**Smlouva o poskytování IT služeb**

(dále jen „***Smlouva***“)

uzavřená ve smyslu § 1746 odst. 2 a následných zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále jen „***občanský zákoník***“), mezi těmito smluvními stranami

1.

Město Zubří

U Domoviny 234, 756 54 Zubří  
IČ: 00304492  
DIČ: CZ00304492

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Rožnov pod Radhoštěm

Č. účtu: 2221851/0100

zastoupeno: Aleš Měrka, starosta

e-mail: podatelna@mesto-zubri.cz

tel.: 571 757 051

(dále jen *„****Objednatel****“)*

a

2.

**(název firmy)**

sídlo: …

IČ: …  
DIČ: …

Bankovní spojení: ...

Č. účtu:...

zastoupen: ..., …

e-mail: …

tel.: …

Společnost zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném … soudem v …, sp. zn. …

Fyzická osoba podnikající dle živnostenského zákona nezapsaná v obchodním rejstříku.

(dále jen *„****Poskytovatel****“*)

**Článek I**.

**Předmět smlouvy**

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli na svůj náklad a nebezpečí s odbornou péčí v rozsahu a za podmínek stanovených touto Smlouvou komplexní služby v oblasti informačních technologií (dále je „***služby IT***“), a to v rozsahu a specifikaci uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy (Specifikace a rozsah služeb).
2. Služby IT budou Poskytovatelem poskytovány v úplnosti dle zadání Objednatele ve výborné kvalitě a bez vad a nedodělků v rozsahu, způsobem, termínu a v jakosti za podmínek uvedených v této Smlouvě a v souladu s obecně závaznými a platnými právními předpisy účinnými v době poskytování služeb IT. Poskytovatel poskytne i další služby výslovně neuvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy, pokud souvisejí s předmětem plnění této smlouvy a vyplývají pro Objednatele z příslušných právních předpisů, vnitřních předpisů a norem Objednatele, technických a jiných norem či o kterých Poskytovatel věděl nebo podle svých odborných znalostí vědět měl a/nebo mohl, že jsou k řádnému a kvalitnímu poskytování služeb IT dané povahy potřeba.
3. Objednatel se zavazuje za poskytování těchto služeb IT platit Poskytovateli sjednanou odměnu dle článku IV. této Smlouvy a poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při realizaci předmětu této Smlouvy.

**Článek II**.

**Způsob a termíny plnění**

1. Plnění je poskytováno následujícím způsobem:
2. Prostřednictvím servisního technika Poskytovatele přímo na pracovištích Objednatele specifikovaných v článku III. této Smlouvy;
3. Prostřednictvím hot-line ve formě telefonické podpory;
4. Prostřednictvím nástrojů vzdálené správy, umožňují-li to technické prostředky na straně Objednatele.
5. Všechny požadavky na IT služby budou předávány Objednatelem formou:
6. telefonické hlášení požadavků kontaktní osobě;
7. e-mailové hlášení požadavků kontaktní osobě;
8. zadání do helpdesk, pokud Poskytovatel toto komunikační řešení v rámci poskytovaných služeb nabízí a má je aktivní.
9. Detailní popis způsobů, termínů, podmínek a kontaktní údaje jsou definovány v Příloze č. 1 této Smlouvy.
10. Pokud je v této Smlouvě nebo jejich přílohách uveden termín „do XY hodin" (XY může být jakákoliv číslice) je tím definována lhůta v hodinách počítaných v rámci pracovních dnů.

**Článek III**.

**Místo plnění**

Místo plnění této smlouvy je:

1. **sídlo Objednatele**, objekt budovy: U Domoviny 234, 756 54 Zubří;
2. **Odbor kultury a sportu Městského úřadu Zubří**, objekt budovy: Hamerská 10, 756 54 Zubří (Klub Zubří);
3. **Muzeum Zubří**, objekt budovy: Hlavní 824, 756 54 Zubří;
4. **Knihovna města Zubří**, objekt budovy: Hlavní 79, 756 54 Zubří;
5. **Sportovní hala Zubří**, objekt budovy: Hlavní 492, 756 54 Zubří.

**Článek IV**.

**Cena za poskytované služby, způsob úhrady**

1. Minimální časový rozsah poskytovaných služeb IT Poskytovatelem pro Objednatele, specifikovaných co do rozsahu a předmětu v článku I. ve spojení s Přílohou č. 1 této Smlouvy, činí dle dohody smluvních stran **30 hodin měsíčně** (dále jen „***garantovaný odběr služeb IT***“).
2. Za poskytování garantovaného odběru služeb IT se Objednatel zavazuje hradit Poskytovateli **měsíční paušální odměnu** stanovenou v celkové výši …,**- Kč**, tj. …**,- Kč/1 hodinu práce**. Ceny jsou uvedeny bez DPH.
3. V případě nutnosti poskytování služeb IT **nad rámec 30 hodin v měsíci** (a tedy nad rámec sjednané měsíční paušální odměny) bude práce vykonávaná Poskytovatelem ve prospěch Objednatele vyúčtována **dle hodinové sazby** ve výši …,**- Kč/1 hodinu práce.** Cena je uvedena bez DPH. Poskytnutí služby IT nad rámec garantovaného odběru služeb IT musí být před jejím poskytnutím písemně schváleno Objednatelem.
4. Součástí měsíční paušální odměny dle článku IV., odst. 2. shora jsou i **veškeré výjezdy** servisních zaměstnanců Poskytovatele do/z místa plnění služeb IT pro Objednatele, a to i v případě výjezdů prováděných Poskytovatelem nad rámec garantovaného měsíčního odběru služeb IT, i všechny případné administrativní a jiné náklady spojené s poskytováním služeb IT.
5. Objednatel si vyhrazuje změnu závazku, spočívající v činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti nebo při nalezení neobvyklého řešení problému (tato změna může spočívat i v ujednání dřívějšího či pozdějšího termínu účinnosti této Smlouvy). V těchto případech se mohou smluvní strany dohodnout na poskytnutí takových služeb či změně smlouvy, které byť nejsou ve Smlouvě sjednány, jsou nezbytné či vhodné pro naplnění účelu veřejné zakázky. Vyhrazená změna závazku bude provedena přiměřeně v souladu s podmínkami, které jsou sjednány Smlouvou.
6. Dále si Objednatel vyhrazuje, že cena za poskytované služby může být dohodou s Poskytovatelem každoročně navýšena až o 1,5 % v návaznosti na vývoj inflačních, cenových, mzdových, daňových a dalších nákladových relací. Nad rámec těchto změn mohou být rovněž na základě dohody s Poskytovatelem provedeny další nevyhrazené změny závazku ze Smlouvy na veřejnou zakázku, a to v souladu s § 222 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.
7. Sjednanou měsíční odměnu dle článku IV., odst. 2. a 3. shora uhradí Objednatel Poskytovateli souhrnně (tj. sjednanou paušální odměnu a případně i odměnu nad rámec paušálu **dle výkazu odpracovaných hodin**), a to na základě faktury, kterou Poskytovatel vystaví Objednateli vždy do 15. dne následujícího kalendářního měsíce.
8. Poskytovatel se zavazuje předložit Objednateli spolu s vystavenou fakturou vždy i přehledný soupis objemu poskytnutých činností prováděných v daném kalendářním měsíci v rámci služeb IT, v němž u každé položky stručně uvede předmět vykonávané činnosti a počet odpracovaných hodin (dále jen **„*Soupis prací*“**). Nebude-li Objednatel souhlasit s předloženým Soupisem prací, neprodleně kontaktuje Poskytovatele za účelem dosažení shody na objemu vykázaných činností v uplynulém kalendářním měsíci.
9. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost (zejména Soupis prací), nebo bude-li chybně vyúčtována měsíční paušální odměna či hodinová sazba za činnosti poskytnuté nad měsíčně garantovaný objem služeb IT, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím doby splatnosti vrátit Poskytovateli k provedení opravy, přičemž ve vrácené faktuře vyznačí Objednatel důvod vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury přestává běžet původní doba splatnosti a Objednatel není v prodlení s úhradou. Celá doba splatnosti běží znovu ode dne doručení nově vyhotovené faktury Objednateli.
10. Splatnost faktury činí 30 dnů ode dne následujícího po dni doručení faktury Objednateli s tím, že bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb. a jiné náležitosti stanovené obecně závaznými právními předpisy. K odměně Poskytovatel účtuje DPH vždy podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.
11. Cena náhradních dílů, spotřebního materiálu, dodávek nebo služeb zajištěných Poskytovatelem od jiných subjektů (výrobců, prodejců, distributorů apod.), které jsou potřebné pro zajištění mimozáručních oprav, není součástí odměny Poskytovateli za plnění této Smlouvy. Není-li dodávka nezbytná pro řádné poskytování služeb IT dle této Smlouvy označena touto Smlouvou či jejími přílohami výslovně jako povinnost Objednatele, platí, že jde o povinnost Poskytovatele a že je zahrnuta v ceně plnění.

**Článek V**.

**Práva a povinnosti Poskytovatele**

1. Poskytovatel se zavazuje:
2. po celou dobu účinnosti této Smlouvy udržovat rozsah a kvalitu poskytovaných služeb tak, aby byl zajišťován bezproblémově předmět této Smlouvy;
3. k zajištění kvalifikovaných personálních kapacit pro plnění předmětu této Smlouvy;
4. průběžně provádět kontrolu a monitoring systémů směřující k udržení kvality provozu a k prevenci vzniku provozních problémů či poruch;
5. svolávat schůzky s Objednatelem, a to dle jejich operativní potřeby;
6. sledovat dodržování sjednaných licenčních podmínek v oblasti HW a SW produktů a upozornit Objednatele na jejich možné porušení; Poskytovatel nenese zodpovědnost za dodržování licenční politiky v oblasti softwarového vybavení na počítačích Objednatele v případech, kdy instalace příslušného SW nebyla provedena Poskytovatelem;
7. bez prodlení Objednateli hlásit každý výskyt bezpečnostního incidentu souvisejícího s provozem informačních systémů, sítí a výpočetní techniky;
8. ohlašovat havárie, nefunkčnost, vady a výpadky technologií a informačních systémů;
9. udržovat aktuální seznam kontaktních osob, které jsou oprávněny komunikovat vůči Objednateli a tyto změny oznamovat;
10. poskytnout na vyžádání Objednateli komunikaci související s řešením dílčích vad a požadavků;
11. opatřit si veškeré věci, služby nebo dodávky nezbytné k plnění závazků dle této Smlouvy, pokud v této Smlouvě a jejích přílohách není výslovně uvedeno, že je opatří Objednatel;
12. zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s poskytováním služeb IT pro Objednatele dozví a neposkytovat bez souhlasu Objednatele žádné informace získané při plnění předmětu této Smlouvy třetím osobám; blíže je tato povinnost specifikována v článku X. této Smlouvy;
13. Poskytovatel má právo:
    * 1. na znalost hesel ke všem administrátorským účtům na všech systémech, které jsou předmětem plnění dle Smlouvy;
      2. na přístup k veškeré dokumentaci informačních systémů a IT spojené s předmětem Smlouvy;
      3. přerušit v nezbytně nutném rozsahu poskytování služby, a to zejména za účelem pravidelné či nezbytné údržby informačních systémů, sítí a výpočetní techniky; budou-li takové zásahy plánované, tj. známé s dostatečným časovým předstihem, bude Poskytovatel tyto zásahy provádět v nejméně exponovaných časech po předchozí vzájemné dohodě s Objednatelem.
14. Poskytovatel neodpovídá za:
15. obsahovou správnost dat pořízených uživateli informačních systémů Objednatele uložených v datové základně systémů, jejichž správa a údržba je předmětem Smlouvy;
16. dodržování licenční politiky v oblasti softwarového vybavení na zařízeních Objednatele v případech, kdy instalace příslušného SW nebyla provedena Poskytovatelem;
17. nedostupnost služeb z rozhodnutí Objednatele.
18. Poskytovatel je povinen předložit Objednateli platný doklad o uzavřeném pojištění profesní odpovědnosti ve výši minimálně **1.000.000,- Kč** (slovy: jeden milion korun českých), a to nejpozději v den podpisu této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje toto pojištění udržovat v platnosti po celou dobu trvání této Smlouvy a je povinen o tom na žádost Objednatele kdykoliv předložit doklady.
19. Poskytovatel prohlašuje, že má k veškerým činnostem, které má vykonávat dle této smlouvy, potřebná oprávnění a disponuje příslušnými znalostmi, odborností a kapacitami, má s plněním závazků co do obsahu a rozsahu obdobným těm, které jsou touto Smlouvou sjednány, dostatečné zkušenosti. Prohlášení uvedené ve větě první tohoto odstavce se Poskytovatel zavazuje udržovat v platnosti po celou dobu trvání této Smlouvy. Pokud v průběhu poskytování služeb IT dle této Smlouvy pozbyde Poskytovatel jakékoliv oprávnění, povolení či licenci opravňující ho k poskytování služeb IT, zavazuje se o této skutečnosti bezodkladně informovat kontaktní osobu Objednatele a učinit veškerá potřebná opatření k opětovnému získání všech potřebných oprávnění, povolení či licencí potřených pro řádné poskytování služeb IT.
20. V době trvání výpovědní doby či po zániku závazků z této Smlouvy je Poskytovatel povinen v nezbytném rozsahu učinit vše nezbytné pro zachování fungování služeb IT. V rámci výše uvedeného se Poskytovatel zavazuje předat nezbytné informace a data pro řádnou funkci služeb IT osobě, která bude Objednateli zajišťovat služby IT, či jiná obdobná plnění, po ukončení této Smlouvy, aniž by došlo k ohrožení nebo omezování poskytování služeb IT. V době po uzavření této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytnout obdobnou součinnost s předáním, resp. převzetím, informací a dat od současného poskytovatele služeb IT, pokud již není současným poskytovatelem služeb IT Objednateli. Pokud je Poskytovatel současným poskytovatelem služeb IT Objednateli, zavazuje se předchozí smlouvu ukončit samostatnou dohodou s Objednatelem, a to k datu účinnosti této Smlouvy.
21. Smluvní strany ujednávají, že Objednatel se stává výlučným vlastníkem jakéhokoliv hmotného a nehmotného substrátu, který vznikne nebo bude Poskytovatelem Objednateli dodán v rámci poskytování služeb IT, zejména všechny vzniklé informace, data, doprogramované části či výstupy, a Objednatel je oprávněn takový hmotný i nehmotný substrát bez omezení využít pro svoji potřebu. Poskytovatel není oprávněn s takovým hmotným či nehmotným substrátem jakkoliv nakládat nad rámec plnění této Smlouvy.

**Článek VI**.

**Práva a povinnosti Objednatele**

1. Objednatel se zavazuje:
2. poskytovat Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k plnění předmětu Smlouvy (zejména vytvořit vhodné pracovní podmínky pro servisní pracovníky, zajistit přístup do objektů, technologických místností s instalovanou technikou a ke koncovým uživatelům, poskytovat veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování služeb IT, zajistit efektivní součinnost svých odborných pracovníků, zaznamenávat provozní události dohodnutou formou atp.);
3. zajistit součinnost veškerých subjektů, které Poskytovatel potřebuje pro řádné plnění jeho povinností vyplývajících z této Smlouvy; zejména se jedná o dodavatele aplikací, agendových systémů či poskytovatele služeb, které jsou součástí IT prostředí Objednatele.
4. bez prodlení Poskytovateli hlásit každý výskyt bezpečnostního incidentu souvisejícího s provozem informačních systémů, sítí a výpočetní techniky;
5. řádně a včas hradit své závazky vůči Poskytovateli.
6. Objednatel má právo:
7. svolávat operativní schůzky smluvních stran;
8. průběžně kontrolovat plnění předmětu Smlouvy Poskytovatelem.

**Článek VII**.

**Odpovědnost za škodu a vady**

1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou zaviněným porušením stanovených povinností podle této Smlouvy nebo povinnosti stanovené obecně závazným právním předpisem.
2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Objednateli vznikne v důsledku ztráty nebo poškození dat s výjimkou ztráty nebo poškození dat prokazatelně způsobených při plnění této Smlouvy Poskytovatelem.
3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Objednateli vznikne v důsledku ztráty nebo poškození HW nebo SW s výjimkou ztráty nebo poškození HW nebo SW prokazatelně způsobeným plněním této Smlouvy ze strany Poskytovatele.
4. Odpovědnost za škodu a náhrada škody se řídí příslušnými ustanoveními platných právních norem, zejména § 2894 a následujících občanského zákoníku.
5. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za jakoukoliv újmu způsobenou pracovníky či jinými pomocníky Poskytovatele na majetku Objednatele či třetím osobám, když smluvní strany shodně prohlašují, že Objednatel v případě vzniku takové újmy za tuto škodu právní odpovědnost nenese. Poskytovatel se v tahovém případě zavazuje vzniklou újmu v plném rozsahu uhradit, a to i za předpokladu, že by poškozená třetí strana újmu nárokovala po Objednateli.

**Článek VIII**.

**Prodlení a sankce**

1. V případě prokazatelného nedodržení časových parametrů uvedených Příloze č. 1 této Smlouvy zaviněných Poskytovatelem je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši **500,- Kč** (slovy: pět set korun českých) za každou započatou hodinu prodlení a za každý jednotlivý případ.
2. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost mlčenlivosti, specifikovanou v článku V. odst. 1 písm. k) ve spojení s článkem X. této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši **50.000,-Kč** (slovy: padesát tisíc korun českých), a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti mlčenlivosti.
3. Smluvní strany výslovně vylučují aplikaci § 2050 občanského zákoníku, a tudíž je smluvní strana, která je podle této Smlouvy oprávněna vyúčtovat smluvní pokutu, oprávněna uplatnit i nárok na náhradu škody, a to v rozsahu převyšujícím vyúčtovanou smluvní pokutu.
4. Smluvní strana povinna k úhradě smluvní pokuty je povinna uhradit vyúčtovanou smluvní pokutu nejpozději do 14 dnů od dne doručení výzvy k její úhradě.
5. Časové parametry (lhůty) uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy se prodlužují o a neplynou po dobu:
6. havárií, poruch, nutného servisního zásahu nebo výpadku služeb, způsobených zásahem vyšší moci či nepříznivými klimatickými podmínkami znemožňujícími poskytování IT služeb při dodržení technologických postupů a odborné péče Poskytovatele,
7. neplnění závazků ze Smlouvy na straně Objednatele (zejména smluvené součinnosti atd.),

1. pozastavení poskytování služeb IT ze strany Poskytovatele z dalších důvodů ležících na straně Objednatele (které nejsou důsledkem neplnění závazků Poskytovatelem),
2. prodlení při řešení, které bylo způsobeno obdržením nevhodného pokynu daného Poskytovateli Objednatelem, jestliže na nevhodnost pokynu Poskytovatel Objednatele upozornil a ten na jeho dodržení trval nebo jestliže Poskytovatel nemohl nevhodnost pokynu zjistit při dodržení odborné péče.
3. O okolnostech, které mají za následek posunutí časových parametrů (lhůt) uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy, uvědomí ta smluvní strana, která se o nich dozví dříve, druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu po jejich zjištění za účelem včasného zajištění příslušných opatření. Po odpadnutí výše uvedených překážek je Poskytovatel bezodkladně povinen poskytnout příslušnou službu IT, jejíž poskytování nebylo možné provádět.

**Článek IX**.

**Trvání a ukončení Smlouvy**

1. Smlouva se uzavírá na **dobu neurčitou**.
2. Smlouvu lze ukončit kdykoli v průběhu jejího trvání po vzájemné **dohodě** smluvních stran. Dohoda musí být písemná.
3. Strany mohou jednostranně ukončit smluvní vztah založený touto Smlouvou písemnou **výpovědí** s tříměsíční (3měsíční) výpovědní dobou bez udání důvodu. Výpovědní doba počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla druhé smluvní straně prokazatelně doručena. Poskytovatel má nárok na úhradu odměny ve smyslu článku IV. této Smlouvy za služby IT realizované do konce výpovědní doby.

1. Smlouvu lze rovněž ukončit jednostranným **odstoupením** od Smlouvy v případě, kdy jedna Strana poruší Smlouvu podstatným způsobem. Podstatným porušením této Smlouvy se rozumí zejména dlouhodobé nebo opakované neplnění podmínek této Smlouvy, přičemž Strana, která Smlouvu porušila, neprovedla nápravu ani po písemném upozornění ve lhůtě čtrnácti (14) dnů. V případě předčasného odstoupení od Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu odměny ve smyslu článku IV. této Smlouvy za služby IT realizované do data ukončení smluvního vztahu.
2. V případě zániku závazku z této Smlouvy je Poskytovatel povinen ihned předat Objednateli případně nedokončené části předmětu plnění včetně věcí, které opatřil a které jsou součástí předmětu plnění, jako i veškerou dokumentaci, konfigurace, zálohy, přístupové údaje i další podklady a data nezbytné pro zajištění kontinuity služeb IT apod. a uhradit případně vzniklou škodu. Objednatel je povinen uhradit Poskytovateli odměnu za plnění, které opatřil a které se staly součástí předmětu plnění, pokud nebyly uhrazeny v rámci ujednané odměny.
3. Smluvní strany se zavazují bez ohledu na způsob ukončení smluvního vztahu vypořádat svá vzájemná práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy písemnou dohodou, kterou uzavřou nejpozději do 15 dnů ode dne skončení smluvního vztahu.

**Článek X**.

**Ochrana informací**

1. Strany se zavazují, že při realizaci této Smlouvy a jejích dodatků budou chránit a utajovat před nepovolanými osobami důvěrné informace a skutečnosti (dále jen „***Chráněné informace***“).
2. Za Chráněné informace se pro účely této Smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně a veřejně známé, které svým zveřejněním mohou způsobit ohrožení bezpečnosti informačních systémů a technologií používaných Objednatelem nebo mohou způsobit škodu kterékoli smluvní straně. Za chráněné informace jsou považovány i informace, které některá ze smluvních stran jako chráněné písemně označila.
3. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci této Smlouvy nebo jejích dodatků a třetí osoba bude shodně zavázána k mlčenlivosti jako účastníci této Smlouvy. Za třetí osoby, podle tohoto ustanovení, nejsou považováni určení pracovníci smluvních stran oprávnění ke styku s Chráněnými informacemi ve vazbě na tuto Smlouvu nebo osoby, které si jedna ze Stran písemně určí.
4. Povinnost Objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením odstavců 1. až 3. tohoto článku dotčena.
5. Závazek k ochraně a utajení trvá po celou dobu existence Chráněných informací.
6. Po ukončení Smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných k realizaci předmětu této Smlouvy. Jestliže některá ze Stran takto učiní, je druhá smluvní strana povinna tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.

**Článek XI**.

**Ochrana osobních údajů**

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy může dojít k tzv. zpracovávání osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále též jen „***Nařízení GDPR***“), a to pouze a zpravidla v rozsahu, kdy Objednatel osobní údaje Poskytovateli zpřístupní přenosem a Poskytovatel na osobní údaje pouze a zpravidla nahlédne, bude-li to nezbytné pro řádné plnění závazků této Smlouvy a nebude-li možné se tzv. zpracování osobních údajů vyhnout.
2. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že primárním účelem a předmětem této Smlouvy není zpracovávání osobních údajů v plném rozsahu dle citované legislativy, tj. zejména shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, použití, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.
3. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že ve smyslu odst. 1. tohoto článku Smlouvy plní Objednatel roli tzv. správce osobních údajů a Poskytovatel roli tzv. zpracovatele osobních údajů, a to ve smyslu legislativy uvedené v odst. 1. tohoto článku této Smlouvu.
4. Objednatel, tj. správce osobních údajů, pověřuje tímto Poskytovatele, tj. zpracovatele osobních údajů, zpracováváním osobních údajů ve smyslu citace odst. 1. tohoto článku této Smlouvy a ve smyslu legislativy uvedené v odst. 1. tohoto článku Smlouvy, přičemž předmětem zpracování osobních údajů jsou osobní údaje vyskytující se v informačních systémech a zařízeních správce osobních údajů;
5. Dobou trvání zpracování osobních údajů je doba platnosti a účinnosti této Smlouvy.
6. Povahou zpracování osobních údajů je náhled na osobní údaje správce osobních údajů v souvislostí s plněním závazků Smlouvy.
7. Účelem zpracování osobních údajů je náhled na osobní údaje správce osobních údajů v souvislostí s plněním závazků Smlouvy.
8. Typem zpracovávaných osobních údajů jsou zpravidla identifikační, adresní, popisné a případně jiné osobní údaje subjektů údajů.
9. Kategorií subjektů údajů jsou zpravidla fyzické osoby, které jsou ve vztahu se správcem osobních údajů.
10. Objednatel, tj. správce osobních údajů, se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti, které jsou mu kladeny v souvislosti se zpracováním osobních údajů ve smyslu legislativy uvedené v odst. 1. tohoto článku této Smlouvy, zejména pak určit účel a prostředky zpracování osobních údajů.
11. Objednatel, tj. správce osobních údajů, touto Smlouvou obecně písemně povoluje zpracovateli osobních údajů zapojit do zpracování dalšího zpracovatele za podmínky, že zapojení takovéhoto dalšího zpracovatele vždy podléhá předchozímu písemnému souhlasu ze strany Objednatele.
12. Poskytovatel, tj. zpracovatel osobních údajů, se zavazuje:
13. dodržovat veškeré povinnosti, které jsou mu kladeny v souvislosti se zpracováním osobních údajů ve smyslu legislativy uvedené v odst. 1 tohoto článku, a to s přihlédnutím k povaze a účelu zpracování osobních údajů dle odst. 7 a 8 tohoto článku;
14. zpracovávat osobní údaje na základě doložených pokynů správce osobních údajů, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Unie nebo členského státu, které se na správce osobních údajů vztahuje. V takovém případě zpracovatel osobních údajů informuje správce osobních údajů o tomto právním požadavku před zpracováním osobních údajů, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
15. zajistit, aby se osoby zpracovatele osobních údajů oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, včetně povinnosti zachovat tuto mlčenlivost i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací;
16. přijmout všechna nezbytná a přiměřená opatření požadovaná platnými právními předpisy a čl. 32 Nařízení GDPR, a to vzhledem k povaze a účelu zpracování osobních údajů 7 a 8 tohoto článku; Poskytovatel je povinen vyjma odkazovaného zajistit vhodná technickoorganizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající daným rizikům;
17. informovat Objednatele jako správce osobních údajů, a to neprodleně, v případě, že podle názoru Poskytovatele jako zpracovatele osobních údajů určitý pokyn správce osobních údajů porušuje Nařízení GDPR nebo jiné předpisy Unie nebo členského státu týkající se ochrany osobních údajů;
18. poskytovat správci včasnou součinnost při zajišťování souladu zpracování osobních údajů dle obecného Nařízení GDPR;
19. být Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření pro splnění povinnosti správce osobních údajů reagovat na žádosti o výkon práv subjektů osobních údajů, a to pouze v rozsahu, který je vzhledem k povaze zpracování možný;
20. být Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článku 32 až 36 Nařízení GDPR, a to pouze v rozsahu, který je vzhledem k povaze zpracování možný.
21. Poskytovatel nesmí opravovat, vymazávat ani blokovat osobní údaje poskytnuté Objednatelem, pokud nejde o plnění předmětu Smlouvy nebo mu k tomu nedá Objednatel písemný pokyn.

**Článek XII**.

**Závěrečná ustanovení**

1. Ujednání této Smlouvy nebrání v konkrétních věcech uzavřít mezi smluvními stranami zvláštní Smlouvy o jiných službách s individuálně stanovenými podmínkami.
2. Práva a povinnosti touto Smlouvou neupravené se řídí zejména občanským zákoníkem, dalšími příslušnými obecně závaznými právními předpisy a vnitřním předpisem Objednatele – č. 23/2017 „Obchodní podmínky města Zubří“ (viz Příloha č. 2 této Smlouvy), se kterým byl Poskytovatel povinen se seznámit v rámci výběrového řízení, což stvrzuje svým podpisem.
3. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že ve Smlouvě nejsou žádné údaje a skutečnosti, které lze označit za obchodní tajemství dle § 504 občanského zákoníku, ani údaje, jejichž uveřejněním by došlo k neoprávněnému zásahu do práv a povinností smluvních stran, jejich zástupců nebo zaměstnanců.
4. Poskytovatel není oprávněn bez výslovného písemného souhlasu Objednatele postoupit jakákoliv svá práva, ani převést kterékoli povinnosti třetí osobě, není také oprávněn tuto Smlouvu postoupit.
5. Poskytovatel bere na vědomí, že uzavřením této Smlouvy se jako osoba podílející se na dodávkách služeb hrazených Objednatelem z veřejných výdajů stává osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly dle ustanovení § 2 odst. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů, a zavazuje se spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
6. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním informací o průběhu plnění veřejné zakázky a se zveřejněním obsahu smlouvy dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
7. Neplatnost kteréhokoli ustanovení této Smlouvy neovlivní platnost této Smlouvy jako celku, vyjma těch případů, kdy takové neplatné ustanovení nelze vyčlenit z této Smlouvy, aniž by tím pozbyla platnosti. Smluvní strany se pro takový případ zavazují v dobré víře nahradit takové neplatné ustanovení platným a účinným ustanovením, jehož účel v nejvyšší možné míře odpovídá účelu, smyslu a hospodářskému významu původního ustanovení a cílům této Smlouvy. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky. Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 557 občanského zákoníku (výklad použitého výrazu).
8. Obsah Smlouvy může být měněn jen na základě dohody smluvních stran, a to výlučně písemnou formou vzestupně číslovaných dodatků, odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami. Pro účely komunikace mezi smluvními stranami je písemná forma zachována i při právním jednání učiněném elektronickými prostředky (tj. komunikace formou e-mailu); to neplatí pro oznámení o odstoupení od této smlouvy.
9. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

* Příloha č. 1 - Specifikace a rozsah služeb IT
* Příloha č. 2 - Vnitřní předpis Objednatele – č. 23/2017 „Obchodní podmínky města Zubří“.

1. Obě smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy a prohlašují, že si smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí, že smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, z jejich pravé a svobodné vůle, což stvrzují svým podpisem, resp. podpisem svého oprávněného zástupce.
2. Součástí této Smlouvy jsou podmínky, práva a povinnosti dle příslušné dokumentace výběrového řízení na veřejnou zakázku. V případě rozporu ujednání této Smlouvy s uvedenými dokumenty nebo s obchodními podmínkami objednatele, má přednost tato Smlouva.
3. Tato Smlouva nabývá platnosti v den jejího podpisu oprávněným zástupcem poslední smluvní strany a účinnosti prvního dne třetího kalendářního měsíce následujícího po podpisu smlouvy oprávněným zástupcem poslední smluvní strany. Strany Smlouvy jí mohou po vzájemné dohodě podepsat elektronicky.
4. Smlouva se vyhotovuje ve třech stejnopisech, z nichž Objednatel obdrží dvě vyhotovení a Poskytovatel jedno vyhotovení. Každý stejnopis má právní sílu originálu.

**Doložka podle zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů**

Tato smlouva je uzavřena v souladu se zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů (§ 41), a to na základě vnitřního předpisu Objednatele Směrnice pro zadávání veřejných zakázek č. 22/2017 schváleným Radou města Zubří usnesením č. RM 58/711 ze dne 22. 02. 2017, ve znění Dodatku č. 1 ze dne 12. 08. 2020 a Dodatku č. 2 ze dne 21. 05. 2025, ve spojení s usnesením Rady města Zubří č. ……………….. ze dne ……………….. .

V Zubří dne V … dne …

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Město Zubří …**

Aleš Měrka, starosta …

**Příloha č. 1 - Specifikace a rozsah služeb IT**

1. **Výkon správy IT prostředí - seznam prováděných činnosti:**
2. **Správa koncových stanic PC, notebooky a terminály** (počet uživatelů do 50 stanic)
   * technická podpora koncovým uživatelům
   * patch management
   * řešení problémů HW i SW typu
   * instalace nových zařízení
   * opravy nebo zprostředkování opravy koncového zařízení
3. **Správa serverových OS a aplikací** 
   * patch management
   * kontrola HW a SW stavu serverů
   * řešení před poruchových stavů
   * řešení poruch
   * opravy nebo zprostředkování opravy serverů
   * technická podpora a komunikace s dodavateli SW aplikací
   * upgrade SW aplikací nebo zprostředkování upgrade SW aplikací s dodavatelskou společností
   * management uživatelských účtů
   * implementační a instalační práce
4. **Správa poštovního serveru, antivirového a antispamového systému** 
   * kontrola prováděných aktualizací a infiltrací
   * řešení problémů
   * kontrola antispamových filtrů
   * kontrola „black" listů
   * implementační a instalační práce
5. **Správa zálohování** 
   * kontrola prováděných záloh
   * implementační a instalační práce
6. **Správa licencování a zajištění poradenství pro aktuálně nejvýhodnějšího licenčního programu**
7. **Správa tiskového prostředí a dalších prvků IT zařízení**
   * zprostředkování oprav tiskáren, scannerů, switche, routery apod.
   * implementační a instalační práce
8. **Správa aktivní a pasivní sítě LAN/WAN/WLAN** 
   * patch management
   * bezpečnostní kontroly
   * diagnostiky závad a opravy
9. **Správa dalších interních nebo externích služeb Objednatele**
   * instalace a obnova certifikátů
   * konzultační a poradenská činnost
10. **Přístupové údaje, jejich zabezpečení, předávání a vedení záznamů**
    * při zahájení poskytování služeb IT Poskytovatel od Objednatele převezme dokumentaci a údaje potřebné k poskytování služeb IT včetně přístupových údajů do systémů Objednatele, k souvisejícím službám a podobně, a to na základě předávacího protokolu podepsaného oběma smluvními stranami (nebo jiným smluvními stranami dohodnutým způsobem). Přístupová hesla a obdobně citlivé údaje budou Poskytovateli předány v chráněném režimu (např. v zapečetěné obálce nebo jiným smluvními stranami dohodnutým způsobem);
    * obdobně při ukončení Smlouvy Poskytovatel předá Objednateli veškerou dokumentaci ke všem službám IT poskytovaným dle této Smlouvy včetně všech přístupových údajů k systémům Objednatele, ke kterým Poskytovatel získal přístup během poskytování služeb IT, a vypracovat podrobný předávací protokol podepsaný oběma smluvními stranami s uvedením veškeré předávané dokumentace a údajů, a to ve formátu, který určí Objednatel. Přístupová hesla a obdobně citlivé údaje budou Objednateli předány v chráněném režimu (např. v zapečetěné obálce nebo jiným smluvními stranami dohodnutým způsobem).
    * Poskytovatel je povinen přístupové údaje chránit proti jejich odcizení, ztrátě či zneužití neoprávněnou osobou, a to především tak, že nebude třetím stranám tyto údaje sdělovat, údaje nebude písemně ani jinak zaznamenávat způsobem, který potenciálně umožňuje přístup neoprávněným osobám a vynaloží veškeré potřebné úsilí k zabezpečení přístupových údajů proti odcizení, ztrátě či zneužití. Poskytovatel je povinen neprodleně informovat Objednatele o veškerých případech, kdy se dozví, že došlo k odcizení, zneužití nebo ztrátě přístupových údajů. Přiměřeným způsobem je Poskytovatel povinen chránit i ostatní data a informace která mu budou zpřístupněna v průběhu plnění této Smlouvy. Poskytovatel je povinen vždy postupovat tak, aby rizika odcizení, ztráty či zneužití neoprávněnou osobou, byla, pokud možno, v co největší míře omezena.
11. **Garance vyřešení požadavků Objednatele při výpadcích/vadách služeb/informačních systémů, a to v níže uvedených lhůtách od nahlášení problému Poskytovateli či zjištění problému Poskytovatelem, v místě plnění**, pokud nebude možno vyřešit vzdáleně**:**
    * **(K) – Kritická míra důležitosti**

**do 8 hodin u problémů s kritickou mírou důležitosti**; Stav s kritickou mírou důležitosti je ten, kdy dojde k výpadku služby/ informačního systému, který je z pohledu Objednatele specifikován jako kritický a současně ovlivňuje více než 85 % uživatelů takové služby. Výpadek je stav, při kterém je nefunkční celá služba/informační systém či služba/informační systém ztratil svou funkčnost tak, že tento stav není překonatelný náhradním způsobem.

**Seznam kritických služeb/informačních systémů:** ELISA (elektronická spisová služba), datové schránky, Czech point, základní registry, KEO (ekonomický a účetní informační systém), Internetové připojení, Interní datová síť včetně lokálního úložiště, serverové či aktivních prvky sítě LAN/WAN/WLAN, koncové stanice;

* + **(V) - Vysoká míra důležitosti**

**do 24 hodin u problémů s vysokou mírou důležitosti**; Stav s vysokou mírou důležitosti je ten, kdy dojde k výpadku služby/informačního systému, který je z pohledu Objednatele specifikován jako kritický a současně ovlivňuje méně než 85 % uživatelů takové služby nebo kdy dojde k výpadku služby/informačního systému, který není z pohledu Objednatele specifikován jako kritický a současně ovlivňuje více než 85 % uživatelů takové služby/informačního systému.

* + **(S) - Střední míra důležitosti**

**do 48 hodin u problémů s střední mírou důležitosti**; Stav se střední mírou důležitosti je ten, kdy dojde k výpadku služby/informačního systému, který je z pohledu Objednatele specifikován jako kritický a současně ovlivňuje méně než 10 % uživatelů takové služby, dojde k výpadku služby/informačního systému, který není z pohledu Objednatele specifikován jako kritický a současně ovlivňuje méně než 85 % uživatelů takové služby nebo, kdy dojde k nefunkčnosti některých částí služeb/informačních systémů a současně tato nefunkčnost ovlivňuje více než 85 % uživatelů takové služby/informačního systému.

* + **(N) - Nízká míra důležitosti**

**do 72 hodin u problémů s nízkou mírou důležitosti**; Stav s nízkou mírou důležitosti je ten, kdy dojde k výpadku služby/informačního systému či nefunkčnosti některých částí služby/informačního systému, který nenaplňuje kritickou, vysokou nebo střední míru důležitosti.

1. **Telefonická podpora ICT prostředí Objednatele** **v čase od 8:00 do 17:00** **v pracovní dny**
2. **E-mailová a vzdálená podpora**
3. **Preventivní prohlídky dle odborného uvážení Poskytovatele**
4. **Udržování technické dokumentace**
5. **Vytváření koncepce rozvoje a poskytování odborných konzultací**
6. **Dodávky a další plnění nezbytné pro řádné poskytování služeb IT** 
   * V případě, že se v průběhu plnění smlouvy z objektivních příčin ukáže, že z důvodu aktuální potřeby Objednatele je pro řádné poskytování služeb IT **nutné** **plnění nad rámec této smlouvy** (např. hardware, software, licence, jiné dodávky či služby), je Poskytovatel povinen o tomto bezodkladně informovat Objednatele s technickým zdůvodněním nutnosti pořízení. Objednatel rozhodne o dalším postupu.
7. **Kontaktní osoby**

1) **Kontaktní osoby za stranu Objednatele**:

Titul, Jméno, Příjmení: Lucie Pernicová

Tel.: 571 757 051

E-mail: pernicova@mesto-zubri.cz

2) **Kontaktní osoby za stranu Poskytovatele**:

Titul, Jméno, Příjmení: … Tel.: …

E-mail: …

Titul, Jméno, Příjmení: … Tel.: …

E-mail: …