

SMLOUVA

o poskytování servisní podpory a služeb pro hybridní prostředí M365

Číslo sml. objednatele: ICT-SML_2026_03_20
Číslo sml. poskytovatele: _____

ICT Kladno s.r.o.

se sídlem:	Vodárenská 2342, Kročehlavy, 272 01 Kladno
zastoupené:	Ing. Josef Janeček, jednatel
IČ:	11689170
DIČ:	CZ11689170
Bankovní spojení:	Komerční banka a.s.
Číslo účtu:	123-4658280297/0100
ID DS:	nti9kjq
zapsána v OR:	vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 352937

(dále jen „**Objednatel**“)

a

LITHIUM a.s.

se sídlem:	Táborská 375/26, Bohatice, 36004 Karlovy Vary
zastoupené:	Petr Lenc, Head of Infrastructure Division, na základě plné moci
IČ:	27991199
DIČ:	CZ27991199
Bankovní spojení:	Česká spořitelna, a.s.
Číslo účtu:	808204399/0800
ID DS:	b9heyxs
zapsána v OR:	vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl B, vložka 1339

(dále jen „**Poskytovatel**“)

kteří jsou dále společně označováni jako „**smluvní strany**“, uzavírají tuto smlouvu (dále jen „**Smlouva**“) podle ustanovení § 1746 odst. 2 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“).

PREAMBULE

- Poskytovatel bere na vědomí, že na základě smlouvy o poskytování služeb v informačních systémech a technologiích č. 2024/0562/0BRI ve znění pozdějších dodatků uzavřené mezi objednatelem a Statutárním městem Kladno (dále jen „**SMK**“), jejíž předmětem jsou mj. práce a činnosti v oblasti poskytování služeb informačních a komunikačních technologií SMK, že objednatel bude poskytovat a zajišťovat související jednak SMK a dále veškerým příspěvkovým organizacím zřízené SMK a právnickým osobám založené a 100% vlastněné SMK.
- Smluvní strany konstatují, že SMK je povinnou osobou v režimu nižších povinností dle zákona č. 265/2025 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel bere tuto skutečnost na vědomí a prohlašuje, že disponuje odbornou způsobilostí k zajištění bezpečnosti dodavatelského řetězce dle vyhlášky č. 410/2025 Sb., o bezpečnostních opatřeních poskytovatele regulované služby v režimu nižších povinností, ve znění pozdějších předpisů.

I. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Předmětem této Smlouvy je poskytování servisní podpory a služeb Poskytovatelem Objednateli pro prostředí M365 nebo hybridní prostředí M365. Specifikace prostředí a přehled servisní podpory a služeb v rámci této Smlouvy jsou uvedeny v příloze č. 2 Smlouvy s tím, že servisní podpora a služby se dělí následovně, a to na:
 - a. Služby poskytované v paušální částce – specifikace je uvedena v příloze č. 2 Smlouvy
 - b. Služby poskytované nad rámec paušální částky, na objednávku – specifikace je uvedena v příloze č. 2 Smlouvy.

II. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně si poskytovat nezbytnou součinnost pro řádné a včasné plnění povinností ze Smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen postupovat při zařizování záležitostí v rámci plnění s odbornou péčí.
3. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o všech skutečnostech, které by mohly ovlivnit plnění předmětu smlouvy. Zjistí-li Poskytovatel při plnění této Smlouvy skryté překážky, které znemožňují poskytnutí plnění dohodnutým způsobem, je povinen to oznámit Objednateli bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu v řešení.
4. Poskytovatel je povinen hlásit veškeré kybernetické bezpečnostní incidenty neprodleně, nejpozději však do 2 hodin od jejich detekce. Hlášení musí být zasláno na kontaktní e-mail Service Desku objednatel a současně na kontaktní osoby SMK uvedené v příloze č. 1. Poskytovatel se zavazuje umožnit SMK, objednateli nebo jimi pověřené třetí osobě výkon auditu kybernetické bezpečnosti v rozsahu plnění této smlouvy. Tato povinnost zahrnuje přístup k dokumentaci, protokolům a související infrastruktuře hybridního prostředí M365. Poskytovatel nese odpovědnost za dodržování bezpečnostních standardů i u svých subdodavatelů zapojených do plnění.

III. DOBA TRVÁNÍ A ZÁNİK SMLOUVY

1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu **určitou**, a to buď:
 - a. na 24 (dvacet čtyři) měsíců od zveřejnění této smlouvy v registru smluv anebo
 - b. do doby, kdy celková odměna za poskytnuté plnění dle čl. I. této Smlouvy účtovaná dle této Smlouvy Poskytovatelem dosáhne maximální částky uvedené v odst. 2. čl. IV. této Smlouvy, podle toho, který z okamžiků nastane dříve.
2. Tato Smlouva může být ukončena takto:
 - a. výpovědí bez udání důvodu kterékoliv ze smluvních stran, přičemž výpovědní doba činí 1 (jeden) měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně;
 - b. písemnou dohodou smluvních stran;
 - c. odstoupením kterékoliv ze smluvních stran.
3. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
 - a. Poskytovatel opakovaně nebude řádně a včas plnit své povinnosti podle této Smlouvy, a to ani po předchozím písemném upozornění Objednatele s výzvou k nápravě.
 - b. bude-li se nacházet v úpadku;
 - c. vstoupí-li do likvidace;
4. Každá ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od této Smlouvy, pokud:
 - a. druhá smluvní strana bude v prodlení s kteroukoli platbou nebo její částí a tato platba nebude provedena do **15 (patnácti) kalendářních dnů** od obdržení písemné výzvy k zaplacení;
5. Odstoupení nabývá účinnosti doručením písemného odstoupení druhé straně, případně osobním předáním písemného odstoupení. Smluvní strany si dále sjednávají, že odstoupením nedochází ke zrušení Smlouvy od počátku, ale až od okamžiku, kdy bylo písemné odstoupení druhé straně doručeno.

6. V případě ukončení této Smlouvy odstoupením některé smluvní strany má Poskytovatel nárok na úhradu prokazatelně vynaložených nákladů snížených o smluvní pokuty, újmu a další související náklady, které je Objednatel oprávněn uplatnit podle této Smlouvy.

IV. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena Poskytovatele za plnění dle čl. I. této Smlouvy byla stanovena na základě zadávacího řízení veřejné zakázky je uvedena v příloze č. 3 Smlouvy. K ceně bude připočteno DPH ve výši stanovené platnými právními předpisy.
2. Cena za plnění předmětu Smlouvy je stanovena jako pevná a obsahuje veškeré běžné náklady k řádnému plnění předmětu Smlouvy. Celkový nepřekročitelný finanční rámec ceny této Smlouvy v souladu s přílohou č. 3 činí, **1.126.400,- Kč bez DPH**.
3. Poskytovatel na konci každého kalendářního měsíce písemně předá Objednateli výkaz poskytnutého plnění dle čl. I. této Smlouvy za daný měsíc, který bude vyhotoven v souladu s přílohou č. 2 Smlouvy, a který po podpisu oběma smluvními stranami bude přílohou faktury za daný kalendářní měsíc.
4. Cena bude Objednatelům hrazena bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený na faktuře. Celková cena je splatná měsíčně, a to vždy na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Faktury budou sloužit jako daňové doklady.
5. Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu, který bude mít formální náležitosti účetního a daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a její součástí musí být Objednatelům písemně odsouhlasený výkaz provedení plnění dle čl. I. této Smlouvy za daný měsíc v souladu s odst. 3. tohoto článku.
6. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli oprávněně fakturovanou částku se splatností uvedenou na faktuře, přičemž lhůta splatnosti faktur je 30 (třicet) kalendářních dnů ode dne doručení Objednateli.
7. V případě, že faktura Poskytovatele nebude obsahovat některou povinnou náležitost dle odst. 5. tohoto článku nebo ji bude obsahovat neúplně nebo nesprávně, nebude proplacena a bude Objednatelům vrácena Poskytovateli k přepracování. Objednatel je oprávněn vrátit takovou fakturu do data splatnosti. Termín splatnosti nově vyhotovené či doplněné faktury je 14 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
8. Faktury mohou být Poskytovatelem zasílány v elektronické podobě opatřené zaručeným elektronickým podpisem v souladu s ustanoveními zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu v platném znění, na adresu: [REDACTED]

V. SMLUVNÍ POKUTY A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

1. Při prodlení Poskytovatele s poskytováním plnění dle čl. I. této Smlouvy oproti lhůtám či termínům uvedených v příloze č. 2 této Smlouvy, zaplatí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši **2.000,- Kč bez DPH** za každý den prodlení.
2. Smluvní strany se dohodly, že do maximální doby vyřešení dle SLA se nezapočítává doba, po kterou je vyřešení incidentu nebo požadavku objektivně závislé na odstranění závady, omezení nebo výpadku na straně třetí strany, zejména poskytovatele cloudových služeb Microsoft. Po tuto dobu se Poskytovatel nepovažuje za prodlení.
3. Při prodlení Objednatel s úhradou faktury je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši **0,05 %** z dlužné částky za každý den prodlení.
4. V případě porušení povinností Poskytovatel stanovených čl. VI. této Smlouvy ve vztahu k ochraně důvěrných informací, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši **50.000,- Kč**, a to za každý případ porušení povinnosti.
5. Za každé jednotlivé porušení povinností stanovené zákonem č. 265/2025 Sb. nebo vyhláškou č. 410/2025 Sb. zaplatí poskytovatel pokutu ve výši 50.000 Kč. Zaplacením pokuty není dotčeno právo na náhradu škody, která zahrnuje i regresní nárok na úhradu správních pokut uložených SMK dozorovým orgánem v důsledku pochybení poskytovatele.
6. Regresní nárok je možný pouze v případě prokazatelného porušení povinností Poskytovatele vzniklého jeho zaviněním, nikoli v důsledku jednání třetích stran nebo architektury cloudových služeb.

7. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody, která vznikla v příčinné souvislosti s důvodem, na jehož základě je smluvní pokuta účtována a vymáhána.
8. Smluvní sankce musí být druhé smluvní straně písemně vyúčtována a vyúčtování jí musí být doručeno. Na vyúčtování musí být uvedena výše smluvní sankce a její důvod. Smluvní pokuta či sankce je splatná do **15 (patnácti) kalendářních dnů** ode dne doručení vyúčtování.

VI. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této smlouvy:
 - a. si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**Důvěrné informace**“),
 - b. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.
2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této smlouvy získala od druhé smluvní strany.
3. Za třetí osoby se nepovažují:
 - a. zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - b. orgány smluvních stran a SMK a jejich členové,
 - c. osoby s účastí na plnění předmětu díla dle I./2.
 - d. ekonomičtí a právní poradci smluvních stran,
 - e. za předpokladu, že se podílejí nebo mají zájem se podílet na plnění této Smlouvy nebo jsou jinak spojeni s plněním dle této Smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v této smlouvě.
4. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemně jinak, považují se za Důvěrné informace implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. zejména, nikoli však výlučně popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a o činnosti smluvních stran a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
 - a. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za Důvěrné informace nepovažují informace, které:
 - b. se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - c. měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - d. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - e. po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
 - f. pokud je jejich zpřístupnění třetím osobám stanoveno zákonem nebo pravomocným rozhodnutím soudního nebo správního orgánu.
5. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, vztahujících se k ochraně osobních údajů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této smlouvy.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato smlouva se řídí českým právním řádem, především občanským zákoníkem.

2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv v souladu s § 6 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.
3. Měnit nebo doplňovat text smlouvy je možné jen formou písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných zástupci ve věcech smluvních obou smluvních stran. Smluvní strany sjednávají, že § 564 občanského zákoníku se nepoužije, tzn., měnit nebo doplňovat text smlouvy je možné pouze formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Možnost měnit smlouvu jinou formou smluvní strany vylučují.
4. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě. Na důkaz svého souhlasu s obsahem této Smlouvy k ní smluvní strany připojily své elektronické podpisy dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
5. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva i následné dodatky k ní mohou podléhat informační povinnosti dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů a v souladu se zákonem 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, a prohlašují, že žádné ustanovení této smlouvy nepovažují za obchodní tajemství ani za důvěrný údaj a smlouva může být zveřejněna v plném znění včetně jejích příloh a dodatků.
6. Poskytovatel prohlašuje, že bere na vědomí tu skutečnost, že je Objednatel ve smyslu Nařízení 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) správcem osobních údajů subjektů údajů a že zpracovává a shromažďuje osobní údaje Poskytovatele za účelem realizace této smlouvy. Objednatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje Poskytovatele pouze k účelu danému touto Smlouvou, bez využití jiného zpracovatele údajů. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom všech svých zákonných práv v souvislosti s poskytnutím svých osobních údajů k účelu danému touto smlouvou. Podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou uvedeny na oficiálních webových stránkách Objednatele www.mestokladno.cz v sekci Ochrana osobních údajů.
7. Smluvní strany se zavazují uzavřít samostatnou smlouvu o zpracování osobních údajů podle čl. 28 GDPR, která bude tvořit nedílnou přílohu č. 4 této Smlouvy. Bez uzavření této přílohy není Poskytovatel oprávněn zahájit zpracování osobních údajů v rámci hybridního prostředí M365.
8. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
 - a. Příloha č. 1: Kontaktní údaje
 - b. Příloha č. 2: Specifikace hybridního prostředí M365 a přehled servisní podpory a služeb
 - c. Příloha č. 3: Cena dle čl. IV. Smlouvy
 - d. Příloha č. 4: Zpracovatelská smlouva
 - e. Příloha č. 5: Plná moc -

Smluvní strany shodně prohlašují, že v plném rozsahu splňují podmínky a požadavky potřebné pro uzavření této smlouvy a jsou oprávněny smlouvu uzavřít, že si její text přečetly, souhlasí s ním a smlouvu uzavírají, aniž by na ně byl činěn jakýkoliv nátlak, na základě své pravé a svobodné vůle, na důkaz čehož připojují své podpisy.

Za Poskytovatele:

V Praze Dne: dle elektronického podpisu



Petr Lenc
na základě plné moci
LITHIUM a.s.

Za Objednatele:

V Kladně Dne: dle elektronického podpisu



Ing. Josef Janeček
jednatel
ICT Kladno s.r.o.

PŘÍLOHA Č. 1: KONTAKTNÍ ÚDAJE**1. Kontaktní osoby Poskytovatele:**

Jednání ve věcech smluvních:	
Jméno a příjmení	Petr Lenc, na základě plné moci
Telefon:	
E-mail:	

Kontaktní osoba Poskytovatele:	
Jméno a příjmení	Jakub Ryva
Telefon:	
E-mail:	

Kontaktní osoba Poskytovatele:	
Jméno a příjmení	Filip Srba
Telefon:	
E-mail:	

Service Desk Poskytovatele:	
Jméno a příjmení	ServiceDesk Lithium
Telefon:	
E-mail:	

2. Kontaktní osoby Objednatele a Zástupce objednatele:

Jednání ve věcech smluvních:	
Jméno a příjmení	Ing. Josef Janeček
Telefon:	
E-mail:	

Kontaktní osoba Objednatele:	
Jméno a příjmení	Matěj Steigauf
Telefon:	
E-mail:	

Kontaktní osoba Objednatele:	
Jméno a příjmení	Miroslav Jungmann
Telefon:	
E-mail:	

Service Desk objednatele:	
Jméno a příjmení	ServiceDesk Mestokladno.cz
Telefon:	
E-mail:	

3. Kontaktní osoba za Statutární město Kladno pro hlášení incidentů v oblasti ochrany osobních údajů a kybernetické bezpečnosti

Kontaktní osoba Statutární město Kladno:	
Jméno a příjmení	Mgr. Petr Jorg, MBA
Telefon:	
E-mail:	

PŘÍLOHA Č. 2: SPECIFIKACE HYBRIDNÍHO PROSTŘEDÍ M365 A PŘEHLED SERVISNÍ PODPORY A SLUŽEB

1 Specifikace Prostředí M365 a hybridního prostředí M365

Podporované prostředí: Microsoft Office 365 prostředí s aktuálně provozovanými licencemi

- Prostředí řízené lokálním AD
- MS Exchange v hybridním modu (365 + On-premise)
- Klíčové aplikace z pohledu Objednatele a uživatelů
 - Microsoft Outlook – poštovní klient
 - Microsoft Teams
 - SharePoint Online
 - OneDrive
 - Word/excel
- Bezpečnost tenant (včetně on-premise částí) dle aktuálních požadavků a best practices Microsoft a dodavatele

Zajištění úrovně bezpečnosti se rozumí:

- na straně cloudových služeb úplný rozsah provedení a provozování potřebných bezpečnostních opatření, včetně souvisejících úkonů správy
- na straně on-premise částí hybridního řešení pak
 - poskytnutí všech potřebných poradenských doporučení pro zajištění harmonizované úrovně bezpečnosti on-premise částí pro týmy zajišťující jejich správu
 - poskytnutí podpory ve formě vzorových konfigurací nebo podpory provedení konfigurace on-premise částí pro týmy zajišťující jejich správu
 - zajištění pravidelné kontroly a návrhu příslušných opatření, vzešlých z nálezů takových kontrol, pro udržení potřebné míry technické shody k zajištění bezpečnosti celku řešení (cloud a on-prem)
- poskytnutí všech potřebných poradenských doporučení pro zajištění harmonizované úrovně bezpečnosti on-premise částí v procesu plánování a řízení kybernetické bezpečnosti

2 přehled servisní podpory a služeb

Rozsah a postup řešení služeb – zahájení řešení a vyřešení

Obsahuje řešení procesů Incident, Problem, Change a Release managementu. Standardní poskytování služeb je vzdáleně prostřednictvím vzdáleného přístupu nebo dle potřeby a rozhodnutí Poskytovatele na místě u Objednatele či Zástupce objednatele. Požadovaná doba poskytování služeb v Tabulce č.1 je doba odpovídající poskytování služeb ze strany Objednatele či Zástupce objednatele svým klientům. Služba je k dispozici v běžné pracovní dny a mimo svátky následujícím způsobem.

Tabulka č. 1 Doby poskytování Služeb (celkem 40 hod v týdnu):

Pondělí	7:30 – 18:00
Úterý	7:30 – 15:00
Středa	7:30 – 18:00
Čtvrtek	7:30 – 15:00
Pátek	7:30 – 12:30

2.1 Služby poskytované v paušální částce

Paušální služby uvedené v bodě 2.1. (2.1.1-2.1.4) této přílohy předpokládají rozsah (předplaceno) v průměru 16 hodin měsíčně na činnosti spojené s řešením TT, nasazováním oprav, konfigurací, zálohováním konzultací, správou podporovaného prostředí.

2.1.1 Služba – Service Desk (SD)

Dostupnost Služby SD Poskytovatele je 7 dnů x 24 hodin denně.

Služba umožňuje kdykoliv nahlásit problém či požadavek za účelem vyžádání služby. Řešené služby probíhá podle SLA Služby a uvedené kategorie.

Jednotné místo pro hlášení všech požadavků na SD, kde Incidenty, Požadavky na změny, Požadavky na konfigurace budou nahlášeny jedním z následujících způsobů:

- a. primárně e-mailem ze SD objednatele s číslem TT na e-mail adresu SD dodavatele (nebo přes API)
- b. telefonicky
- c. webovým formulářem do SD Poskytovatele

Pro pověřené pracovníky Objednatele je dostupný ServiceDesk (dále také „SD“) Poskytovatele, kde mají možnost sledovat stav hlášených požadavků.

2.1.2 Služba – Profylaxe systémů

Četnost služby 1 x za 3 měsíce, tj. služby zahrnuje minimálně rozsah:

- Pravidelná analýza Systému za účelem identifikace jeho problémů a zejména předcházení závadám (výpadkům služeb). Výstupem služby je analytický dokument/výstup uložený do SD. Výsledný dokument reportování stavu obsahuje návrhy na zlepšení formou Change request (std. struktura/šablona) a aktualizaci Systému realizovanou po schválení manažerem/kontaktní osobou v definovaném časovém oknu.
- Klíčové části profylaxe minimálně v rozsahu
 - Analýza konfigurace tenantu dle doporučení MS
 - Analýza Secure Score, privilegovaných účtů
 - Návrh opatření pro zvýšení bezpečnosti
 - Kontrola využívání licencí
 - Kontrola a návrhy změn v oblasti Conditional Access, Defender, Oprávnění
 - Školení uživatelů/administrátorů
- Vedení projektu ze strany Poskytovatele odstranění nálezů profylaxe, kde konzultant Poskytovatele koordinuje a řídí odstranění nálezů profylaxe podle dohodnutých a vzájemně odsouhlasených termínů, s cílem zajistit odstranění nálezů.
- Aktualizace platné technické dokumentace, kde technická dokumentace je aktualizována na úvod platnosti Smlouvy a následně každé 3 měsíce. Nové informace jsou aktualizovány průběžně.

Služba Reporting služeb:

- Průběžně dostupná služba – Status řešených požadavků bude zasílán i s komentářem e-mailem do SD Objednatele s původním číslem TT zadávajícího e-mailu (TT).
-
- Měsíčně je zasílán výkaz realizovaných činností v rámci zajišťování služeb podpory. Bude sloužit vždy po schválení jako podklad a příloha k faktuře.

Obsahem přílohy bude minimálně:

- Číslo TT Objednatele
- Název úkonu
- Obsah prací, z něhož bude alespoň částečně zřejmý úkon/y bez náhledu do detailní dokumentace (TT)
- Vykázaný čas
- Poznámka

2.1.3 Služba Pravidelné koordinační schůzky:

- Poskytování služeb předpokládá průběžnou komunikaci zástupců Objednatele a Dodavatele.
- S četností – jedenkrát za 3 měsíce (kromě eskalací probíhajících bez prodlení) budou probíhat technické a manažerské zhodnocení průběhu plnění podmínek Smlouvy, revize řešených incidentů, eskalací. Koordinace řešení požadavků Objednatele. Výstup schůzky bude zaznamenán v zápise jednání.

2.1.4 Služba školení:

Služba umožňuje seznamovat a školit týmy koncového zákazníka i servisní tým.

2.2 Služby poskytované nad rámec paušální částky, na objednávku

Pokud budou předplacené hodiny přečerpány, vzniká Poskytovateli po dopředném odsouhlasení Objednatelem či Zástupcem objednatel nárok na účtování víceprací, spojených s definovanými činnostmi dle smluvních hodinových sazeb v příloze č. 3 této Smlouvy.

Příklady služeb nad rámec služeb 2:

- školení,
- konzultace,
- rozvoj,

dle uvedené hodinové sazby v příloze 3.

Časový rozsah poskytovaných služeb

- V rámci paušálu se provádějí služby 2.1. dle přílohy č. 2 Smlouvy s předpokládaným rozsahem 2MD (16 hod.) průměrně za kalendářní měsíc.
- Vícepráce objednané nad rámec poskytnutého plnění je možné účtovat za rozvoj prostředí, a to v rozsahu maximálně 20MD za jeden kalendářní rok

A. POŽADOVANÉ ČASY (SLA) PRO REAKCI DLE KATEGORIE UDÁLOSTÍ

M365 je zařazen mezi klíčové systémy SMK

č.ř	Název	Popis	Režim poskytování služby
Řešení vzniklých incidentů (nefunkčností blokuující užívání)			
1	High	Popis Havárie: Služba pod správou Smlouvy není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost uživatelů v rámci služby. Tento stav má přímo či nepřímo okamžitý a vážný dopad na podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo na činnost uloženou Objednateli zákonem. Neexistuje žádný způsob, jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem.	Dle tab. 2
2	Standard	Služba pod správou Smlouvy není použitelná nebo částečně použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost uživatelů v rámci služby. Tento stav nemusí mít přímo či nepřímo okamžitý a vážný dopad na podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo na činnost uloženou Objednateli zákonem. Existuje Work Around, zajišťující náhradní funkcionalitu umožňující po omezenou dobu práci.	Dle tab. 2

3	Low	Identifikace a lokalizace závad, řešení závad, a základě požadavků pracovníků Objednatele. Zajišťování řešení požadavků, které nezpůsobují zásadní omezení nebo výpadek poskytované služby. Existuje Work Around, zajišťující náhradní funkcionalitu umožňující i případně se sníženým uživatelským komfortem práci.	Dle tab. 2
Řešení požadavků (Změna mění stávající funkcionalitu)			
4	Změnové požadavky	Objednatel žádá o provedení prací nebo činností. Nastavení produktu, konzultace k produktu, úpravy uživatelských práv a další požadavky probíhající na základě požadavků pracovníků Objednatele. Poskytovatel připravuje podklady ke změně a rozhodnutí o její realizaci formou projektu nebo realizace krátké změny. O realizaci na základě podkladů dodavatele rozhoduje Objednatel včetně termínu nasazení/implementaci změny.	Dle tab. 2

Tabulka 2 – Smluvní SLA

SLA – řešení incidentů (nefunkčnosti)

		max. Reakční čas			max. Čas do vyřešení		
		High	Standard	Low	High	Standard	Low
		hod	hod	hod	hod	BD	BD
Aplikace	Klíčová	1	4	8	4	1	3

Hodiny a dny uváděny pro režim dostupnosti v pracovní dny (BD).

SLA – řešení změnových požadavků

	max. Reakční čas	max. Čas do vyřešení
	BD	BD
Aplikace	5	20 nebo dle dohody

Hodiny a dny uváděny pro režim dostupnosti v pracovní dny (BD).

Lhůty SLA se přerušují po dobu, kdy Poskytovatel nemůže pokračovat v řešení z důvodu prokazatelně oznámeného neposkytnutí nezbytné součinnosti Objednatelem.

PŘÍLOHA Č. 3: CENA DLE ČL. IV. SMLOUVY

Poskytované služby technické podpory
Základní hodinová sazba a sazba nad rámec 1.600,- Kč/hod.
Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Název služby	Rozsah	Cena za měsíc	Cena za 12 měsíců
bod 2.1.(body 2.1.1-2.1.4.) přílohy 2 smlouvy	Max 2 MD (16 hod) Za kal. měsíc	25.600,-	307.200,-
bod 2.2. přílohy 2 smlouvy Vícepráce nad rámec například - školení, - konzultace, - rozvoj, dle uvedené základní hodinové sazby	Maximálně 20 MD Za kalendářní rok		256.000,-
Celkové náklady na poskytované služby za období 12 měsíců			563.200,-

PŘÍLOHA Č. 4

SMLOUVA O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Tato příloha je uzavřena podle článku 28 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen „GDPR“) a tvoří nedílnou součást Smlouvy o poskytování servisní podpory a služeb pro hybridní prostředí M365.

I. Předmět, účel a doba zpracování

1.1 Poskytovatel v rámci plnění Smlouvy zpracovává osobní údaje subjektů údajů pro Objednatele. Účelem zpracování je zajištění technické správy, servisní podpory a bezpečnosti hybridního prostředí M365 Statutárního města Kladna (dále jen „SMK“).

1.2 Zpracování probíhá po dobu trvání Smlouvy. Po jejím ukončení je Poskytovatel povinen veškeré osobní údaje bezpečně vymazat nebo vrátit Objednateli, pokud právní předpisy neukládají povinnost jejich dalšího uchování.

II. Rozsah zpracování a kategorie subjektů

2.1 Předmětem zpracování jsou identifikační údaje uživatelů, kontaktní údaje, metadata provozu a veškerá obsahová data uložená v cloudových službách a on-premise částech prostředí. Jedná se zejména o data v aplikacích Outlook, Teams, SharePoint a OneDrive.

2.2 Kategorie subjektů údajů zahrnuje zaměstnance SMK, volené zástupce SMK, pracovníky příspěvkových organizací a další osoby oprávněné k využívání spravované infrastruktury.

III. Povinnosti Poskytovatele

3.1 Poskytovatel zpracovává osobní údaje výhradně na základě doložených pokynů Objednatele. Za pokyn se považuje i samotné plnění předmětu Smlouvy.

3.2 Poskytovatel zajišťuje, aby osoby oprávněné ke zpracování údajů byly vázány mlčenlivostí. Tato povinnost trvá i po ukončení jejich pracovněprávního vztahu k Poskytovateli.

3.3 Poskytovatel implementuje technická a organizační opatření odpovídající statusu SMK jako povinné osoby v režimu nižších povinností dle zákona č. 265/2025 Sb. a vyhlášky č. 410/2025 Sb. Opatření musí zahrnovat šifrování, zajištění integrity systémů a pravidelné testování účinnosti zabezpečení.

IV. Další zpracovatelé

4.1 Poskytovatel nesmí do zpracování zapojit dalšího zpracovatele bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

4.2 Pokud Poskytovatel zapojí dalšího zpracovatele, musí mu smluvně uložit stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny v této příloze. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za plnění povinností dalšího zpracovatele.

V. Součinnost a hlášení incidentů

5.1 Poskytovatel asistuje Objednateli a SMK při plnění povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů.

5.2 Jakékoli porušení zabezpečení osobních údajů je Poskytovatel povinen ohlásit Objednateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 hodin od okamžiku, kdy se o něm dozvěděl.

5.3 Poskytovatel poskytne SMK veškerou součinnost při posuzování vlivu na ochranu osobních údajů a při předchozích konzultacích s dozorovým úřadem.

VI. Auditní oprávnění

6.1 Poskytovatel umožní Objednateli, SMK nebo jimi pověřenému auditorovi provádět audity a inspekce zaměřené na dodržování této přílohy a GDPR.

6.2 Poskytovatel poskytne pro účely auditu veškeré potřebné informace a dokumentaci prokazující splnění jeho povinností.

VII. Závěrečná ustanovení

7.1 V případě rozporu mezi ustanoveními této přílohy a hlavním textem Smlouvy v oblasti ochrany osobních údajů mají přednost ustanovení této přílohy.

7.2 Tato příloha nabývá platnosti a účinnosti společně se Smlouvou. Poskytovatel bere na vědomí, že bez uzavření této přílohy nesmí fakticky zahájit žádné operace zpracování osobních údajů.