



KVOPP001G8YG

1

## Smlouva o poskytování servisní podpory (SLA)

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi následujícími smluvními stranami:

Společnost se sídlem  
IČ  
zastoupená  
(dále jen **Objednatel**)

**Kancelář veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí**  
Údolní 658/39, Brno-město, 602 00  
70836981  
JUDr. Pavlem Pořízkem, Ph.D., vedoucím  
Kanceláře veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí

a

Společnost se sídlem  
IČ  
zastoupená  
(dále jen **Dodavatel**)

**manGoweb, s.r.o.**  
K Rovinám 538/17, Praha 5 – Jinonice, 158 00  
24694401  
Mgr. Zuzanou Starou, jednatelkou

### I. Předmět smlouvy

1. Dodavatel tímto přebírá do své správy následující webové projekty Objednatele: ochrance.cz, deti.ochrance.cz, domek.ochrance.cz (dále jen **Weby**). Dodavatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli servisní podporu s následujícími parametry. Objednatel se zavazuje za tuto podporu Dodavateli uhradit dohodnutou odměnu.

### II. Rozsah poskytování servisní podpory (SLA)

1. Jednorázová počáteční podpora:  
Převzetí webů, audit, oprava technického dluhu, revize UX a obsahu webu deti.ochrance.cz.
  - Audit kódu, závislostí a stavu komponent webů
  - Opravy technického dluhu a zastaralých závislostí
  - Revize UX a obsahové struktury webu deti.ochrance.cz
  - Převzetí přístupů (Hugo, Elasticsearch + Pagefind, Netlify, GitHub)
  - Nastavení monitoringu a alertů
2. Průběžná podpora:  
Technická údržba, řešitelská podpora, rozvoj.
  - Aktualizace komponent a bezpečnostní záplaty
  - Opravy chyb a kódování nových částí
  - Podpora v pracovní době dle čl. III. této smlouvy
  - Konzultace a návrh rozvoje, změny technologického řešení

### III. Podmínky poskytování servisní podpory (SLA)

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli servisní podporu Webů za níže uvedených podmínek:

Typ servisního zásahu / závady	SLA fix time	Období	Pozn.
--------------------------------	--------------	--------	-------

Kritická závada	36 hodin od nahlášení závady	Pracovní dny: 9:00 - 17:00 hod.	v rámci reakční doby (fix time) musí být Weby funkční i za cenu stažení problémových komponent
-----------------	------------------------------	---------------------------------	--

2. Pro účely tohoto ustanovení mají níže uvedené pojmy následující význam:

**Fix time** je doba, během níž se Dodavatel zavazuje nejpozději nahlášenou závadu odstranit, tak aby Weby byly funkční. Za opravu se považuje také návrat k předchozí funkční verzi Webu, pokud to neohrozí redakční procesy Objednatele.

**Kritická závada** je taková chyba Webu, která u více než 25% uživatelů způsobí nemožnost prohlížení velké části obsahu - například zcela nečitelné písmo (tzn. nejedná se o vady typu nefunkční zvuk u videa, chybějící fotografie v galerii, špatná barva apod.), a která je způsobena výhradně chybou ve Webech a nikoli v důsledku nebo v kombinaci se selháním nebo změnami v návazných systémech (tj. například změny v API nebo Google Analytics, změny v redakčním systému, nové verze Androidu apod.) Závada musí být popsána písemně a podle toho popisu musí být opakovaně reprodukovatelná na běžně dostupných zařízeních.

3. Závady včetně kritických dle tohoto ustanovení smlouvy se Objednatel zavazuje výhradně hlásit na email: podpora@mangoweb.cz V případě kritické chyby rovněž na tel. čísla 724 030 481 a 777 799 011 v uvedeném pořadí.

Hlášení Kritické závady musí obsahovat minimálně:

- popis závady;
- popis relevantních okolností, za kterých závada vznikla – zejména použitý hardware, software a OS, související události v návazných systémech (redakční systém, API, apod.).

#### IV. Odměna

1. Odměna za poskytování servisní podpory činí dle čl. II.1 této smlouvy 120.000 Kč bez DPH jednorázově (slovy: Jedno sto dvacet tisíc Korun českých). Tato odměna je splatná na základě faktury, daňového dokladu, vystavené po podpisu této smlouvy se čtrnáctidenní splatností.
2. Odměna za poskytování servisní podpory činí dle čl. II.2 této smlouvy 15.000 Kč bez DPH měsíčně (slovy: Jedno sto dvacet tisíc Korun českých). Tato odměna je splatná na základě faktury, daňového dokladu, vystaveného každý kalendářní měsíc se čtrnáctidenní splatností.
3. Ve shora uvedené odměně jsou zahrnuty veškeré výdaje Dodavatele související s poskytováním.

#### V. Autorskoprávní ujednání

1. Licence k software Webů

1.1 Pokud Dodavatel pro Objednatele v rámci této smlouvy vytvoří software či jeho část, který by splňoval znaky autorského díla, pak tímto poskytuje Objednateli licenci k software Webů jako nevýhradní dle zák. č. 121/2000 Sb., autorského zákona (dále jen „AutZ“).

1.2 Licence k software Webů je poskytována v rozsahu neomezeném, přičemž Objednatel je oprávněn software Webů bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele jakkoliv upravovat či měnit. Smluvní strany se dohodly, že úpravy ze strany Objednatele nebo třetích stran objednatelům najatých nejsou Dilem

1.3 Objednatel je software Webů oprávněn užit pouze v rámci Webů dle této Smlouvy, nikoliv nad její rámec.

1.4 Pokud Objednatel bude sám prostřednictvím administrační části software (uživatelského rozhraní) Webů zadávat do Webů změny, pak Dodavatel nenese jakoukoli odpovědnost za případné snížení výkonu Webů, ať technického nebo jakéhokoli jiného.

1.5 Není-li výslovně uvedeno jinak, Objednatel nabývá licenci k software Webů okamžikem uhrazení odměny dle čl IV. této smlouvy za příslušné období, kdy software vzniknul.

1.6 Objednatel bere na vědomí, že software Webů je chráněn autorským právem. Objednatel je povinen nevyvíjet žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněné užití software Webů a naopak je povinen učinit maximální opatření, která po něm lze spravedlivě požadovat, k tomu, aby k takovému zneužití software Webů nedošlo.

1.7 Objednatel bere na vědomí, že řádnému fungování software Webů může být nezbytná součinnost s dalšími počítačovými programy. Objednatel bere na vědomí, že se užití těchto programů může řídit zvláštními smluvními ujednáními s nositeli práv k těmto počítačovým programům, kteří mohou být odlišní od Dodavatele. V takovém případě je Objednatel povinen zabezpečit, že tato práva třetích osob nebudou jakkoli porušována.

1.8 Smluvní strany se dohodly, že pokud při poskytování služeb a/nebo provádění Díla na základě této Smlouvy vznikne počítačový program, jenž bude schopen samostatného použití, je vykonavatelem majetkových autorských práv k takovému programu Dodavatel, přičemž Objednatel k němu získává nevýhradní licenci v rozsahu dle tohoto čl V. smlouvy.

## 2. Licence k textové a grafické podobě Webů

2.1 Pokud Dodavatel pro Objednatele v rámci této smlouvy vytvoří textový či grafický obsah, který by splňoval znaky autorského díla, pak tímto poskytuje Objednateli licenci k textové a grafické (tzn. obraz i text) podobě Webů jakožto licenci výhradní.

2.2 Licence k textové a grafické podobě Webů je poskytována v rozsahu neomezeném a ke všem způsobům užití, přičemž Objednatel je oprávněn grafickou podobu Webů také jakkoliv měnit.

2.3 Objednatel je oprávněn grafickou podobu Webů použít pouze k účelu vyplývající z této smlouvy a v souladu s účelem, k němuž byla grafická podoba Webů vytvořena, a to výhradně v rámci Webů.

2.4 Není-li výslovně uvedeno jinak, Objednatel nabývá licenci textové a grafické podobě Webů vytvořenou Dodavatelem okamžikem uhrazení odměny dle čl IV. této smlouvy za příslušné období, kdy textová a grafická podoba vznikly.

2.5 Objednatel smí oprávnění tvořící součást licence k textové a grafické podobě Webů, ať už zcela nebo zčásti, poskytnout třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele (poskytovat podlicence). Objednatel smí práva a povinnosti plynoucí z této

licence k textové a grafické podobě Webů postoupit třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.

## V. Doba trvání a způsob ukončení smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou 12 měsíců.
2. Objednatel má právo odstoupit od této smlouvy v případě, kdy Dodavatel bude opakovaně nebo dlouhodobě nedodržovat garantované parametry své servisní podpory, jak jsou uvedeny v čl. II. a III. této smlouvy.
3. Dodavatel má právo odstoupit od této smlouvy v případě, kdy Objednatel bude v prodlení s jakoukoli platbou ve prospěch Dodavatele delší než 30 dnů.

## VI. GDPR

4. Smluvní strany se dohodly, že každá ze Smluvních stran bude osobní údaje, které jí budou na základě této Smlouvy druhou Smluvní stranou poskytnuty, zpracovávat v souladu s právními předpisy, zejména s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „GDPR“) a dalších právních předpisů souvisejících s ochranou osobních údajů a ochranou soukromí subjektů údajů (dále společně jen „předpisy GDPR“).
5. Objednatel je v postavení správce osobních údajů a Dodavatel je v postavení zpracovatele osobních údajů, které zpracovává pro Objednatele na základě této Smlouvy a podle jeho pokynů. V případě, že některá ze Smluvních stran zpracovává osobní údaje jako samostatný správce, činí tak na vlastní odpovědnost a v souladu s GDPR.
6. Právním základem pro zpracování osobních údajů je plnění této Smlouvy a plnění právních povinností dle příslušných právních předpisů.
7. Účelem zpracování je plnění povinností dané Smluvní strany z této Smlouvy.
8. Příjemcem osobních údajů mohou být vedle zaměstnanců a spolupracovníků dané Smluvní strany zejména orgány veřejné moci, poskytovatelé údržby informačního systému a další příjemci dle potřeb plnění této Smlouvy a/nebo druhé Smluvní strany.
9. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu nezbytnou pro plnění této Smlouvy a po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy.
10. Každá fyzická osoba jako subjekt údajů má práva dle GDPR, zejména právo na přístup k osobním údajům, jejich opravu, výmaz, omezení zpracování, přenositelnost údajů, vznést námitku proti zpracování a podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.
11. Vzhledem k tomu, že jsou obě Smluvní strany povinny dodržovat povinnosti dle předpisů GDPR a jsou jim současně tyto povinnosti známy, výslovně prohlašují, že jim tento rozsah práv a jejich vymezení postačuje, rozumí mu a netrvají na dalším vysvětlení.
12. Objednatel prohlašuje, že je oprávněn osobní údaje Dodavateli poskytnout a že jejich zpracování je v souladu s GDPR.
13. Objednatel bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje uvádět správně a pravdivě a že je bez zbytečného odkladu povinen Dodavateli oznámit jakoukoli změnu ve svých osobních údajích.
14. Objednatel bere na vědomí, že v rámci Díla mohou být používány nástroje pro analytiku a sledování provozu, a zavazuje se zajistit, že jejich použití je v souladu s právními předpisy,

zejména GDPR a právní úpravou cookies. Objednatel prohlašuje, že jej Dodavatel informoval o tom, že svůj souhlas se zpracováváním osobních údajů může kdykoli písemně odvolat.

## VII. Závěrečná ustanovení

1. Tuto smlouvu lze změnit pouze číslovanými dodatky podepsaným oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom exempláři.
3. Nevynutitelnost, nicotnost nebo neplatnost kteréhokoli článku, odstavce, pododstavce nebo ustanovení této smlouvy neovlivní vynutitelnost, nicotnost nebo platnost ostatních ustanovení této smlouvy. V případě, že jakýkoli takovýto článek, odstavec, pododstavec nebo ustanovení by mělo z jakéhokoli důvodu pozbyt platnosti nebo bylo nebo se stalo nicotným (zejména z důvodu rozporu s příslušnými právními předpisy), provedou smluvní strany konzultace a dohodnou se na právně přijatelném způsobu provedení záměrů obsažených v takové části smlouvy, jež pozbyla platnosti či se stala nicotnou.
4. Veškeré právní vztahy vyplývající z této smlouvy se řídí právními předpisy České republiky, zejména Občanským zákoníkem.

V Brně dne 13.4. 2026

.....  
Objednatel

Mgr. Zuzana Stará  
Digitally signed by  
Mgr. Zuzana Stará  
.....  
Dodavatel