



SMLOUVA

o poskytnutí služeb

Níže označené strany

statutární město Frýdek-Místek

se sídlem Radniční 1148, Frýdek, 73801 Frýdek-Místek

osoba oprávněna jednat: Petr Korč, primátor

IČ: 00296643

DIČ: CZ00296643

bankovní spojení/číslo účtu: [REDACTED]

ID datové schránky: w4wbu9s

tel. [REDACTED]

kontaktní osoba ve věcech technických:

Mgr. René Rozsypal – vedoucí odboru informačních technologií

tel: [REDACTED] / email: [REDACTED]

- **dále jen objednatel**

a

DIGITAL TELECOMMUNICATIONS, spol. s r.o.

se sídlem Obránců míru 208/12, 703 00 Ostrava-Vítkovice

jejímž jménem jedná Tomáš Vrba, jednatel

IČ: 00575810

DIČ: CZ00575810

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě pod sp. zn. Oddíl C, vložka 160

č. účtu: [REDACTED]

tel: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

- **dále jen poskytovatel**

- **objednatel a poskytovatel dále jen smluvní strany**

uzavírají v souladu s ustanoveními § 1746 odst. 2 a § 2371 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů („autorský zákon“) tuto smlouvu o poskytnutí „**Služby servisní podpory na telefonní ústřednu**“ následujícího znění a obsahu (dále jen „smlouva“).

ČLÁNEK 1

Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy:

1.1. je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele servisní podporu pro telefonní ústřednu a související vybavení v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou (dále také jako „služby“),

1.2. je závazek poskytovatele zajistit řádné a bezpečné poskytování služeb, včetně opatření k zajištění bezpečnosti informací z hlediska integrity, dostupnosti a důvěrnosti v souladu se zákonem č. 264/2025 Sb., o kybernetické bezpečnosti (dále jen „zákon o kybernetické bezpečnosti“),

1.3. závazek objednatele zaplatit poskytovateli sjednanou cenu.

ČLÁNEK 2

Doba a místo plnění

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Při ukončení smlouvy je poskytovatel povinen předat objednateli kompletní informace, dokumentace a podklady pro další bezvadný provoz služeb.
3. Služby budou poskytovány distančně, v ojedinělých případech, kdy nebude možno poskytnout služby distančně budou služby poskytovány v sídle objednatele.
4. Poskytování služeb bude zahájeno ihned po nabytí účinnosti smlouvy.
5. Kontaktní osoba poskytovatele:

Tomáš Vrba, tel. [REDACTED] email [REDACTED] Jiří Dlouhý, tel. [REDACTED]
[REDACTED]

ČLÁNEK 3

Rozsah a poskytování služeb

1. Poskytovatel bude zajišťovat následující služby:
 - 1.1 servisní pohotovost v rozsahu od 8:00 do 17:00 hod., 5 dní v týdnu (pracovní dny),
 - 1.2 helpdesk s provozem 24 hodin denně, 7 dní v týdnu,
 - 1.3 možnost elektronického hlášení poruch, nedostatků a objednávek prostřednictvím helpdesku,
 - 1.4 evidence událostí formou trouble ticketingu (založení, průběh, ukončení, způsob řešení),
 - 1.5 sledování a vyhodnocování garancí doby odezvy a doby odstranění problémů,
 - 1.6 zprostředkovaný přístup na technické asistenční centrum výrobce,
 - 1.7 pravidelné zálohy konfigurace systémů telefonní ústředny,
 - 1.8 konzultace ohledně HW a SW v pracovní dny od 8:00 do 17:00,
 - 1.9 dostatek certifikovaných specialistů pro nabízené řešení.
2. Rozsah služby pro SW/HW opravy zahrnuje:
 - 2.1 pravidelnou údržbu a aktualizaci všech součástí telefonního systému (servery, aplikace, telefonní přístroje) min. 1x ročně
 - 2.2 nepravidelnou údržbu a aktualizaci na vyžádání objednatelem (např. aktualizace OS, řešení zranitelností atd.)
 - 2.3 diagnostika závady a návrh nápravných opatření,
 - 2.4 provedení změny SW konfigurace servisovaných zařízení,
 - 2.5 odstranění závady reinstalací nebo náhradou SW/HW se zachováním funkcionality.

3. Reakční a řešící doby incidentů:

3.1 P1: zahájení odstraňování do 4 hodin, odstranění do 24 hodin,

3.2 P2: zahájení do 24 hodin, odstranění do 72 hodin,

3.3 P3: zahájení do následujícího pracovního dne (NBD), odstranění do 21 dnů

4. Definice incidentů:

4.1 P1 (kritická vada) – systém neposkytuje klíčovou funkcionalitu (např. hlasová nebo datová komunikace),

4.2 P2 (závažná vada) – systém funguje v omezeném režimu,

4.3 P3 (menší vada) – funkčnost zachována, omezený výkon.

ČLÁNEK 4 **Cena a platební podmínky**

1. Cena za předmět plnění v Kč se sjednává ve výši:

	Cena celkem bez DPH	DPH	Cena celkem včetně DPH
Měsíční paušál	5.340,00	1.121,40	6.461,40
Hodinová sazba	890,00	186,90	1.076,90

2. Sjednaná cena zohledňuje rozsah i obtížnost sjednaných výkonů a zahrnuje veškeré náklady související s poskytováním služeb bez ohledu na počet pracovníků, telekomunikační a poštovní náklady, náklady na množení dokumentace a dokladů.

3. Splatnost faktury činí 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení na adresu sídla objednatele. Zaplacením se rozumí okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.

4. Fakturace bude probíhat pololetně.

5. Podkladem pro zaplacení bude daňový doklad (faktura), který bude obsahovat náležitosti, stanovené daňovými a účetními předpisy. Fakturace bude probíhat pololetně.

6. Dojde-li ke dni uskutečnění zdanitelného plnění ke změně sazby DPH, bude poskytovatel fakturovat objednateli cenu s DPH ve výši odpovídající platné právní úpravě ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

ČLÁNEK 5 **Práva a povinnosti stran**

1. Objednatel poskytne poskytovateli pro plnění závazku podle této smlouvy nevyhnutelné podmínky potřebné pro plnění podle této smlouvy. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškeré jím požadované informace systémového charakteru potřebné pro plnění podle této smlouvy.

2. Objednatel má právo náležitého vysvětlení činnosti při veškerých zásazích poskytovatele.

Bezpečnost informací

3. Poskytovatel je povinen při poskytování služeb dodržovat pro potřeby zajištění kybernetické bezpečnosti následující povinnosti:

- 3.1. Pokud poskytovatel pro potřeby poskytování služeb bude potřebovat vzdálený přístup k dotčeným systémům objednatele, pak mu bude tento přístup umožněn za následujících podmínek:
- a) přístup bude umožněn pouze pracovníkům poskytovatele podle předloženého seznamu a poskytovatel je povinen zajistit, že tito pracovníci udrží přidělený login v tajnosti, a
 - b) dojde-li ke ztrátě loginu, nebo podezření na jeho prozrazení, tuto skutečnost okamžitě oznámí poskytovatel kontaktní osobě objednatele pro otázky bezpečnosti informací.
 - c) poskytovatel bude akceptovat technologické požadavky objednatele, které se mohou v průběhu plnění smlouvy měnit (např. VPN tunel, monitoring činností poskytovatele, PAM systém atd.)

Ochrana důvěrných informací

4. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se objednatele, o nichž se dozví při anebo v souvislosti s plněním předmětu dle této smlouvy, jakož i o veškerých dalších skutečnostech a informacích, které byly nebo budou poskytovateli sděleny objednatelem, a které zároveň nejsou veřejně známé nebo dostupné, a o nichž lze zároveň důvodně předpokládat, že na jejich utajení má objednatel zájem (dále jen „důvěrné informace“).
- 4.1. Všechny informace a údaje ke kterým získá poskytovatel přístup mají důvěrný charakter, a to i v případech, že je nelze považovat za obchodní tajemství ve smyslu ust. § 504 občanského zákoníku nebo nejsou chráněny jiným právním předpisem.
- 4.2. Poskytovatel se rovněž zavazuje zachovávat mlčenlivost o skutečnostech a informacích, které objednatel výslovně označil za důvěrné informace, a to např. prostřednictvím poznámky „důvěrné“, „tajné“ či obdobně. Takto označené informace jsou považovány za důvěrné informace ve smyslu této smlouvy. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že důvěrné informace není nutné výslovně označovat, avšak za účelem vyloučení pochybností o charakteru informací je jejich označení vhodné, a to zejména v případech, kdy by nemusel být charakter informací jednoznačně zřejmý.
- 4.3. Při realizaci plnění dle této smlouvy se nepředpokládá, že poskytovatel bude mít přístup k osobním údajům, u nichž je objednatel správcem, pokud se přesto poskytovatel nahodile dostane do styku s osobními údaji, platí pro tuto situaci ustanovení této části smlouvy o důvěrných informacích. Tím nejsou dotčeny povinnosti stran podle obecných právních předpisů o ochraně osobních údajů, především nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Nakládání s důvěrnými informacemi

5. Při nakládání s důvěrnými informacemi sjednávají strany tyto závazky:
- 5.1. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby nedošlo k úniku, zveřejnění a šíření důvěrných informací získaných od objednatele, a zavazuje se chránit tajnost důvěrných informací minimálně stejným způsobem, jakým chrání své obchodní tajemství, vždy však způsobem obvyklým pro ochranu obchodního tajemství.
- 5.2. Poskytovatel se zavazuje vynaložit maximální úsilí, aby tajnost důvěrných informací byla důsledně dodržována jeho zaměstnanci i případnými subdodavateli, které k plnění účelu

spolupráce použije, pokud mu jejich použití objednatel v rámci plnění dle této smlouvy umožní. Použije-li poskytovatel k plnění třetí osoby, je oprávněn zpřístupnit jí důvěrné informace získané od objednatele pouze v rozsahu nezbytně nutném pro její poskytované plnění a je rovněž povinen zavázat třetí osobu povinností mlčenlivosti v rozsahu dle této smlouvy. Za porušení povinností třetí osobou odpovídá poskytovatel.

- 5.3. Poskytovatel je povinen zajistit, aby její zaměstnanci, kterým budou zpřístupněny důvěrné informace, podepsali dohodu, kterou se každý zaměstnanec zaváže dodržovat povinnosti odpovídající povinnostem dle ujednání této části smlouvy. Smluvní strany se zavazují k omezení šíření důvěrných informací či údajů pouze na ty zaměstnance, kteří se musí přímo zúčastnit na vzájemné spolupráci smluvních stran.
- 5.4. Poskytovatel se zavazuje nakládat s důvěrnými informacemi získanými od města výlučně pro účel dle této smlouvy, a nikoliv pro jakýkoliv jiný účel.
- 5.5. Poskytovatel bude odpovědný za nedbalostní i úmyslné sdělení nebo užití důvěrných informací a z nich vzniklé škody dle § 2894 a násl. občanského zákoníku.
- 5.6. Pokud by došlo k situaci, u které lze důvodně předpokládat ohrožení ochrany důvěrných informací, zavazuje se poskytovatel oznámit tuto skutečnost objednateli. Pokud by objednatel pojal důvodné podezření, že poskytovatel není schopen zabezpečit ochranu důvěrných informací dle této smlouvy, je oprávněn požádat poskytovatele o to, aby prokázal plnění povinností dle této smlouvy a poskytovatel této žádosti vyhoví.
- 5.7. Poskytovatel je povinen po ukončení plnění dle této smlouvy veškeré nosiče, na kterých jsou případně důvěrné informace zachyceny, neprodleně předat objednateli nebo je zničit.

Doba trvání ochrany informací

6. Poskytovatel bere na vědomí, že jeho závazky k ochraně informací a mlčenlivosti dle ujednání v tomto článku smlouvy trvají bez časového omezení i po zániku smlouvy, neboť informace získané při plnění předmětu smlouvy lze zneužít i po uplynutí jakékoli sjednané doby.

Kontaktní osoby

7. Následující kontaktní osoby jsou odpovědné za správu a administraci, včetně předávání či obdržení důvěrných informací dle této smlouvy:

za poskytovatele: Tomáš Vrba, tel. [REDACTED], email [REDACTED]

Jiří Dlouhý, tel. [REDACTED] email [REDACTED]

za objednatele: Mgr. René Rozsypal, tel. [REDACTED] email: [REDACTED]

- 7.1. Každá ze smluvních stran je oprávněna změnit své kontaktní osoby písemným oznámením druhé smluvní straně. Předávané důvěrné informace jsou chráněny podle této dohody, i když nejsou předávány kontaktními osobami nebo kontaktním osobám.

Požadavky na kybernetickou bezpečnost

8. Poskytovatel se zavazuje plnit povinnosti podle zákona o kybernetické bezpečnosti, zejména:

- 8.1. Bezpečnost informací: Pro ochranu komunikace je poskytovatel povinen používat pouze takové části segmentované sítě objednavatele nebo jeho služby, které nezbytně potřebuje k plnění dle této smlouvy, omezí komunikaci na perimetru na nezbytně nutnou a bude používat aktuálně odolné a bezpečné komunikační protokoly; vzdálené přístupy zabezpečí tak, aby byla zajištěna důvěrnost a integrita informací. Poskytovatel je povinen používat po celou dobu trvání smlouvy VPN tunel, monitoring činností a PAM systém, aktuálně odolné kryptografické algoritmy, zohledňovat metodiky a doporučení NÚKIB, a zajišťovat bezpečnou e-mailovou, hlasovou i textovou komunikaci; bezodkladně aplikovat

bezpečnostní aktualizace; pravidelně provádět skenování zranitelností a přijímat nápravná opatření.

- 8.2. Audit a kontrola: Objednatel má právo provést audit poskytovatele související s plněním dle této smlouvy, a to i prostřednictvím k tomu sjednané třetí osoby. Poskytovatel umožní audit na vyžádání a pro potřeby auditu poskytne všechny relevantní informace související s plněním dle této smlouvy, a to i o činnostech svých subdodavatelích, kteří se případně podílejí na plnění dle této smlouvy.
- 8.3. Řetězení dodavatelů: Poskytovatel může zapojit subdodavatele pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele a zajistí, že tito subdodavatelé budou dodržovat též povinnosti z hlediska kybernetické bezpečnosti, jako je povinen dle této smlouvy dodržovat poskytovatel.
- 8.4. Exit strategie: V případě ukončení smlouvy poskytovatel předá objednateli veškeré podklady, konfigurace, dokumentaci, zálohy a všechna přístupová hesla nutná k zajištění kontinuity provozu. Předání bude potvrzeno protokolem podepsaným oběma stranami. V případě požadavku na migraci ze strany objednatele, je poskytovatel povinen poskytnout nezbytnou součinnost (např. exporty ze systémů, databází, komunikaci atd.).
- 8.5. Kybernetické bezpečnostní hrozby a incidenty: Poskytovatel je povinen neprodleně informovat objednatele o zjištění incidentu, který může ohrozit integritu nebo dostupnost informačních systémů objednatele, a spolupracovat na jeho odstranění. Poskytovatel je rovněž povinen reagovat na výzvu objednatele na součinnost při řešení bezpečnostních incidentů a hrozeb.
- 8.6. Řízení změn a licence SW: Změny konfigurace a provozních parametrů SW/HW budou prováděny pouze po schválení objednatelem. Při aktualizacích SW jakýkoliv součástí systémů, změny SW konfigurace zařízení, případně při reinstalaci nebo náhradě SW/HW, je poskytovatel povinen užívat SW, ke kterému náleží objednateli i poskytovateli právo užívání na základě licence a zároveň je schválený objednatelem.
- 8.7. Úroveň služeb SLA: SLA parametry (reakční doby, doby odstranění vad) jsou nedílnou součástí smlouvy v článku 3 odstavce 1, 3 a 4 a článku 6.
- 8.8. Kontinuita činností: Poskytovatel zajistí řízení kontinuity jím poskytovaných služeb v souladu s plněním dle této smlouvy.
- 8.9. Bezpečný vývoj: V případě, kdy bude poskytovatel užívat svůj vlastní SW v prostředí objednavatele, je poskytovatel povinen zjistit dodržování bezpečného vývoje takového SW v souladu se zákonem o kybernetické bezpečnosti a s požadavky NÚKIB (např. v dokumentu Bezpečnostní doporučení pro vývoj otevřeného softwaru ve veřejné správě), totéž platí i pro subdodavatele užívajícího takový SW poskytovatele nebo pro SW vytvořený subdodavatelem.
- 8.10. Dodržování bezpečnostní politiky: Poskytovatel je povinen dodržovat bezpečnostní politiky objednavatele v rozsahu, který je nezbytný pro plnění dle této smlouvy, a objednatel souhlasí s bezpečnostní politikou poskytovatele v jejich částech relevantních pro plnění dle této smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že byl seznámen s bezpečnostní politikou dle předchozí věty v nezbytném rozsahu, což stvrzuje podpisem této smlouvy.

ČLÁNEK 6

Smluvní pokuty

1. Objednatel bude poskytovateli účtovat smluvní pokutu ve výši 2000 Kč za každé jednotlivé nesplnění povinnosti k poskytování služeb dle této smlouvy včetně nesplnění SLA lhůt.

2. V případě prodlení objednatele se zaplacením ceny může poskytovatel požadovat po objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z fakturované částky bez DPH za každý den prodlení.
3. Poruší-li poskytovatel některou z povinností ujednanou v článku 5 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč za každý případ porušení takové smluvní povinnosti.
4. Poruší-li poskytovatel reakční nebo řešící dobu incidentů dle článku 3 odst. 3 je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu:
 - 4.1. za porušení doby stanovené v bodě 3.1 u incidentu P1 smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč,
 - 4.2. za porušení doby stanovené v bodě 3.2 u incidentu P2 smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč,
 - 4.3. za porušení doby stanovené v bodě 3.3 u incidentu P3 smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč.
5. Smluvní pokuty jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení písemné výzvy k úhradě, pokud ve výzvě není uvedena lhůta delší, a to způsobem uvedeným ve výzvě.
6. Ujednáním o smluvních pokutách není dotčeno právo poškozené smluvní strany na náhradu škody v plné výši, přičemž za škodu se považuje i ušlý zisk včetně přiměřeného zadostiučinění pro případ poškození dobrého jména.

ČLÁNEK 7

Ukončení smlouvy

1. Kterákoliv strana je oprávněna smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 6 měsíců; strany sjednávají, že výpovědní doba počne plynout 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.

ČLÁNEK 8

Ostatní ujednání

1. Veškeré změny smlouvy jsou možné jen prostřednictvím písemných číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Postoupení smlouvy není přípustné.
2. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž obě smluvní strany obdrží její elektronický originál.
3. Smluvní strany řeší spory ze smlouvy vyplývající především vzájemnou dohodou. Nedojde-li k dohodě, předají strany spor věcně příslušnému soudu.
4. Objednatel jako osoba uvedená v ustanovení § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů uveřejní tuto smlouvu způsobem dle tohoto zákona, ve lhůtě 30 dnů od okamžiku uzavření. Smlouva nabývá účinnosti okamžikem uveřejnění dle tohoto ujednání v registru smluv.
5. Osobní údaje uvedené v této smlouvě jsou zpracovávány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Informace o zpracování osobních údajů a právech subjektu údajů jsou zveřejněny na stránkách www.frydekmiesteck.cz.

Za objednatele:

Za poskytovatele:

Mgr. René Rozsypal
vedoucí odboru informačních technologií

Tomáš Vrba, jednatel