2. Odstoupit od Smlouvy lze pouze z důvodů stanovených ve Smlouvě nebo zákonem.
3. Objednatel je oprávněn odstoupit bez jakýchkoli sankcí od Smlouvy zejména v případech, kdy:
 - a) bude poskytovatel v prodlení s realizací služeb, popř. plnění dalších povinností dle této Smlouvy oproti dohodnutému termínu,
 - b) nebude poskytovatelem zajištěna služba ve smluvené kvalitě, či v kvalitě obvyklé,
 - c) postupuje-li poskytovatel při realizaci služby v rozporu s ujednáními této Smlouvy, s pokyny oprávněného zástupce objednatele, či s právními předpisy.
4. Smluvní strany se dohodly, že za podstatné porušení povinností ze Smlouvy považují:
 - a) neuskutečnění předem závazně dohodnutého termínu,
 - b) opakované (více jak třikrát) využití práva poskytovatele uvedeného v čl. III. odst. 3 této Smlouvy,
 - c) nedodržení podmínek a požadavků uvedených v čl. II. odst. 3 této Smlouvy.
5. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že podle údajů uvedených v registru plátců DPH se poskytovatel stane nespolehlivým plátcem DPH.
6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že objednatel je v prodlení s platbou faktury o více jak 30 dnů od data splatnosti faktury.
7. Objednatel je dále oprávněn Smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu. V takovém případě činí výpovědní doba 2 měsíce od okamžiku doručení poskytovateli.
8. V případě ukončení Smlouvy před jejím řádným splněním musí dojít k vypořádání závazků na základě soupisu provedených činností odpovídající cenové kalkulaci uvedené v čl. VI. odst. 2 této Smlouvy.
9. Skončením účinnosti Smlouvy nebo jejím zánikem zanikají všechny závazky Smluvních stran ze Smlouvy. Skončením účinnosti Smlouvy nezanikají nároky na náhradu škody a na zaplacení smluvních pokut sjednaných pro případ porušení smluvních povinností vzniklé před skončením účinnosti této Smlouvy, a ty závazky Smluvních stran, které podle Smlouvy nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i nadále, nebo u kterých tak stanoví zákon.

XII.



ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

- 1) Vyskytnou-li se události, které jedné nebo oběma Smluvním stranám částečně nebo úplně znemožní plnění jejich povinností podle této Smlouvy, jsou povinny se o tomto bez zbytečného odkladu informovat a společně podniknout kroky k jejich překonání.
- 2) Stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné/neúčinné novým ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného/neúčinného.
- 3) Poskytovatel je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné příslušnými orgány. Poskytovatel i jeho poddodavatelé jsou povinni poskytnout těmto orgánům součinnost při prováděných kontrolách.
- 4) Poskytovatel se za podmínek stanovených touto Smlouvou v souladu s pokyny objednatele a při vynaložení veškeré potřebné odborné péče zavazuje archivovat nejméně do 31. 12. 2036 veškeré písemnosti zhotovené v souvislosti s plněním této Smlouvy a kdykoli po tuto dobu objednateli umožnit přístup k těmto archivovaným písemnostem. Stanoví-li právní předpis u některého dokumentu delší dobu archivace, je poskytovatel povinen řídit se takovým právním předpisem.
- 5) Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně jejího výkladu a vynaloží úsilí k jejich vyřešení, zejména prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.
- 6) Nestanoví-li některý právní předpis jinak, budou veškeré spory mezi Smluvními stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s nimi řešeny před věcně a místně příslušným soudem České republiky.
- 7) Poskytovatel bezvýhradně souhlasí se zveřejněním plného znění Smlouvy tak, aby tato Smlouva mohla být předmětem poskytnuté informace ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel rovněž souhlasí se zveřejněním plného znění Smlouvy dle § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).

XIII.

Vyšší moc

- 1) Za okolnosti vylučující odpovědnost Smluvních stran za prodlení s plněním smluvních závazků dle této smlouvy (dále jen „**Vyšší moc**“) jsou považovány takové překážky, které nastanou nezávisle na vůli povinné Smluvní strany a brání jí ve splnění její povinnosti z této Smlouvy, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná Smluvní strana takovou překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala.
- 2) Za překážky podle odst. 1 tohoto článku se výslovně považují epidemie, živelné pohromy, jakákoliv embargo, občanské války, povstání, válečné konflikty nebo teroristické útoky. Za Vyšší moc se považují i vládní opatření týkající se celostátního omezení volného pohybu osob, přijatá v souvislosti zejména s pandemií covid-19. Za živelné pohromy se zejména považují požár, úder blesku, povodeň nebo záplava, vichřice nebo krupobití, sesuv nebo zřícení lavin, skal, zemin nebo kamení. Za okolnost vylučující odpovědnost poskytovatele se výslovně nepovažuje jakýkoliv problém poskytovatele s plněním jeho poddodavatelů.
- 3) Nastanou-li okolnosti vylučující odpovědnost jedné ze Smluvních stran, které způsobí či mohou způsobit podstatné zpoždění jakéhokoliv termínu podle této Smlouvy, či zánik nebo zrušení



závazků podle této Smlouvy, jsou Smluvní strany povinny se neprodleně o těchto okolnostech vylučujících odpovědnost informovat a vstoupit do jednání ohledně řešení vzniklé situace. Poskytovatel ani objednatel nejsou oprávněni takto vzniklé situace jakkoliv zneužít ve svůj prospěch a jsou povinni v dobré víře usilovat o dosažení přijatelného řešení pro obě Smluvní strany v co nejkratší době.

- 4) V případě porušení této povinnosti spolupracovat kteroukoliv Smluvní stranou, je tato Smluvní strana v prodlení s plněním svých povinností dle této smlouvy.
- 5) V případě, že nedojde k dohodě Smluvních stran, termíny plnění jednotlivých povinností podle této Smlouvy dotčené okolností vylučující odpovědnost se prodlužují o dobu, po kterou okolnost vylučující odpovědnost trvala.
- 6) Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti, či vznikla z jejích hospodářských poměrů.
- 7) Účinky okolnosti vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá příslušná překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

XIV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Smluvní strany výslovně prohlašují, že nepovažují skutečnosti uvedené ve Smlouvě za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv podmínek.
- 2) S ohledem na § 1726 občanského zákoníku Smluvní strany prohlašují, že Smlouva obsahuje ujednání o všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly ve Smlouvě ujednat a Smluvní strany dospěly ke shodě ohledně všech náležitostí, které si každá ze Smluvních stran stanovila jako předpoklad pro uzavření Smlouvy.
- 3) Každá ze smluvních stran ve smyslu § 1728 odst. 2 občanského zákoníku prohlašuje ve vztahu ke druhé Smluvní straně, že obdržela od druhé Smluvní strany informace o veškerých skutkových a právních okolnostech, které Smluvní strana považovala za důležité pro vznik jejího zájmu uzavřít Smlouvu a pro samotné uzavření Smlouvy jakožto platné a závazné Smlouvy.
- 4) Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu objednatele převést svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu, a to ani částečně.
- 5) Poskytovatel není oprávněn postoupit jakékoliv své pohledávky ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu objednatele, a to ani částečně.
- 6) Poskytovatel není oprávněn započítat své pohledávky ze Smlouvy proti pohledávkám objednatele.
- 7) Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemně, a to v případě změn Smlouvy čísloványými dodatky, které musí být podepsány oběma smluvními stranami.
- 8) Smlouva se vyhotovuje a podepisuje v elektronické podobě.
- 9) Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona o registru smluv.
- 10) Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly a s jejím obsahem bez výhrad souhlasí. Smlouva je vyjádřením jejich pravé, skutečné, svobodné a vážné vůle. Na důkaz pravosti a pravdivosti těchto prohlášení připojují oprávnění zástupci smluvních stran své vlastnoruční podpisy.



11) Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Technická specifikace

V Karlových Varech dne

za objednatele
Ing. Alina Huseynli, MBA, ředitelka

V Praze dne

[Redacted signature]

za poskytovatele
[Redacted signature]
na základě plné moci ze dne 15. 5. 2025

Technická specifikace pro veřejnou zakázku: Správa IT infrastruktury

1. Popis předmětu zakázky

Předmětem zakázky je zajištění komplexní správy IT infrastruktury, včetně správy uživatelských účtů, síťových zařízení, instalace, konfigurace a údržby potřebného softwaru, zajištění bezpečnosti a ochrany dat (včetně všech předpisů upravujících tzv. kyberbezpečnost), a to v souladu s platnými právními předpisy a licenčními podmínkami a zprovoznění a následná kompletní administrace nástroje typu Service Desk.

- **Správa uživatelských účtů a přístupových práv**
Poskytovatel musí zajistit správu uživatelských účtů, včetně nastavení přístupových práv, jejich monitorování a pravidelnou revizi.
- **Údržba a správa IT infrastruktury**
Poskytovatel musí zajistit instalaci, konfiguraci, údržbu a správu síťových zařízení (routery, switche, firewally) a funkčnost internetového připojení. Součástí této služby je i pravidelná diagnostika a optimalizace infrastruktury. Stávající řešení zadavatele je:
Poskytovatel: Wolfstein s.r.o.
Internetové připojení: Internet PROFI KABEL 30 Mb/s
Rozšíření služby o veřejnou adresu IPv4
Bezdrátové připojení do PC a optickým kabelem do rozvaděče
- **Instalace a konfigurace softwaru**
Poskytovatel musí provést instalaci a konfiguraci síťového, systémového a aplikačního softwaru potřebného pro řádný chod zadavatele, včetně databázových a dalších specifických aplikací.
- **Zálohování dat**
Poskytovatel musí zajistit pravidelné zálohování všech dat zadavatele pomocí cloudového řešení tak, aby byla zajištěna jejich dostupnost a ochrana proti ztrátě.
- **Správa licencí**
Poskytovatel musí vést evidenci všech počítačových programů a aplikací, pravidelně kontrolovat oprávněnost jejich používání a zajistit, že software je používán v souladu s licenčními podmínkami. Zejména se jedná o správu Microsoft 365, antivirového programu a správu domény a nástroj ArcGIS.
- **Údržba hardware a opravy**
Poskytovatel musí zajistit opravy a údržbu veškerého hardware, včetně výměny vadných komponent a modernizace zastaralých zařízení, aby byla zajištěna dlouhodobá spolehlivost infrastruktury (předpokládá se 4 ks tiskáren, 3 ks projektor, 3 ks konferenční kamera, 2 ks TV, 31 ks mobilních telefonů, 37 ks notebooků a 5 ks tabletu – možnost připojení laboratorních přístrojů, mikrofon, většina zařízení není starší než 1 rok)
- **Poskytovatel je povinen připravit návrh vnitřního předpisu zadavatele pro používání výpočetní techniky, který bude upravovat její správné a bezpečné využívání v souladu s požadavky zadavatele.**

2. Oprávnění správce IT:

- Přístup k zařízení pro údržbu a technické zásahy
Poskytovatel bude mít právo přistupovat k veškerým zařízením za účelem provedení údržby, diagnostiky nebo technických zásahů, které jsou nezbytné pro zajištění správného fungování infrastruktury.

3. Service Desk – technická podpora

Zajištění, zprovoznění a následná kompletní administrace nástroje typu Service Desk v prostředí Institutu lázeňství a balneologie, v. v. i. po celou dobu trvání plnění včetně:

- související integrační práce (veškeré činnosti spojené s napojením nového systému na stávající IT infrastrukturu a další systémy v prostředí zadavatele)
- zaškolení uživatelů
- zpracování a předání dokumentace
- nástroj bude využíván především pro podporu vnitřních provozních procesů, s možností rozšíření pro spolupráci s externími partnery např. dodavateli
- systém bude sloužit zejména:
 - pro správu interních požadavků
 - pro řízení a evidenci IT incidentů a problémů

4. Administrace systému ze strany dodavatele

- Dodavatel je povinen po celou dobu účinnosti smlouvy zajišťovat administraci systému Service Desk, který je nedílnou součástí předmětu veřejné zakázky a bude zajišťována buď formou vzdálené správy, nebo dle potřeby i fyzickou přítomností v místě plnění.
- Rozsah činností dodavatele zahrnuje zejména:
 - konfigurace systému dle aktuálních potřeb zadavatele,
 - správa uživatelských účtů, přiřazování rolí a nastavování přístupových práv,
 - úpravy notifikací, workflow (sled kroků, schválení nebo akcí, kterými musí projít určitý úkol, požadavek nebo proces, než se dokončí), služeb, kategorií a dalších parametrů systému,
 - podpora koncových uživatelů a řešitelů při používání systému,
 - vedení a aktualizace znalostní báze a návazné dokumentace,
 - implementace změn na základě požadavků zadavatele,
 - průběžná optimalizace systému a návrhy zlepšení jeho funkcionality,
 - řešení incidentů a provozních problémů souvisejících se Service Deskem.
 - administrace systému ze strany dodavatele bude probíhat kontinuálně a bude garantována po celou dobu provozu systému. Zadavatel si vyhrazuje právo požadovat specifikaci konkrétních reakčních a realizačních lhůt, které budou součástí návrhu smlouvy.

Zajištění každodenní uživatelské IT podpory (v rámci služby Service Desk), a to včetně:

- správy přístupů k tiskovým zařízením, řešení problémů s tiskem, připojením k tiskárnám a nastavením ovladačů,
- řešení problémů s periferními zařízeními, jako jsou např. USB disky, klávesnice, myši, externí disky apod.,
- konzultace a operativní podpora koncových uživatelů při běžné práci s IT technikou a softwarem,
- konfigurace přístupových práv k síťovým složkám, aplikacím a dalším IT prostředkům.

Dodavatel bude v rámci této podpory poskytovat pomoc při diagnostice, opravě a řešení technických potíží, a to vzdáleně nebo fyzicky, dle závažnosti a povahy incidentu.