

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ IT SLUŽEB

Domov pod Vinnou horou, příspěvková organizace
se sídlem Dlouhoveská 1915/91, 748 01 Hlučín
IČO: 712 95 046
zastoupený Mgr. Marcelou Mikulovou, MBA, ředitelkou
dále též jen „objednatel“

a

Vážený pan
Ing. David Tejzr

se sídlem [REDACTED]
IČO: 092 72 003

bankovní spojení: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

dále též jen „poskytovatel“

objednatel a poskytovatel společně dále též jen „smluvní strany“ a každý jednotlivě jako „smluvní strana“

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) tuto

SMLOUVU O POSKYTOVÁNÍ IT SLUŽEB

Článek I. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je poskytování IT služeb pro objednatele, které zahrnují správu a údržbu výpočetní techniky (hardware), systémů a aplikací (software), včetně s tím spojeného poradenství, blíže specifikovaných v Příloze č. 1 této smlouvy – „specifikace a rozsah poskytovaných služeb“ a dále závazek objednatele za tuto činnost poskytovateli zaplatit odměnu způsobem a za podmínek dále stanovených touto smlouvou.

Článek II. Místo plnění smlouvy

1. Místem plnění předmětu této smlouvy je: Domov pod Vinnou horou, příspěvková organizace, Dlouhoveská 1915/91, 748 01 Hlučín.

Článek III. Doba trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností od 1. 1. 2026.

2. Tuto smlouvu je oprávněna každá ze smluvních stran vypovědět bez udání důvodu písemnou výpovědí s výpovědní dobou, která činí 2 měsíce a počíná plynout od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
3. Tuto smlouvu je možné ukončit též vzájemně dohodou obou smluvních stran. Dohoda vyžaduje písemnou formu.
4. Po skončení této smlouvy je poskytovatel povinen po předchozí písemné žádosti objednatele vrátit objednateli veškeré nosiče obsahující důvěrné informace ve smyslu článku VI. odst. 1 této smlouvy. Není-li vrácení z povahy věci možné, zajistí poskytovatel po předchozím schválení objednatele zničení důvěrných informací. O způsobu a termínu zničení informuje poskytovatel objednatel bez zbytečného odkladu.

Článek IV. Způsob a termíny plnění

1. Plnění dle této smlouvy je poskytováno zejména následujícím způsobem:
 - a. prostřednictvím servisního technika poskytovatele přítomného přímo v prostorách objednatele;
 - b. prostřednictvím hot-line ve formě telefonické podpory;
 - c. prostřednictvím nástrojů vzdálené správy.

Detailní popis způsobů, termínů a podmínek plnění je definován v Příloze č. 1 této smlouvy.

Článek V. Cena za poskytované služby, způsob úhrady

1. Za poskytování IT služeb pro objednatele dle této smlouvy se objednatel zavazuje hradit poskytovateli paušální odměnu stanovenou ve výši: 500,- Kč/1 hodina bez DPH.
2. V případě překročení rozsahu předmětu smlouvy definovaného v Příloze č. 1 této smlouvy budou služby vykonané poskytovatelem ve prospěch objednatele vyúčtovány dle hodinové sazby poskytovatele definované v Příloze č. 1 této smlouvy, a to vždy v následujícím kalendářním měsíci.
3. Sjednaná paušální odměna bude fakturována měsíčně, a to za služby realizované v předchozím zúčtovacím období (měsíci) na základě daňových dokladů/faktur (dále jen „faktura“) vystavených poskytovatelem. Poskytovatel je povinen vystavit fakturu za příslušný měsíc nejpozději do sedmého dne bezprostředně následujícího kalendářního měsíce. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti dle příslušných právních předpisů. V případě, že předložená faktura nebude obsahovat veškeré náležitosti dle příslušných právních předpisů, je objednatel oprávněn takovou fakturu vrátit poskytovateli. V takovém případě počíná běžet doba splatnosti až ode dne doručení faktury, která splňuje veškeré stanovené náležitosti.
4. Nevyplývá-li z vystavené faktury jinak, je každá faktura splatná ve třicetidenní (30) lhůtě ode dne jejího doručení na adresu sídla objednatele.

5. Smluvní strany se dohodly, že dojde-li v průběhu plnění předmětu smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, je poskytovatel ode dne nabytí účinnosti této změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě.
6. Cena náhradních dílů nebo služeb poskytovaných třetími stranami, které jsou potřebné pro zajištění mimozáručních oprav, není součástí odměny poskytovatele za plnění této smlouvy a bude účtována zvlášť.

Článek VI.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech, o kterých se v souvislosti s poskytováním IT služeb dozví. Podrobnosti stanoví článek VII. této smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit objednateli veškeré okolnosti, které zjistil v souvislosti s plněním této smlouvy a které mohou mít vliv na změnu pokynů nebo zájmů objednatele.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby a provádět veškeré činnosti dle této smlouvy na náležité odborné úrovni při plném využití svých znalostí a zkušeností v souladu s veškerými právními předpisy, jakož i etickými normami. Poskytovatel se zavazuje při plnění této smlouvy svědomitě dbát a hájit práva a zájmy objednatele.
4. Poskytovatel je povinen řídit se pokyny objednatele, plně respektovat časový harmonogram stanovený objednatelem a veškeré závazky vyplývající mu z této smlouvy řádně a včas.
5. Poskytovatel se zavazuje pravidelně (nejméně však jednou za čtvrtletí) ústně informovat objednatele o své činnosti dle této smlouvy.
6. V případě ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen vydat objednateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 dnů ode dne ukončení této smlouvy, veškeré podklady, dokumenty a věci, které obdržel od objednatele nebo jinak získal či vytvořil v souvislosti s poskytováním služeb dle této smlouvy. Poskytovatel je současně povinen upozornit objednatele na újmu, která v důsledku ukončení poskytování služeb objednateli, popřípadě jeho klientům mohou hrozit, zejména s ohledem na zajištění kontinuity v poskytování služeb jak ve vztahu k objednateli, tak ve vztahu ke třetím osobám. Předání a převzetí věcí, dokumentů, informací a upozornění bude provedeno formou písemného předávacího protokolu, který podepíše poskytovatel a objednatel.
7. Objednatel se zavazuje vytvořit poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování IT služeb, zejména služby správy sítě a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků. Objednatel též zajistí přístup k zařízením výpočetní techniky, případně připojení datovým přenosem a zaznamenávání provozních událostí dohodnutou formou.

8. Objednatel je oprávněn provádět kontrolu činnosti poskytovatele dle této smlouvy.

Článek VII. Dohoda o mlčenlivosti

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o veškerých důvěrných skutečnostech, o nichž se dozví v souvislosti s poskytováním IT služeb dle této smlouvy. Důvěrnými informacemi se rozumí zejména informace, jež se týkají klientů objednatele (zejména jde o jakékoliv osobní údaje klientů objednatele), informace o zaměstnancích a jiných osobách v obdobném poměru k objednateli (zejména jde o jakékoliv osobní údaje takových osob), jakékoliv jiné informace, o nichž lze vzhledem k jejich povaze předpokládat, že na jejich utajení má objednatel oprávněný zájem.
2. Poskytovatel je povinen zajistit při zpracování a uložení důvěrných informací vhodná bezpečnostní a organizační opatření, která znemožní přístup třetích osob k důvěrným informacím.
3. Poskytovatel se dále zavazuje, že bude důvěrné informace využívat pouze v souvislosti s realizací služeb IT dle této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje nezpřístupnit důvěrné informace třetí osobě bez výslovného písemného souhlasu objednatele.
4. Objednatel je kdykoliv oprávněn přesvědčit o rozsahu a stavu opatření souvisejících s povinností mlčenlivosti. Poskytovatel je povinen umožnit objednateli za tímto účelem přístup do svých prostor. Poskytovatel se zavazuje, že bezodkladně po předchozí výzvě objednatele provede další nezbytná bezpečnostní opatření související s povinností mlčenlivosti.
5. Povinnost mlčenlivosti se neuplatní v rozsahu, v jakém bude poskytovateli zpřístupnění důvěrných informací nařízeno správním orgánem nebo soudním rozhodnutím v souladu s platnými právními předpisy. O takovém požadavku je poskytovatel povinen objednatele neprodleně písemně informovat.
6. Dozví-li se poskytovatel o jakémkoli porušení povinnosti mlčenlivosti, je povinen objednatele o této skutečnosti neprodleně písemně informovat.
7. Poskytovatel je povinen zajistit přenesení povinnosti mlčenlivosti v plném rozsahu na své zaměstnance, subdodavatele i jakékoli další osoby v právním či faktickém vztahu k poskytovateli, které se budou na poskytování IT služeb dle této smlouvy podílet. To platí i pro ostatní povinnosti stanovené v tomto článku. Za porušení povinnosti mlčenlivosti dle tohoto odstavce je vůči objednateli odpovědný poskytovatel.
8. Poruší-li poskytovatel mlčenlivost definovanou v tomto článku, je povinen zaplatit objednateli za každé jednotlivé porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní pokutu ve výši 10.000,-Kč. Smluvní pokuta je splatná uplynutím 30 dnů ode dne jejího písemného uplatnění u poskytovatele. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu vzniklé škody. Při porušení povinnosti mlčenlivosti je objednatel oprávněn odstoupit od veškerých smluv uzavřených s poskytovatelem v souvislosti s poskytováním IT služeb, stejně tak od jakýchkoliv jiných smluv uzavřených s poskytovatelem.

Článek VIII. Autorská práva

1. Vzhledem k tomu, že poskytovatel může při poskytování služeb vytvářet autorská díla, uděluje tímto poskytovatel objednateli výhradní a neomezenou licenci k užití takto vytvořených děl.
2. Poskytovatel se zavazuje, že v případě, že autorská díla budou v rámci poskytovaných služeb dle této smlouvy realizována jeho subdodavateli, vypořádá autorská práva těchto osob a zajistí od subdodavatelů licenci k užití takto vytvořených děl v rozsahu uvedeném v odst. 3 níže s právem udělit podlicenci třetím osobám bez omezení. V případě porušení tohoto závazku je poskytovatel povinen v případě vzniku škody objednateli nahradit tuto škodu v plném rozsahu.
3. Licence, případně podlicence, k užití autorských děl vytvořených poskytovatelem při poskytování služeb na základě této smlouvy se uděluje bez časového a teritoriálního omezení a ke všem známým způsobům užití díla, zejména uvedeným v ust. § 12 odst. 4, v ust. § 13 až ust. § 23 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů.
4. Objednatel je oprávněn užit autorská díla poskytovatele vcelku nebo v části, zpracovat dílo, upravit je, či jinak měnit, spojit s jiným dílem, zařadit do jiného díla apod. a takto jej užit v rozsahu podle odst. 3.
5. Poskytovatel souhlasí s tím, že autorská díla jím dodaná v rámci poskytnutých služeb budou zveřejněna a dále užitá bez uvedení jejich autorství.
6. Objednatel není povinen licenci, případně podlicenci, využít a je oprávněn práva z licence, případně podlicence, poskytnout zcela nebo zčásti třetí osobě podlicenční smlouvou nebo licenci, resp. její část postoupit třetí osobě, a to obojí opakovaně, úplatně či bezúplatně.
7. Obě smluvní strany se dohodly, že licence, případně podlicence, k užití autorských děl dodaných poskytovatelem při poskytování služeb dle této smlouvy je ze strany poskytovatele udělena objednateli bezúplatně. Odměna za vytvoření autorských děl je již zahrnuta v odměně za poskytování služeb dle této smlouvy.
8. Poskytovatel se zavazuje a prohlašuje, že veškerá autorská díla, která dodá objednateli v rámci poskytování služeb, budou původní a jejich užitím nedojde k zásahu do práv třetích osob.

Článek IX. Odpovědnost za škodu, sankce za porušení smlouvy

1. Poskytovatel odpovídá objednateli za škodu způsobenou zaviněným porušením povinností podle této smlouvy nebo povinností stanovené obecně závazným právním předpisem.

2. Za každé jednotlivé porušení některé z povinností poskytovatele stanovené v článku VIII. této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč. Smluvní pokuta je splatná uplynutím 30 dnů ode dne jejího písemného uplatnění u poskytovatele. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu vzniklé škody.

Článek X. Závěrečná ustanovení

1. Práva a povinnosti z této dohody vyplývající a v této dohodě výslovně neupravená se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
2. Veškeré změny či doplňky k této smlouvě je možné činit pouze na základě dohody obou smluvních stran, a to v písemné formě v podobě číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
3. Veškeré změny nebo doplňky pořízené v této smlouvě vlastní rukou, jsou-li opatřeny podpisy smluvních stran, mají přednost před ujednáními ve smlouvě, která jsou v tištěné podobě.
4. Tato smlouva se vyhotovuje ve 2 stejnopisech, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
5. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, s jejím obsahem a zněním souhlasí, že je projevem jejich pravé a svobodné vůle, a na důkaz toho ji, nikoliv v tísní či za nápadně nevýhodných podmínek, podepisují.
6. Objednatel prohlašuje, že je povinným subjektem ve smyslu § 2 odst. 1 písm. h) zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). V případě, že se na tuto smlouvu vztahuje povinnost uveřejnění v registru smluv, souhlasí poskytovatel s jejím uveřejněním smlouvy v registru smluv. Uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí objednatel.
7. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu druhou smluvní stranou.
8. O uzavření této smlouvy rozhodla Rada Města Hlučína dne 16. prosince 2025 na své 101. schůzi, usnesením č. 101/8a.

Přílohy:

- *Příloha č. 1 - Specifikace podporovaných a poskytovaných služeb*
- *Příloha č. 2 - Rozsah poskytovaných služeb v rámci smlouvy o poskytování IT služeb za měsíční paušální odměnu, reakční doby, cena služeb poskytovaných nad rámec měsíční paušální odměny*
- *Příloha č. 3 - Kontaktní údaje a místa plnění*

V Hlučíně dne 19.12.2025

V Hlučíně dne 19.12.2025



za objednatele
Mgr. Marcela Mikulová, MBA, ředitelka



za poskytovatele
Ing. David Tejzr

Příloha č. 1 – Specifikace podporovaných a poskytovaných služeb

Specifikace podporovaných činností:

Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli poradenské a servisní služby v oblasti informačních a komunikačních technologií spočívající zejména (nikoli však pouze) ve správě jednotlivých částí počítačové sítě provozované objednatelem (outsourcing IT). Poskytovatel se bude mimo výše uvedeného též aktivně podílet a spolupracovat na nastavení bezpečnostních standardů, procesních standardů a v souladu s plánem a rozvojem objednatele navrhopat optimalizaci, rozvoj služeb.

Poskytovatel se zavazuje vyvinout nezbytnou součinnost při řešení požadavků objednatele, zejména součinnost se správci SW aplikací a poskytovatelem internetového připojení objednatele a s navazujícími subdodavateli.

Poskytovatel se dále zavazuje včas navrhopat objednateli úpravy a vylepšení IT sítí, hw a sw (dále též jen „IT“) tak, aby objednatel mohl udržovat své IT prostředky v náležitém stavu, odpovídajícím úrovni rozvoje IT technologií v ČR, resp. v EU. Návrhy je poskytovatel povinen předkládat tak, aby byly ekonomicky a technicky přizpůsobeny stavu IT u objednatele.

a) podpora hardware:

- Počítače;
- Notebooky;
- Tablety;
- Monitory;
- Záložní zdroje;
- Dataprojektory.

b) podpora software:

- Operační systémy Microsoft platformy;
- Operační systém xOS a iOS společnosti Apple;
- Operační systém Android;
- Kancelářský balík Microsoft Office;
- Antivirové a antispamové systémy;
- Účetní a evidenční systémy;
- Informační systémy;
- Aplikace komunikující se Státní správou.

c) L1 + L2 support

- Podpora uživatelů, konzultace a řešení problémů způsobených nefunkčním IT/IS
- Kontinuální správa klientských koncových stanic na platformách Microsoft Windows
- Proaktivní zajišťování bezproblémového a bezporuchového chodu IT/IS
- Instalace a konfigurace nových stanic či zařízení pro nové uživatele
- Instalace software a hardware vč. poskytování technické expertízy a aktivní podpory při výběru nového software a hardware
- Asistence s konfigurací software a přístupu k síťovým službám

- Evidence hardware a software, kontrola souladu s licenčními podmínkami
- Asistence při konfiguraci či změnách v nastavení mobilních uživatelských zařízení
- Sledování životního cyklu přidělovaných zařízení
- Vzdálená podpora „Quick Support“ pomocí aplikace Teamviewer pro řešení problémů mimo prostory objednatele
- Spolupráce s externími dodavateli ICT služeb při definování řešení, výběru a implementaci dodávek
- Aktivní komunikace s externími dodavateli ICT služeb a hardware nástrojů a zařízení
- Správa tiskových služeb
- Základní správa webových stránek na platformě Facebook (aktualizace)

Příloha č. 2 - Rozsah poskytovaných služeb v rámci smlouvy o poskytování IT služeb za měsíční paušální odměnu, reakční doby, cena služeb poskytovaných nad rámec měsíční paušální odměny

a) Rozsah poskytovaných služeb

Standardní rozsah prací krytých paušální částkou dle článku V. této smlouvy se vždy řídí předchozí domluvou. Do tohoto rozsahu se započítává čas strávený při běžné správě a při odstraňování havárií a poruch. Do tohoto rozsahu se nezapočítává čas strávený na cestě. Případné nevyčerpané hodiny se převádějí do dalšího měsíce a lze je vyčerpat kdykoliv v průběhu trvání této smlouvy.

b) Reakční doby

Reakční doby u poskytovaných služeb se liší v závislosti na závažnosti – prioritě – daného incidentu či požadavku. Pro orientační přehled slouží následující tabulka. Po předchozí konzultaci lze prioritu incidentu či požadavku upravit dle aktuální potřeby objednatele, respektive s ohledem na řešení případných dalších incidentů.

Kategorie	TTO (response time) (platí v pracovní dny 08-18hod)	Požadavek na vyřešení (v režimu best-effort od nahlášení)	Popis
1 - vysoká	během 8 hodin od reportu	do 24 hodin	Zasahuje kritické služby nebo aplikace, nefunkčnost omezuje např. celé oddělení, vyžaduje neodkladné řešení
2 - normální	během 16 hodin od reportu	do 48 hodin	Omezuje běžnou funkci služeb nebo aplikací, uživatel je omezen ve své práci nebo vyžaduje novou funkci pro plnění úkolů
3 - nízká	během 24 hodin od reportu	do 96 hodin	Neomezuje funkce aplikací či služeb, nedochází k omezení pracovního nasazení uživatele

c) Cena služeb poskytovaných nad rámec měsíčního paušálu

Cena služeb poskytovaných při překročení měsíčního rozsahu poskytovaných služeb dle smlouvy činí 500,- Kč bez DPH/ každá započatá hodina poskytovaných služeb. Před započítáním služeb nad rámec měsíčního rozsahu poskytovaných služeb ve smyslu písm. a) této přílohy je poskytovatel povinen požádat objednatele o předchozí písemné schválení.

Příloha č. 3 - Kontaktní údaje a místa plnění

Místo plnění smlouvy

Služby dle této smlouvy budou poskytovány poskytovatelem na adrese:

- Domov pod Vinnou horou, příspěvková organizace, Dlouhoveská 1915/91, 748 01 Hlučín

Kontaktní údaje:

a) Kontaktní údaje objednatele:

E-mailový adresa: [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]

b) Kontaktní údaje poskytovatele:

E-mailový adresa: [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]