

# Smlouva o externí správě informačních technologií      SOS\_02/2021

## I. Smluvní strany

1. Dodavatel  
Hi-Tech Services, spol. s r.o.  
se sídlem Brno, Hlinky 138/27, PSČ 603 00  
IČ: 25 50 76 05  
DIČ: CZ 25 50 76 05  
zastoupena jednatelem společnosti Liborem Novotným  
bankovní spojení: xxxxxxxx  
xxxxxxxxxxxxxxxxxx  
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 28805
  
2. Objednatel  
MUZEUM ROMSKÉ KULTURY, státní příspěvková organizace  
se sídlem Brno, Bratislavská 246/67, Husovice, PSČ 602 00  
IČ: 71 23 98 12  
zastoupena ředitelkou společnosti PhDr. Janou Horváthovou

## II. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy jsou činnosti vedoucí k zabezpečení provozu informačních technologií (IT) u Objednatele od data 1.2.2021. Mezi tyto činnosti patří zejména:

- Poradenství v oblasti IT
- Implementace nových IT
- Čištění a průběžný servis IT
- Podpora provozu hardware (HW) a software (SW)
- Odstraňování havarijních stavů
- Dodávka HW a SW
- Zajištění servisu HW a SW

## III. Specifikace činností obsažených v Předmětu smlouvy

Hlavní náplně činností uvedených v článku II. jsou:

1. Poradenství v oblasti IT
  - Poradenská činnost vzhledem k nákupu HW a SW
  - Řízení dílčích projektů implementace HW a SW
  - Analytické činnosti předcházející realizaci projektů z oblasti IT
  - Sledování licenční politiky, optimalizace nákupu licencí
  - Tvorba návrhů na řešení jednotlivých požadavků na funkcionalitu IT
  - Poradenství směrem k zavádění nových technologií
  - Poradenství v oblasti technologií pro šifrování, zabezpečení a monitorování toku dat s ohledem na ochranu osobních nebo citlivých informací a dat
  
2. Implementace nových IT
  - Instalace HW
  - Instalace serverových operačních systémů i operačních systémů pracovních stanic
  - Instalace aplikačního SW
  - Parametrizace a konfigurace HW, počítačových sítí, systémového SW, komunikačního SW a dalšího SW
  - Nastavení zálohovacích mechanismů
  - Dohled při instalaci a oživování SW třetích stran předem konzultovaných s Dodavatelem
  
3. Profylaxe a průběžný servis IT
  - Aplikace fixů a patchů pro síťové operační systémy
  - Modifikace systémových parametrů
  - Defragmentace disků na serverech
  - Odstranění dočasných souborů
  - Kontrola systémových logů a odstranění potencionálních problémů
  - Kontrola volného místa na discích
  - Kontrola hardware spojená s čištěním
  - Kontrola zálohovacích procesů

- Antivirová kontrola a aktualizace
  - Kontrola komunikačních toků uvnitř firmy i ven
  - Odstraňování běžných poruch a závad nehavarijního charakteru
  - Čištění výpočetní techniky
4. Podpora provozu HW a SW
- Poradenská činnost a pomoc pracovníkům Objednatele vzhledem ke standardním postupům, jako je obsluha aktivních a pasivních prvků sítí, serverů, PC, modemů, periférií, výměna tonerů a barvicích pásek v tiskárnách, zasunutí konektorů, obsluha kancelářského SW, apod.
5. Odstraňování havarijních stavů
- Havarijní stav je stav, při kterém systém neplní základní funkce nezbytné pro provoz aplikačního SW a jež nelze dočasně zabezpečit odpovídajícím náhradním způsobem
6. Dodávka HW a SW
- Zabezpečení nákupu komponentů HW, počítačových sestav, serverů, periférií, spotřebního materiálu atd.
  - Nákup potřebných SW licencí nutných pro provoz IT
7. Zajištění servisu HW a SW
- Zprostředkování oprav (záruční i pozáruční) HW a SW nedodaného Dodavatelem
  - Zabezpečení opravy (záruční i pozáruční) HW a SW dodaného Dodavatelem.

#### **IV. Způsoby realizace činností obsažených v Předmětu smlouvy**

K naplnění činností uvedených v článku III./1 – 7 mohou být použity následující formy provedení:

1. Osobní návštěva pracovníka Dodavatele na pracovišti Objednatele
  - Osobní servisní zásah pracovníka Dodavatele na pracovišti Objednatele
2. Telefonická služba Hot-Line
  - Telefonická podpora Objednatele vzhledem k provozu HW a SW při využití standardních telefonních linek, e-mailu a faxu
3. Služba Vzdálená správa
  - Vzdálený přístup Dodavatele do systému Objednatele pomocí přímých pevných nebo komutovaných dálkových okruhů nebo pomocí Internetu za účelem profylaktických prohlídek, diagnostiky a odstranění chyb nastavení HW a SW
4. Řešení problematiky na pracovišti Dodavatele
  - Provádění činností vedoucích k naplnění Předmětu smlouvy na pracovišti Dodavatele, které není nutné nebo možné provádět na pracovišti Objednatele.
5. Služba Monitoring
  - 24hodinový dohled nad servery, důležitými stanicemi v sítích, jejich internetovým připojením i samotnou sítí

#### **V. Odezvy, denní doby a formy poskytování služeb**

Podle typu a způsobu realizace budou jednotlivé činnosti uvedené v předmětu smlouvy poskytovány takto:

1. Poradenství v oblasti IT
  - Průběžně podle potřeby v pracovních dnech od 8:00 – 18:00 hod. (pracovní doba Objednavatele).
  - Práce mohou být prováděny prostřednictvím Osobní návštěvy, Telefonické služby nebo Řešení problematiky na pracovišti Dodavatele
2. Implementace nových IT
  - Průběžně podle potřeby v pracovních dnech od 8:00 – 18:00 hod. (pracovní doba Objednavatele).
  - Práce prováděné mimo běžnou pracovní dobu a ve dnech pracovního volna a pracovního klidu nejpozději 14 dnů od objednání
  - Práce mohou být prováděny prostřednictvím Osobní návštěvy, Vzdálené správy nebo Řešení problematiky na pracovišti Dodavatele
3. Profylaxe a průběžný servis
  - Průběžně podle potřeby v pracovních dnech od 8:00 – 18:00 hod. (pracovní doba Objednavatele).
  - Práce mohou být prováděny prostřednictvím Osobní návštěvy, Vzdálené správy nebo Řešením problematiky na pracovišti Dodavatele
  - Pravidelné návštěvy na pracovišti Objednatele budou stanoveny a měněny podle požadavků Objednatele
4. Podpora provozu HW a SW

- Průběžně podle potřeby v pracovních dnech od 8.00 – 18.00 hod. (pracovní doba Objednavatele).
  - Práce mohou být prováděny prostřednictvím Osobní návštěvy, Telefonické služby nebo Vzdálené správy
  - Dotazy na pracovníky Dodavatele je možno vznášet pomocí pevné linky na hotline, faxem nebo e-mailem
  - Vyjádření k telefonickému dotazu bude poskytnuto ihned, nejpozději do 24 hodin od vznesení dotazu
5. Odstraňování havarijních stavů
- Hlášení o havárii budou přijímána v pracovních dnech od 8:00-18:00 hod. (pracovní doba Objednavatele) telefonicky na hotline, faxem nebo e-mailem (helpdesk@hts.cz)
  - Práce mohou být prováděny prostřednictvím Osobní návštěvy, Telefonické služby, Vzdálené správy Řešením problematiky na pracovišti Dodavatele
  - Havárie budou řešeny fyzickým příjezdem pracovníka Dodavatele na místo havárie nebo pomocí Vzdálené správy (bude-li to možné) a to viz Příloha1 **Tab1a**
  - U závady, jejíž odstranění vyžaduje přípravu (zakoupení náhradních komponent atd.), je tato příprava považována již za reakci na danou závadu
6. Dodávka HW a SW
- Průběžně podle potřeby v pracovních dnech od 8:00 – 18:00 hod. (pracovní doba Objednavatele).
7. Zajištění servisu HW a SW
- Průběžně podle potřeby v pracovních dnech od 8:00 – 18:00 hod. (pracovní doba Objednavatele).

## VI. Práva a povinnosti Objednatele

1. Objednatel má právo:
- Kontrolovat kvalitu poskytovaných služeb
  - Vyjadřovat se k odborné způsobilosti pracovníků Dodavatele podílejících se na správě IT
  - Kontrolovat zápisy o provedených službách v Pracovních protokolech předkládaných pracovníky Dodavatele
2. Objednatel je povinen:
- Poskytovat součinnost a podporu pracovníkům Dodavatele při plnění předmětu této smlouvy
  - Poskytnout technickou dokumentaci a instalační média obdržené se servisovanou částí IT (názvy účtů, hesel...)
  - Zabezpečit správu IT vyškolenými pracovníky a zamezit konfiguračním nebo jiným zásahům do nastavení IT bez souhlasu Dodavatele
  - Potvrdit pracovníkům Dodavatele Pracovní protokol s popisem provedené práce a délkou jejího trvání
  - Umožnit pracovníkům Dodavatele a jejich případným subdodavatelům bezpečný přístup na pracoviště Objednatele a vytvořit jim odpovídající pracovní podmínky
  - Konzultovat s Dodavatelem veškeré návrhy na doplnění či změnu IT zajišťovaných třetími stranami
  - Informovat vedení společnosti Dodavatele o všech vzniklých problémech ve spolupráci a o případné nespokojenosti s výkony pracovníků Dodavatele.

## VII. Práva a povinnosti Dodavatele

1. Dodavatel má právo:
- Přistupovat ke všem informacím Objednatele vztahujícím se k plnění předmětu této smlouvy a to v souladu se smlouvou o zpracování osobních údajů
  - Poskytnout pouze omezenou či žádnou podporu zařízením, která jsou majetkem třetích stran
  - Využít k plnění předmětu smlouvy pracovníky svých subdodavatelů či partnerů a to v souladu se smlouvou o zpracování osobních údajů
  - Odmítnout provedení řešení, které by narušilo stabilitu a bezpečný chod IT Objednatele
  - Určit vhodné řešení, vždy použít nejméně náročnou formu
  - Změnit nebo vytvořit nová systémová hesla podle svých vlastních bezpečnostních pravidel. Nová hesla musí být předána odběrateli pouze písemnou formou v zapečetěné obálce. Ta může být rozlepena Objednatelem pouze s písemným souhlasem Dodavatele, nebo v případě rozvázání smluvního vztahu s Dodavatelem viz. zvláštní ujednání v článku XI.
2. Dodavatel je povinen:
- Plnit řádně a včas veškeré povinnosti plynoucí z této smlouvy
  - Postupovat při provádění činností podle této smlouvy s péčí řádného hospodáře
  - Předem upozornit Objednatele na rozsah jím požadovaných služeb
  - Předem písemně nebo formou emailu upozornit Objednatele na práce a jejich cenu, které nejsou součástí měsíčního paušálu a tyto práce realizovat až na základě písemné nebo emailové objednávky od Objednavatele
  - Vyplnit po provedené činnosti Pracovní protokol s vyznačením popisu práce a délkou trvání
  - Předem písemně nebo formou emailu upozornit Objednatele o rozsahu a ceně prací prováděných mimo pracovní dobu a ve dnech víkendu a státního svátku. Tyto práce realizovat až na základě písemné nebo emailové objednávky od Objednavatele.

## VIII. Cena

1. Objednatel a Dodavatel se dohodli, že cena za činnosti podle článku III./1 – 7 této smlouvy je stanovena dohodou. Cena je uvedena jako měsíční paušální sazba na krytí nákladů spojených se zajištěním předmětu smlouvy, je uvedena bez 21 % DPH a činí:  
Viz Příloha č.1 **Tab.1a**
2. Paušální poplatek zahrnuje:  
Viz Příloha č.1 **Tab.1a**
3. Paušální poplatek nezahrnuje:
  - Náklady na externí servis realizovaný třetí stranou na HW dodaný Dodavatelem v pozáruční době a na HW nedodaný Dodavatelem v záruční i pozáruční době:
    - dle prokázané skutečnosti
  - Náklady na služby, které nejsou součástí paušálu:
    - dle prokázané skutečnosti viz Příloha č. 1 **Tab.1c**
  - Cenu za dopravu:
    - dle zvýhodněných sazeb pro smluvní zákazníky uvedených v Příloze č. 1 **Tab.1c**
  - Náklady na ubytování:
    - dle prokázané skutečnosti
  - Náklady na modemové spojení:
    - dle prokázané skutečnosti
  - Náklady na služby, které přesáhnu rámec smlouvy a byly Objednateli prokazatelně provedeny a s Objednatелеm předem konzultovány a objednány
  - Práce mimo běžnou pracovní dobu, o víkendech a svátcích:
    - s přírůžkou dle zvýhodněných sazeb pro smluvní zákazníky uvedených v Příloze č. 1 **Tab.1b** této smlouvy

## IX. Splatnost

1. Faktury za paušální měsíční poplatek budou vystavovány zpětně, vždy po ukončení kalendářního měsíce, datem zdanitelného plnění je poslední den v daném kalendářním měsíci.
2. Faktury za služby přesahující rámec paušálního poplatku, jak je uvedeno v článku VIII./3, budou vystavovány zpětně, vždy po ukončení kalendářního měsíce, datem zdanitelného plnění je poslední den v daného kalendářním měsíci.
3. Faktury za dodaný HW nebo SW a za náklady spojené se servisem HW budou vystavovány po dodání zařízení, datem zdanitelného plnění je datum podpisu předávacího protokolu, případně Dodacího listu. Dodavatel si vyhrazuje právo při specifických dodávkách vystavit zálohovou fakturu
4. Splatnost vydaných faktur za dodaný hardware je 30 dní ode dne vystavení.
5. Splatnost vydaných faktur za provedené služby je 30 dní ode dne vystavení.

## X. Místo plnění

1. Místa plnění předmětu smlouvy jsou následující:
  - Sídla a všechny organizační složky Objednavatele.
  - Sídlo a všechny organizační složky Dodavatele.

## XI. Zvláštní ujednání

1. Účastníci smlouvy shodně konstatují, že v souvislosti s uzavíráním této smlouvy, jakož i za trvání závazkového vztahu dle této smlouvy, poskytli si vzájemně a dále i poskytnou informace týkající se charakteru a rozsahu jejich podnikatelské činnosti, zejména informace o zákaznické síti a smluvních partnerech, jakož i o objemu výrobních či obchodních činnostech, technické vybavenosti a z toho plynoucích majetkových poměrů účastníků. Tyto informace označují účastníci výslovně za důvěrné a zavazují se neprozradit je třetí osobě a ani je nepoužít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby.
2. Dodavatel dále výslovně prohlašuje a je si vědom skutečnosti, že při výkonu činnosti dle této smlouvy bude mít přístup a budou mu poskytnuta data Objednavatele obsažená v zařízeních Objednavatele. V této souvislosti se Dodavatel zavazuje postupovat při výkonu činnosti dle této smlouvy s náležitou péčí tak, aby nedošlo ke ztrátě či narušení komplexnosti uvedených dat, rovněž se zavazuje neužívat je v rozporu s účelem pro jaký mu byla poskytnuta.
3. Dodavatel garantuje objednavateli reakční dobu na zásah pouze během pracovní doby od 8:00 do 18:00 hod. Dodavatel garantuje dostupnost svých služeb a reakční časy Objednavateli, jenom za předpokladu, že Objednavatel má splněné všechny finanční závazky vůči Dodavateli.

4. V případě rozlepení nebo porušení zapečetěné obálky s hesly předané Objednavateli, nenese Dodavatele žádnou právní a finanční odpovědnost za škody způsobené neodborným zásahem do systému, ztrátou dat, nebo porušením ochrany osobních dat. V případě, že Objednavatel má vlastního správce sítě, který disponuje administrátorskými hesly, pak nese odpovědnost za škody a bezpečnostní politiku počítačové sítě Objednavatel.
5. Dodavatel má právo provést SW audit a podat správu o stavu licencí a upozornit tak Objednavatele na případnou nesrovnalost mezi počtem zakoupených licencí a počtem používaných licencí. Dodavatel nenese žádnou zodpovědnost za nelegálně používaný SW u Objednavatele (tj. porušení autorského zákona Objednavatelem). Dodavatel se zavazuje upozornit Objednavatele ústní formou na nově zjištěný nelegálně používaný SW (tj. že nebyla k SW řádně zakoupena odpovídající licence).

## XII. Sankční ujednání

1. Pro případ prodlení Objednavatele se zaplacením ceny za provedené služby či dodávku HW nebo SW dle této smlouvy (článek IX. smlouvy), je Dodavatel oprávněn vyúčtovat úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení. Úrok z prodlení bude Objednateli fakturován po uhrazení dlužné částky.
2. Pro případ prodlení Dodavatele s plněním závazku dle této smlouvy – tj. při nedodržení reakční doby uvedené v článku V. smlouvy po dobu delší než 24 hodin, sjednávají účastníci smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý případ porušení, která bude Objednateli zaplacená formou slevy za měsíční paušál v aktuálním kalendářním měsíci, případně měsíci následujícím. Výjimka pro toto ujednání je uvedena v článku XI. v bodě číslo 3.

## XIII. Doba trvání smlouvy

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou a to na 24 měsíců od data uzavření této smlouvy.
2. Závazkový vztah dle této smlouvy může být ukončen na základě vzájemné dohody smluvních stran, uzavřené v písemné formě.
3. Závazkový vztah dle této smlouvy může být dále ukončen jednostranně, písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran, a to i bez uvedení důvodů. Výpovědní doba činí tři měsíce.
4. Výpovědní doba, ve všech uvedených případech, počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

## XIV. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom stejnopisu.
2. Kontaktní údaje účastníků jsou uvedeny v Příloze č. 2 a mohou být průběžně měněny a doplňovány.
3. Změny či doplňky této smlouvy lze činit toliko písemně, na základě výslovné dohody smluvních stran přijatými dodatky, takto výslovně označenými a číslovanými.
4. Účastníci prohlašují, že se s obsahem této smlouvy seznámili, a že tato byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, prostě jakéhokoliv nátlaku či omylu, na důkaz čehož připojují níže vlastnoruční podpisy.

V Brně dne \_\_\_\_\_

.....  
za Objednavatele

.....  
za Dodavatele

Nedílnou součástí smlouvy je příloha: Ceník služeb

## Příloha smlouvy: Ceník služeb

### Cena a rozsah služeb v rámci Externí správy IT:

Název	Cena
Práce certifikovaného servisního technika Práce certifikovaného serverového speciality	<b>max. celkem 80 hodin</b>
Počet výjezdů v rámci paušálu do provozovny v Brně	<b>2 ks</b>
SW licenci pro vzdálenou správu stanic ( <i>www.teamviewer.com</i> či jiné) pro potřeby externí správy a vzdálenou podporu uživatelů ze strany dodavatele	<b>ZDARMA</b>
Garance reakční doby na havarijní stavy a na běžné požadavky: Garance reakce na havárii serveru nebo závadu ovlivňující více uživatelů (nespadají sem periférie, jako je např. tiskárna) Garance reakce na běžné požadavky neovlivňující více uživatelů	do <b>24</b> hodin do <b>3</b> pracovních dnů
<b>CELKEM měsíční paušál za externí správu informačních technologií (IT)</b>	<b>27.499,- Kč</b>

**Tab. 1a** – Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH 21%.

### Nad paušální příplatkové úkony:

Název	Cena
Práce servisního technika v pracovních dnech v době 18:00 – 08:00 hod.	550,- Kč / hod.
Práce servisního technika o víkendy a státní svátek	550,- Kč / hod.
Práce serverového specialisty v pracovních dnech v době 18:00 – 08:00 hod.	949,- Kč / hod.
Práce serverového specialisty o víkendy a státní svátek	949,- Kč / hod.

**Tab. 1b** – Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH 21%.

### Nad paušální úkony paušálně účtované:

Název	Cena
Doprava nad rámec paušálu do provozovny v Brně	250,- Kč za výjezd
Doprava do místa určení mimo provozovnu v Brně	7,- Kč / Km
Zjištění závady bez opravy / Zjištění závady s následnou opravou (mimo pracoviště odběratele)	Přefakturace
Obnova dat z vadného pevného disku	Individuálně nabídkou
Zprostředkování servisu HW - zboží v/po záruce nebo námi nedodané nebo zboží, které se reklamuje/opravuje dle záručních podmínek v autorizovaných servisech výrobce	Přefakturace
Instalace a konfigurace nové technologie vyžadující velkou časovou náročnost nad rámec běžné údržby počítačové sítě	Individuálně nabídkou
Instalace a konfigurace pokročilého firewallu na 7. aplikační úrovni	Individuálně nabídkou
Instalace a konfigurace virtualizační technologie (VMware, Hyper-V nebo jiné)	Individuálně nabídkou
Instalace a základní konfigurace serverua	Individuálně nabídkou
Instalace a základní konfigurace včetně dalších aplikačních serverů (např. SQL)	Individuálně nabídkou

**Tab. 1c** – Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH 21%.

V Brně dne \_\_\_\_\_

Mgr. Veronika

za Objednatele

za Dodavatele

