

Rámcová dohoda na outsourcing správy koncových stanic 2017

uzavřená podle § 1746 odst. 2 a § 2201 a násl. z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Smluvní strany

Česká republika – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

sídlo: Karmelitská 529/5, Praha – Malá Strana, PSČ: 118 12

IČO: 00022985

Jednající: Ing. Jiří Lučan, ředitel odboru správy úřadu

Jednající:

Kontaktní osoba:

A) pro poskytování
servisních služeb Bc. Jan Klauđa, vedoucí oddělení provozu ICT

B) pro pronájem
nebytových prostor a
tel. linek Ing. Alžběta Trůblová, vedoucí oddělení hospodářské správy

(dále jen **Objednatel**)

a

IT2u Czech s.r.o.

Sídlo: Na Zámecké 1518/9, 140 00 Praha 4

zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C
200 667

IČO: 242 31 142

DIČ: CZ24231142

zastoupená: Ing. Kamilem Friebem, jednatelem

(dále jen **Poskytovatel**)

1. Účel a předmět rámcové dohody

- 1.1. Předmětem rámcové dohody (dále jen „**smlouva**“) je úprava podmínek, za kterých bude Poskytovatel poskytovat Objednateli servisní služby, které jsou podrobně specifikovány v přílohách této smlouvy.

2. Způsob uplatňování požadavků na plnění předmětu smlouvy

- 2.1. Požadavky na plnění servisních služeb dle této smlouvy uplatňuje Objednatel dle Přílohy A smlouvy, a to prostřednictvím jednotlivých objednávek, které budou Poskytovateli zasílány v adekvátním časovém předstihu (minimálně 14 kalendářních dnů před předpokládanou realizací služby, pokud se strany nedohodnou na kratší lhůtě). Poskytovatel je povinen dodržovat Objednatelem zadané termíny plnění (dle jednotlivých objednávek). Objednávky musí obsahovat minimálně tyto náležitosti: a) podrobnou specifikaci požadovaného plnění, b) identifikační údaje Poskytovatele a Objednatele, c) místo a termín plnění, d) identifikace oprávněného zástupce Objednatele, e) požadovaný počet techniků, f) případné další požadavky.
- 2.2. Poskytovatel je povinen písemně potvrdit (např. formou e-mailu či faxu) přijetí objednávky nejpozději do 48 hodin po jejím obdržení, pokud byla tato objednávka přijata v pracovních dnech od 8 do 16 hod.
- 2.3. Pokud Poskytovatel nesplní povinnost dle čl. 2.2., je objednávka rovněž akceptována:
 - uplynutím lhůty 48 hodin od okamžiku doručení objednávky Poskytovateli, pokud byla tato objednávka doručena v pracovních dnech od 8 do 16 hod., aniž je v této lhůtě Objednateli doručen protinávrh nebo odmítnutí objednávky;
 - zahájením plnění ze strany Poskytovatele resp. prvním ze shora uvedených okamžiků. Pokud Poskytovatel započne s plněním, nemůže namítat, že objednávku neakceptoval.
- 2.4. Objednatel bude předmětné služby objednávat zcela dle svých potřeb.

3. Doba a místo plnění

- 3.1. Plnění bude realizováno na základě uzavřené smlouvy s jedním Poskytovatelem s předpokládanou účinností od data podpisu smlouvy oběma smluvními stranami v délce trvání 12 (dvanácti) měsíců.
- 3.2. Místa plnění:
 - Karmelitská 386/8, Praha 1 (Budova A)
 - Karmelitská 529/5, Praha 1 (Budova B, C, D, E)
 - Karmelitská 378/17, Praha 1
 - Senovážné náměstí 871/26, Praha 1
 - U Lužického semináře 90/13, Praha
 - Harfa Office Park, Českomoravská 2420/15, Praha 9
 - Jankovcova 933/63, Praha 7.
- 3.3. Místo plnění může být rozšířeno dle požadavků a nároků Objednatele. Pokud Poskytovatel negarantuje přítomnost svých pracovníků v některém z míst plnění, nevztahuje se na požadavky pro poskytování služeb v takovém místě SLA.

4. Cena a platební podmínky

- 4.1. Cena za předmět smlouvy definovaný v čl. 1 je stanovena dle sazeb uvedených v Příloze B této smlouvy.
- 4.2. Poskytovateli vznikne nárok na zaplacení ceny na základě skutečného rozsahu předmětu smlouvy a v závislosti na skutečném rozsahu řádně realizovaných služeb.
- 4.3. Sazba DPH je uvedena v zákonné výši ke dni podpisu smlouvy.
- 4.4. Jeden člověkodenní představení 8 pracovních hodin (bez pauzy na oběd) přítomnosti člena týmu na místě plnění.
- 4.5. Uvedená sazba poskytovaných služeb je nejvýše přípustná, kterou nelze překročit, pokud to výslovně neupravuje tato smlouva. Cena obsahuje veškeré náklady Poskytovatele nutné k plnění předmětu smlouvy.
- 4.6. Úhrada ceny bude provedena na základě předložení návrhu akceptačního protokolu obsahujícího vyhodnocení poskytování servisních služeb a splnění parametrů outsourcingu předloženého Poskytovatelem nejpozději do pátého pracovního dne následujícího po skončení měsíce, v němž byly služby poskytovány s vymezením konkrétního rozsahu poskytovaných služeb a uvedením počtu přítomných členů týmu. Pokud Objednatel shledá akceptační protokol Poskytovatele jako neúplný či nesprávně zpracovaný, je Poskytovatel povinen provést jeho opravu do podoby akceptovatelné Objednatelům do pěti pracovních dnů od jeho doručení. Akceptační protokol bude vždy přílohou faktury.
- 4.7. Platba bude Objednatelům provedena vždy měsíčně na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „faktury“) vystavené Poskytovatelem, a to na účet Poskytovatele uvedený v této smlouvě nebo ve faktuře. Faktura bude obsahovat náležitosti stanovené z. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura nebude obsahovat odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se zaplacením. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury.
- 4.8. Lhůta splatnosti faktur činí třicet dní od doručení Objednateli. Tato povinnost je splněna odepsáním příslušné částky z účtu Objednatelů ve prospěch Poskytovatele. Pokud termín doručení faktury Objednateli připadá na období od 12. prosince běžného roku do 12. února roku následujícího, prodlužuje se splatnost faktury z původních 30 dní na 60 dní.
- 4.9. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Objednatelů s platbou požadovat po Objednateli zákonný úrok z prodlení, jakékoli jiné sankce vůči Objednateli jsou nepřipustné.
- 4.10. V případě zjištěných a neprodleně neodstraněných nedostatků při plnění předmětu smlouvy, které Objednatel Poskytovateli prokazatelně vytkl, má Objednatel právo na pozdržení nebo neposkytnutí platby Poskytovateli až do doby úplného odstranění takových nedostatků. Využití takového práva Objednatelům vylučuje jeho prodlení s placením ceny.

5. Součinnost smluvních stran a kontaktní osoby

- 5.1. K předávání požadavků týkajících se plnění servisních služeb dle této smlouvy a další komunikací s Poskytovatelem je Objednatelem pověřena kontaktní osoba pro poskytnutí servisních služeb, nebo jím pověřený zaměstnanec z oddělení provozu ICT.
- 5.2. Objednatel je oprávněn kontaktní osobu změnit, je však povinen na takovou změnu druhou stranu písemně upozornit.
- 5.3. Kontaktní osobou za Objednatele v záležitostech pro poskytování servisních služeb je:
Bc. Jan Klauda; e-mail:
Kontaktní osobou za Objednatele v záležitostech pro pronájem nebytových prostor a tel. linek je:
Ing. Alžběta Trůblová; e-mail:
- 5.4. Kontaktní osobou za Poskytovatele v záležitostech plnění smlouvy je:
Ing. Dušan Purr, CSc., e-mail:
Kontaktní osobou za Poskytovatele v záležitostech komunikace s Objednatelem je:
Ing. Kamil Frieb, e-mail:

6. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 6.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli servisní služby v rozsahu, množství a kvalitě stanovené v Příloze A této smlouvy. Při poskytování servisních služeb je Poskytovatel povinen dodržovat obecně závazné právní předpisy, technické pokyny a doporučení výrobců produktů. Od technických pokynů výrobců je Poskytovatel oprávněn se odchýlit jen v případě, že je jednoznačně prokázáno, že takové pokyny jsou nesprávné nebo jejichž uposlechnutí by bylo v rozporu s právními předpisy ČR. Od doporučení výrobců produktů je Poskytovatel oprávněn se odchýlit pouze v případech, kdy bude moci jednoznačně prokázat, že jeho postup je pro Objednatele podstatně výhodnější.
- 6.2. V případě, že by určité postupy Poskytovatele při poskytování servisních služeb mohly vést k porušení právních norem, smluv nebo pokynů či doporučení výrobců, je povinností Poskytovatele předem se přesvědčit, že svým servisním zásahem nic z toho neporuší a pokud poruší, bude toto porušení výslovně dovoleno touto smlouvou. Mimo jiné je také Poskytovatel povinen dbát na to, aby při poskytování servisních služeb nebyla porušena autorská práva k programovému vybavení (software) využívaných Objednatelem.
- 6.3. Poskytovatel je povinen při práci s výpočetní technikou, na kterou se vztahuje tato smlouva, použít takových materiálů a pracovních postupů, kterými zajistí hospodárný a bezpečný provoz této techniky nevyžadující aplikaci zvláštních postupů při její obsluze (zejména postupů náročnějších oproti postupům uvedeným v návodech na použití této techniky). Poskytovatel je povinen si při poskytování servisních služeb, které jsou předmětem této smlouvy, počínat takovým způsobem, aby v důsledku jím použitých materiálů, pracovních postupů či techniky nedošlo k nestandardním projevům zařízení použitých pro řádné plnění této smlouvy.
- 6.4. Poskytovatel odpovídá za řádnou archivaci všech důležitých písemností a dokladů, které při plnění této smlouvy pro Objednatele obdrží, a to v souladu s právními normami a oprávněnými požadavky Objednatele. Poskytovatel není oprávněn odnášet

ze sídla Objednatele žádné části databází, či dokumentů, nebo jejich kopií, bez souhlasu Objednatele, a pokud s jeho souhlasem jakékoli kopie databází nebo dokumentů vytvoří, je povinen vrátit je Objednateli nejpozději při skončení platnosti této smlouvy, a to na základě písemného protokolu. Vrácením kopií databází nebo dokumentů se Poskytovatel nezavazuje povinnosti zachovávat mlčenlivost o obsahu uvedených databází nebo dokumentů dle kapitoly Ochrana informací této smlouvy.

- 6.5. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů. Poskytovatel se zavazuje k uchování účetních záznamů a dalších relevantních podkladů související s dodanými servisními službami dle platných právních předpisů. Poskytovatel je navíc povinen umožnit oprávněným osobám kontrolu dokladů souvisejících s plněním veřejné zakázky, a to po dobu 10 let od uzavření smlouvy.
- 6.6. Poskytovatel je povinen zacházet s majetkem a veškerými právy Objednatele s řádnou péčí a počínat si tak, aby Objednateli jeho činností nevznikla žádná škoda na majetku nebo nehmotných právech. Poskytovatel je povinen upřednostnit zájmy Objednatele před zájmy svých zaměstnanců, či jiných osob, pokud takové upřednostnění nebude v rozporu s právními předpisy ČR.
- 6.7. Poskytovatel je povinen bezodkladně informovat Objednatele o všech skutečnostech, které by mohly být pro Objednatele důležité a podávat mu informace, které si Objednatel vymíní, ledaže by podávání takových informací bylo v rozporu se zákonem nebo dobrými mravy.
- 6.8. Poskytovatel se zavazuje dodržovat interní předpisy Objednatele včetně příslušných příloh: Směrnice upravující pořizování, evidenci, odpisování a vyřazování majetku ČR, s nímž je příslušné hospodařit MŠMT; Směrnice upravující pravidla, zásady a způsob používání informačních a komunikačních technologií na MŠMT; Směrnice k zajištění osob a majetku a vymezení vstupního a výstupního režimu v objektech ministerstva; Směrnice pro zadávání veřejných zakázek; Obecná bezpečnostní politika informačních systémů.
- 6.9. Poskytovatel je povinen přísně a přesně dodržovat pokyny Objednatele a neodporovat jeho instrukcím, pokud jsou v souladu s předpisy ČR a pokud jsou takové pokyny a instrukce i v souladu s oprávněnými zájmy Objednatele. Na pokyny a instrukce, které by mohly Objednateli způsobit újmu, je Poskytovatel povinen Objednatele upozornit a vysvětlit mu, v čem může být splnění takových pokynů nebo instrukcí pro Objednatele škodlivé.
- 6.10. Poskytovatel je povinen se pojistit pro případ, že by způsobil při výkonu své podnikatelské činnosti Objednateli nebo kterékoli jiné osobě škodu, a to do výše nejméně 10.000.000,- Kč, které by za něho pojišťovna plnila. Pojistnou smlouvu Poskytovatel Objednateli předloží nejpozději do deseti pracovních dnů od uzavření této smlouvy.
- 6.11. Poskytovatel akceptuje minimální hodnoty sledovaných parametrů kvality poskytování servisních služeb pro jednotlivé kategorie zařízení uvedené v Příloze A.

- 6.12. Poskytovatel zajistí funkční informační podporu pro poskytování servisních služeb v souladu s požadavky Objednatele nejpozději do deseti kalendářních dnů od zahájení plnění smlouvy.
- 6.13. Poskytovatel se zavazuje, na základě předchozích objednávek Objednatele, zajistit v objektech Objednatele přítomnost požadovaného počtu členů týmu, kteří budou schopni zajistit předmět plnění, a to v objednávce vymezeném počtu členů týmu a vymezeném čase.
- 6.14. Poskytovatel bude provádět veškeré činnosti spojené s poskytováním servisních služeb pracovníky uvedenými v Příloze E Smlouvy.
- 6.15. Poskytovatel je povinen zajistit, aby jeho pracovníci podílející se na poskytování servisních služeb podle této smlouvy po celou dobu plnění splňovali kvalifikaci, kterou Objednatel vyžadoval jako kvalifikační předpoklad v rámci zadávacího řízení na zadání veřejné zakázky s názvem „OUTSOURCING SPRÁVY KONCOVÝCH STANIC 2017“.

7. Práva a povinnosti Objednatele

- 7.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou pro plnění této smlouvy a zajistit všechny technickoorganizační podmínky, které jsou definovány v této smlouvě, za podmínek touto smlouvou upravených.
- 7.2. Objednatel není oprávněn požadovat po Poskytovateli takové úpravy programového vybavení, které by byly v rozporu s jakýmkoli licenčními ujednáními, nebo na jaké není programové vybavení dimenzováno.
- 7.3. Objednatel je povinen učinit taková opatření, aby s technikou, na kterou se vztahuje tato smlouva, nemanipulovaly nepovolané osoby, zejména aby neprováděly do této techniky takové zásahy, které jsou vyhrazeny jen pro servisní techniky Poskytovatele.
- 7.4. Objednatel si vyhrazuje právo přístupu k ICT prostředkům Poskytovatele zapojených do sítě Objednatele za účelem konfigurace a kompatibility prostředí, kontroly plnění smlouvy a kontroly zabezpečení.
- 7.5. Objednatel je vlastníkem všech věcí (především provozních dokumentů, včetně dokumentů evidenčního nebo informativního charakteru a seznamů v papírové i elektronické podobě), vztahujících se k poskytovaným servisním službám, které Poskytovatel vytvoří na základě dat a informací Objednatele. Poskytovatel není oprávněn nakládat s těmito věcmi mimo prostory Objednatele bez Objednatelova souhlasu.
- 7.6. Objednatel si vyhrazuje právo využít jen potřebný počet členů týmu k plnění dle aktuální potřeby. Počet členů týmu bude uveden v každé objednávce zasílané Poskytovateli.

8. Komunikace Poskytovatele s Objednatelem a ostatními osobami

- 8.1. Před uzavřením této smlouvy Objednatel seznámil Poskytovatele s právy a povinnostmi, které pro něho z této smlouvy vyplývají, a podmínkami, za nichž má tuto smlouvu u Objednatele plnit. Dále byl Poskytovatel seznámen s předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, protipožárními a hygienickými předpisy platnými pro pracoviště Objednatele.

- 8.2. Poskytovatel (jeho pracovníci a partneři) je povinen poskytovat svoje plnění řádně, včas, odborně, svědomitě a celkově vystupovat tak, aby nebylo poškozeno dobré jméno Objednatele.
- 8.3. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na zjištěné technické závady vyskytující se v prostorách, za jejichž bezpečnost Objednatel odpovídá, a které Poskytovatel při plnění této smlouvy zjistí. Půjde-li o vážnější závady, zejména takové, které by mohly ohrozit životy nebo zdraví osob či majetek, zavazuje se Poskytovatel na takové závady ihned upozornit a toto upozornění provést také písemně. Proti škodě hrozící Objednateli je Poskytovatel povinen sám zakročit, je-li takového zákroku třeba neodkladně.

9. Ukončení účinnosti smlouvy

- 9.1. Účinnost této smlouvy lze předčasně ukončit:
- a) dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání všech vzájemných závazků a pohledávek smluvních stran,
 - b) odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení smluvních závazků jednou smluvní stranou,
 - c) vypovědí smlouvy.
- 9.2. Kterákoli ze smluvních stran může od této smlouvy okamžitě odstoupit, v případě, že druhá smluvní strana:
- a) je i přes opakované písemné upozornění v prodlení s placením svého finančního závazku vůči ní déle než dva měsíce,
 - b) i přes opakované písemné upozornění nesplní některou ze smluvních povinností podle této smlouvy, ačkoli byla na možnost odstoupení od této smlouvy upozorněna. Za jednu ze smluvních povinností, při jejímž neplnění lze odstoupit, je považována déle než dva měsíce nevyhovující kvalita poskytovaných servisních služeb.
- 9.3. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že Poskytovatel je v prodlení s plněním svých povinností podle této smlouvy déle než třicet dnů a Poskytovatel nezjedná nápravu do patnácti dnů od obdržení písemného upozornění Objednatele na neplnění smlouvy.
- 9.4. V případě odstoupení do smlouvy zaniká smlouva okamžikem doručení oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně.
- 9.5. Vypověď tuto smlouvu je možné jen písemnou výpovědí, a to i bez uvedení důvodu.
- 9.6. Výpovědní lhůta výpovědi podané Objednatelem činí jeden měsíc. Výpovědní lhůta výpovědi podané Poskytovatelem činí dva měsíce. Lhůta počíná v obou případech běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

10. Ochrana informací

- 10.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy:
- a) si mohou vzájemně poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“),
 - b) mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.

- 10.2. Za důvěrné se implicitně považují všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit prokazatelnou škodu.
- 10.3. Všechny důvěrné informace, které jsou ve vlastnictví jedné strany a které tato strana poskytne druhé straně nebo se o nich jedna strana dozví při poskytování plnění dle této smlouvy, zůstanou výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro spolupráci, jež je důvodem uzavření této smlouvy, se obě strany zavazují důvěrné informace druhé strany nepředat třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany k žádnému jinému účelu, než je naplnění podstaty spolupráce, jež je důvodem uzavření této smlouvy.
- 10.4. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím přijímající strana, a dále takové informace, které měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve uzavřené smlouvy o ochraně informací, dále ke kterým přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany, a dále které po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
- 10.5. Za prokázané porušení ustanovení o ochraně informací má poškozená strana právo požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu 100.000,- Kč za každý takový případ. Právo na náhradu škody poškozené strany ve výši přesahující smluvní pokutu tím není dotčeno.
- 10.6. Smluvní strany souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v evidenci smluv vedené Objednatelem, a prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku ani za důvěrné informace a udělují proto svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 10.7. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je oprávněn informace, které v souvislosti s touto smlouvou obdržel od Poskytovatele, uveřejnit nebo zpřístupnit třetím osobám, a to zejména z důvodů stanovených platnými právními předpisy v oblasti práva veřejnosti na informace či pravidel souvisejících s financováním ceny předmětu této smlouvy. Poskytovatel proto souhlasí se zveřejněním takových informací Objednatelem. Tento článek smlouvy rovněž neomezuje oprávnění smluvních stran poskytnout potřebné informace svým auditorům nebo právním, ekonomickým či jiným poradcům, kteří jsou vůči smluvní straně vázáni mlčenlivostí, ani neomezuje oprávnění smluvních stran uplatňovat svá práva z této smlouvy. Poskytovatel výslovně souhlasí, že tato smlouva (včetně případných příloh, změn a dodatků) může být bez jakéhokoli omezení zveřejněna na oficiálních webových stránkách Objednatele, které jsou veřejně přístupné.
- 10.8. Poskytovatel dále bere na vědomí, že Objednatel je povinen na žádost třetí osoby poskytovat informace v souladu se zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím a souhlasí s tím, aby veškeré informace obsažené v této smlouvě (včetně

případných příloh, změn a dodatků) byly bez výjimky poskytnuty třetím osobám, pokud o ně dle výše uvedeného zákona požádají.

11. Nájem nebytových prostor a poskytování tel. linek Objednatel

11.1. Součástí této smlouvy je závazek Objednatele, který je vlastníkem budovy č. p. 378 na pozemku parc. č. 397, k. ú. Malá Strana, obec Praha tak, jak je zapsáno na LV č. 139, vedeném Katastrálním úřadem pro hl. m. Prahu, Katastrální pracoviště Praha, na adrese Karmelitská 378/17, Praha 1 - Malá Strana, pronajmout Poskytovateli nebytové prostory:

- místnost č. 004 o ploše 12,12 m²,
- místnost č. 005 o ploše 24,23 m²,
- místnost č. 006 o ploše 9,80 m²,
- místnost č. 007 o ploše 9,75 m²
- chodbu o ploše 11,55 m²,
- kuchyňku o ploše 4,16 m²,
- WC o ploše 1,13 m²,
- umývárnu o ploše 3,52 m²,

umístěné v prvním nadzemním podlaží výše specifikované budovy. Jednotlivé místnosti jsou vyznačeny v Příloze C smlouvy (dále jen „předmět nájmu“). Celková výměra předmětu nájmu činí 76,26 m². Předmět nájmu zahrnuje i vybavení nebytových prostor technikou Objednatele umožňující Poskytovateli vykonávat povinnosti vyplývající z této smlouvy. Poskytovateli je umožněno používat vjezd a výjezd do prostor Objednatele, ve kterých je předmět nájmu umístěn. Objednatel je oprávněn poskytnout jiné prostory odpovídající výše uvedeným.

- 11.2. Objednatel přenechává předmět nájmu Poskytovateli do užívání po dobu účinnosti této smlouvy a Poskytovatel se zavazuje platit nájemné a úhrady za služby spojené s užíváním předmětu nájmu v rozsahu uvedeném v objednávce a užívat předmět nájmu pouze jako kanceláře pro poskytování servisních služeb, které souvisí se správou a údržbou lokální počítačové sítě Objednatele. Poskytovatel není oprávněn přenechat předmět nájmu nebo jeho část do podnájmu třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 11.3. Poskytovatel se zavazuje Objednateli za výše uvedené nebytové prostory a inventář platit fixní cenu ve výši 220,00 Kč/1m²/měsíc. Tato cena byla stanovena v souladu s § 27 odst. 3) zákona č. 219/2000 Sb., o majetku ČR a bylo přihlédnuto ke znaleckému posudku č. ZU-291/2013 ze dne 14. 6. 2013, který vypracoval znalecký ústav KOPPREA, spol. s.r.o.
- 11.4. Poskytovatel se dále zavazuje platit za služby, tj. dodávky tepla a teplé vody, vodné a stočné, odvoz komunálního odpadu a úklid pronajatých prostor cenu ve výši 51.120,00 Kč/rok. Platby za výše uvedené služby budou hrazeny automaticky čtvrtletně na účet Objednatele. Dojde-li ke změně výše zálohových faktur v důsledku změn jednotlivých služeb, Objednatel je povinen o této skutečnosti Poskytovatele předem uvědomit. Vyúčtování skutečných nákladů za služby bude provedeno do 30. 6. následujícího roku, dle dodavatelských faktur v poměru užívané plochy nebytových

prostor vůči celkové ploše nemovitosti, se kterou jsou dodávky příslušných služeb spojeny. Předpis nájemného a služeb je uveden v Příloze D této smlouvy.

- 11.5. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli za úplaty užívání tel. linek 2301, 2302, 2303, 2304, včetně hlasové pošty, které se nacházejí ve výše specifikovaných nebytových prostorách za účelem plnění povinností, které Poskytovateli vyplývají z této smlouvy.
- 11.6. Čísla tel. linek se mohou změnit, zejména s ohledem na potřeby Objednatele. Poskytovatel bude tuto změnu respektovat.
- 11.7. Poskytovatel není oprávněn přenechat užívání tel. linek jinému.
- 11.8. Poskytovatel je povinen uhradit Objednateli náklady, které mu vzniknou v souvislosti s používáním telefonních linek Poskytovatelem. Jedná se zejména o paušální poplatek za každou telefonní linku ve výši 65,66/měsíc Kč a cenu za hovorné stanovenou na základě celkového vyúčtování plateb za služby elektronických komunikací poskytovatelem těchto služeb. Vyúčtování hovorného bude prováděno 1x za čtvrtletí na základě výpisu uskutečněných hovorů.
- 11.9. Poskytovatel se dále zavazuje, že:
 - a) neprovede žádné stavební úpravy na předmětu nájmu bez písemného souhlasu Objednatele,
 - b) bude dodržovat předpisy PO a BOZP,
 - c) umožní Objednateli prohlídku předmětu nájmu z důvodu kontroly účelu a způsobu jeho využívání,
 - d) o převzetí předmětu nájmu a tel. linek Poskytovatelem od Objednatele bude smluvními stranami sepsán protokol. Poskytovatel je povinen pronajaté prostory a tel. linky převzít nejpozději do 10ti pracovních dnů od podpisu smlouvy,
 - e) po ukončení užívání předmětu nájmu a tel. linek je Poskytovatel předá Objednateli ve stavu, v jakém je převzal (s přihlédnutím k běžnému opotřebení). O tomto předání bude sepsán protokol. V případě, že Poskytovatel tak neučiní ke dni ukončení činnosti, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1% ročního nájemného za každý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná do sedmi dnů ode dne doručení písemné výzvy k zaplacení Poskytovateli. Právo Objednatele na náhradu škody ve výši přesahující smluvní pokutu tím není dotčeno. Poskytovatel je rovněž povinen strpět vyklizení předmětu nájmu na svůj náklad a riziko,
 - f) na své náklady zajistí pojištění movitého majetku a odpovědnosti za škody,
 - g) každou potřebu oprav, které má Objednatel provést, oznámit správci objektu, a umožnit jejich provedení i provedení jiných nezbytných oprav, jinak odpovídá za škodu, která nesplněním této povinnosti vznikla.
- 11.10. Platby za nájem nebytových prostor a za služby s tím spojené a za poskytnuté tel. linky se Poskytovatel zavazuje hradit na základě faktur vystavených Objednatелеm.
- 11.11. Splatnost faktury je patnácti dní ode dne jejího doručení Poskytovateli. V případě, že faktura nebude obsahovat odpovídající náležitosti, je Poskytovatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Objednateli k doplnění nebo opravě, aniž se tak dostane do prodlení se zaplacením. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu ode dne doručení

doplněné nebo opravené faktury. V případě prodlení Poskytovatele s úhradou faktury, uhradí Poskytovatel Objednateli zákonný úrok z prodlení.

12. Odpovědnost za škody a náhrada za způsobené škody

- 12.1. Na odpovědnost za škody a náhrady škod se vztahují § 2913 a násl. občanského zákoníku.
- 12.2. Obě strany se zavazují přijmout všechna jim dostupná opatření k tomu, aby se předešlo vzniku škod a aby případné vzniklé škody byly co nejmenší.
- 12.3. Poskytovatel, který nesplní stanovený čas zpracování požadavků dle Přílohy A, a to tak, že požadavek nebude do výše vydefinované doby splněn a toto zpoždění nebude Objednateli na vyžádání doloženo přijatelným vysvětlením, bude Poskytovatel povinen Objednateli zaplatit za každou další započatou hodinu nesplnění požadavků částku 1.500,- Kč a za každý následující den prodlení částku 5.000,- Kč (přijatelným vysvětlením se rozumí například výpis tiketů, ze kterých vyplývá, že všichni technici Poskytovatele v inkriminovaný čas prováděli činnosti pro Objednatele, tudíž nebylo v silách Poskytovatele tuto situaci vyřešit).
- 12.4. V případě, že bude Objednateli udělena finanční sankce v důsledku činnosti Poskytovatele, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit danou částku v plné výši.
- 12.5. Poskytovatel se zavazuje Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinností uvedených ve smlouvě v čl. 11. Právo na náhradu škody poškozené strany ve výši přesahující smluvní pokutu tím není dotčeno.
- 12.6. Poskytovatel odpovídá za veškeré škody, které způsobí užíváním poskytnutých tel. linek nad rámec opotřebení a závad vzniklých běžným používáním.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem.
- 13.2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu druhou ze smluvních stran. Dojde-li k uzavření smlouvy před 1. 1. 2017, nabývá smlouva účinnosti dne 1. 1. 2017. Dílčí smlouvy/objednávky nabývají platnosti dnem podpisu druhou ze smluvních stran. Dílčí smlouvy/objednávky uzavřené do 30. 6. 2017 nabývají účinnosti dnem jejich podpisu druhou ze smluvních stran. Dílčí smlouvy/objednávky, na které se vztahuje zákon č. 340/2015 Sb., zákon o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), uzavřené od 1. 7. 2017 nabývají účinnosti dnem jejich zveřejnění v registru smluv. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou v trvání 12 měsíců ode dne nabytí účinnosti.
- 13.3. Místem plnění předmětu smlouvy ze strany Poskytovatele jsou provozovny Objednatele nebo jiná místa určená Objednatelem.
- 13.4. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně proti potvrzení o převzetí, nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou v této smlouvě, ledaže by z konkrétního ustanovení této smlouvy vyplývalo něco jiného.
- 13.5. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejméně s měsíčním předstihem a nebude-li to možné, pak bez zbytečného odkladu kdy se o této změně adresy dozví.

- 13.6. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy, pokud tato skutečnost ze smlouvy přímo nevyplývá, třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 13.7. Veškeré změny této smlouvy je možno učinit pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
- 13.8. Nevynutitelnost nebo neplatnost kteréhokoli ustanovení této smlouvy neovlivní vynutitelnost nebo platnost ostatních ustanovení této smlouvy. V případě, že jakékoli ustanovení by mělo z jakéhokoli důvodu pozbýt platnosti (zejména z důvodu rozporu s aplikovatelnými zákony a ostatními právními normami), provedou smluvní strany konzultace a dohodnou se na právně přijatelném způsobu provedení záměrů obsažených v takové části smlouvy, jež pozbyla platnosti.
- 13.9. V souladu se zákonem č. 340/ 2015 Sb., zákon o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) zajistí Objednatel uveřejnění celého textu Smlouvy, vyjma osobních údajů, a metadat Smlouvy v registru smluv včetně případných oprav uveřejnění s tím, že nezajistí-li Objednatel uveřejnění Smlouvy nebo metadat Smlouvy v registru smluv do 30 dnů od uzavření Smlouvy, pak je oprávněn zajistit jejich uveřejnění Poskytovatel ve lhůtě tří měsíců od uzavření Smlouvy.
- 13.10. Poskytovatel bere na vědomí povinnost Objednatele uveřejnit tuto smlouvu také v souladu s ust. § 219 Sb., zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.
- 13.11. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha A - Specifikace předmětu plnění
 - Příloha B – Ceník
 - Příloha C – Plánek umístění kanceláří
 - Příloha D – Předpis nájemného a služeb
 - Příloha E – Realizační tým
- 13.12. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech v jazyce českém, z nichž Objednatel obdrží dvě a Poskytovatel jedno vyhotovení.

Objednatel:

Poskytovatel:

V Praze dne

V Praze dne 21. 2. 2017

.....
**Česká republika – Ministerstvo školství,
mládeže a tělovýchovy**

Ing. Jiří Lučan, ředitel odboru správy úřadu

.....
IT2u Czech s.r.o.

Ing. Kamil Frieb, jednatel

Příloha A – Specifikace předmětu plnění

Předmět plnění

Správa koncových stanic a periférií v prostředí MŠMT

Forma poskytování služeb

- a) Lokálně u uživatele
- b) Telefonicky
- c) Pomocí vzdáleného připojení přes MS SCCM v rámci interní sítě MŠMT.

Doba	Zajištění
v pracovní dny 7:00 – 17:00	zajištění příjmu požadavků pomocí systému HelpDesk (telefonická Hot-Line)
v pracovní dny 7:00 – 17:00	fyzická přítomnost členů týmu (též „techniků“ nebo „pracovníků“) (dle specifikace „Požadavky na přítomnost pracovníků“)

Objednatel si vyhrazuje právo měnit počátek i konec uvedené doby dle využitého počtu techniků, vždy však při zachování min. 8 pracovních hodin technika přítomného v místě plnění v pracovní dny, počátek i konec doby bude stanoven mezi 7:00 a 23:00 hod.

Požadavky na HelpDesk

Služba Helpdesku musí být poskytována od 7:00 do 17:00 hodin.

Po celou dobu poskytování předmětu plnění musí služba Helpdesku splňovat všechny atributy poptávaných služeb tak, aby bylo možné dodávku služeb nejen řídit ale i vyhodnocovat. Poskytovatel musí provozovat nástroj Objednatele pro evidenci všech incidentů a požadavků ze strany uživatelů MŠMT v jednotlivých měsíčních obdobích a přikládá je jako přílohu své fakturace. Služba Helpdesku na základě řešených incidentů bude vytvářet záznamy o řešených případech a popisu jejich vyřešení, které budou po ukončení poskytovaných služeb předány na útvar IT.

Kvantitativní limity služby

Služba je limitována minimálním počtem pracovníků současně přítomných v místě plnění pro řešení incidentů a požadavků a jejich pracovní dobou. Přitom platí, že jeden pracovník přítomný v místě plnění je schopen řešit současně max. 10 incidentů za hodinu.

Další limity služby jsou dány počtem spravovaných koncových zařízení a periférií a měsíčním rozsahem jednotlivých úkonů/požadavků (viz níže).

Poskytované činnosti v rámci služby jsou zejména:

Činnost
a. zajištění veškeré manipulace se stanicemi: - distribuce a zapojení nových stanic, - stěhování stávajících stanic, - uskladnění nepoužívaných stanic, - zajištění přípravy stanice k likvidaci,
b. údržba pracovních stanic: - nastavení stanic podle požadavku Objednatele, manipulace s daty uživatele, - odstraňování závad na lokálních stanicích na úrovni operačního systému a na aplikační úrovni,
c. servis pracovních stanic na úrovni hardware, tj. zjištění příčiny závady a následně její odstranění, - pokud stanice není v záruce a k odstranění závady je potřeba specifický materiál, nahlásit určeným pracovníkům IT MŠMT, kteří potřebný materiál zajistí. - pokud je stanice v záruce, bude nahlášeno na IT MŠMT, které zajistí předání stanice do servisu. O takovýchto případech bude Poskytovatelem vedena přehledná evidence všech zařízení v opravě/servisu,
d. správa a údržba aplikačního SW (SW zajistí Objednatel): - otestování a instalace nového SW nebo jeho nových verzí na pracovní stanice dle konfiguračního předpisu, který dodá Objednatel, - vytvoření obrazu disku, - rutinní instalace z již hotových obrazů, - reinstalace SW při ztrátě dat (změna uživatele) apod., - provedení systémových nastavení podle provozních požadavků a dle specifikace Objednatele,
e. otestování a instalace service packů, hot fixů a aktualizací na zařízení dle specifikace Objednatele,
f. diagnostika závad na aplikačním SW, návrh řešení,
g. poskytování služby centrálního technického střediska (hot line), vždy v max. režimu 5 x 10 hod. (v pracovní dny od 7:00 do 17:00 hod.) s odezvou maximálně do jedné hodiny od nahlášení incidentů a požadavků,
h. provozování helpdeskového/servicedeskového nástroje po celou dobu poskytování služeb helpdesku,
i. poskytování služeb projektového a procesního manažera.

Požadavky na kvalifikaci pracovníků

Ze specifikace požadavků na plnění služeb vyplývá i různá úroveň kvalifikace pracovníků, kteří se budou osobně podílet na předmětu plnění.

Strukturovaný popis jednotlivých rolí

IT operátor - vedoucí

- Provádí převzetí a zaevidování incidentů
- Klasifikuje a kategorizuje incidenty
- V případě sporných tiketů přiřazuje skupiny/řešitele pro jednotlivé incidenty
- Předává incidenty na další úroveň technické podpory
- Podílí se na řešení incidentů (pokud může)
- Provádí shrnutí a uzavření incidentu
- Zajišťuje komunikaci s interním klientem, je-li vyžadována

- Sleduje nástroje dohledových systémů a monitoringu a eviduje a klasifikuje incidenty z těchto zdrojů
- Dohlíží na řešení incidentu po celou dobu jeho životního cyklu
- Zajišťuje instalaci, konfiguraci nových koncových stanic a zařízení a jejich distribuci k interním zaměstnancům MŠMT
- Zajišťuje výměnu vadné či zastaralé výpočetní techniky, dle pokynů interního útvaru IT MŠMT
- Provádí instalace software dle pokynů interního útvaru IT MŠMT
- Podílí se na tvorbě znalostní databáze
- Zastupuje projektového a procesního manažera v době jeho nedostupnosti

IT operátor

- Provádí převzetí a zaevidování incidentů
- Přiřazuje skupiny/řešitele pro jednotlivé incidenty
- Klasifikuje a kategorizuje incidenty
- Předává incidenty na další úroveň technické podpory
- Řeší incidenty v rámci 1. úrovně technické podpory (pokud může)
- Provádí shrnutí a uzavření incidentu
- Zajišťuje komunikaci s interním klientem, nebo řešitelem, je-li vyžadována
- Zajišťuje instalaci, konfiguraci nových počítačových stanic a zařízení a jejich distribuci k interním zaměstnancům MŠMT
- Zajišťuje výměnu vadné či zastaralé výpočetní techniky, dle pokynů interního útvaru IT MŠMT
- Provádí instalace software dle pokynů interního útvaru IT MŠMT

Projektový a procesní manažer

- Řízení dodávky služeb,
- Řízení IT specialistů a plánování jejich kapacit,
- Kontrola a vyhodnocování SLA,
- Vedení implementačních projektů nových nebo změněných služeb v souladu s metodikou PRINCE2,
- Vedení IT projektů na základě ad-hoc požadavků Objednatele,
- Provádí a organizuje školení uživatelů v oblasti informačních a komunikačních technologií na základě požadavku a ve spolupráci s odpovědnými osobami Objednatele,
- Zhotovení a úprava provozní dokumentace v souladu s best practice ITILv3,
- Optimalizace procesu poskytování služeb v souladu s best practice ITILv3,
- Plánování procesů a technologií,
- Kontrola a hlídání „slabých“ míst poskytování služeb,
- Realizace změnového řízení.

Akceptace poskytnutých služeb

- a) Akceptace služeb a činností poskytnutých Poskytovatelem bude prováděna Oddělením provozu ICT Objednatele nebo jím pověřeným zaměstnancem ve stanovených termínech uvedených v čl. 4.6 smlouvy.

- b) V průběhu akceptačního řízení bude na základě měsíčního reportu vystaven akceptační protokol, který bude obsahovat výčet činností, vyskytnuvších se závad s datem jejich odstranění a další formální náležitosti.
- c) Akceptační řízení bude ukončeno podepsáním akceptačního protokolu určenými zástupci Poskytovatele a Objednatele. Všechny protokoly budou archivovány jak v elektronické, tak v papírové podobě.

Časový rozsah služeb (SLA)

Doba odezvy od nahlášení	Doba zahájení řešení
do 1 hodiny (v rámci pracovní doby od 7:00 – 17:00)	do 4 hodin od odezvy (v rámci pracovní doby od 7:00 – 17:00)

Uvedené SLA platí

při dodržení maximálního počtu incidentů/požadavků, které je Poskytovatel schopen současně řešit při dodržení minimálního počtu techniků přítomných v místě plnění.

Zahájení podpory

Poskytovatel v definované době zajistí podporu tak, aby do požadované doby od nahlášení problému na HelpDesk byla zajištěna odezva technika Poskytovatele. Odezvou technika se rozumí kontakt s žadatelem o podporu (e-mail, telefon, mobilní telefon, osobní kontakt, komunikace skrze helpdeskové řešení).

Pravidla poskytování podpory

K plnění souboru poptávaných činností a služeb musí Poskytovatel využívat technických prostředků Objednatele:

- a) HelpDesk/ServiceDesk Objednatele
- b) systémy pro správu prostředí (Microsoft SCCM, apod.)

Technické zázemí

Pro Poskytovatele jsou zajištěny prostory a telefonní linky, jejichž specifikace a podmínky užití jsou upraveny v čl. 11 Smlouvy.

Příloha B – Ceník

Položka	Cena za 1 člověkoden IT operátor - vedoucí	Cena za 1 člověkoden IT operátor	Cena za 1 člověkoden Projektového a procesního manažera
Cena za jeden den bez DPH *	1.850,- Kč	1.750,- Kč	1.850 Kč
Cena DPH	388,50,- Kč	367,50,- Kč	388,50,- Kč
Cena celkem vč. DPH	2.238,50,- Kč	2.117,50,- Kč	2.238,50,- Kč

Příloha C – Plánek umístění kanceláří

Příloha D – Předpis nájemného a služeb (orientační cena)

Nájem 50.331,60 Kč (hrazeno čtvrtletně) - účet 19-821 001/0710

Služby 12.780,00 Kč (hrazeno čtvrtletně) - účet 821 001/0710

Předpis plateb za služby

Plyn	1.500,00 Kč
Elektrická energie	1.500,00 Kč
Voda	250,00 Kč
Nákup služeb j.n. (60,- Kč odvoz PDO, 950,- Kč úklid)	1.010,00 Kč
Celkem	4.260,00 Kč/měsíc

Paušální poplatek za užívání telefonní linky a telefonního přístroje: 65,66 Kč/měsíc.

Vyúčtování hovorného bude prováděno 1x za čtvrtletí na základě výpisu uskutečněných hovorů.

Ceny jsou včetně DPH

Příloha E – Realizační tým

ID	Jméno, příjmení	Funkce pracovníka	Typ smluvního vztahu
1		IT operátor – vedoucí	Externí smluvní partner společnosti IT2u Czech s.r.o.
2		IT operátor	Externí smluvní partner společnosti IT2u Czech s.r.o.
3		IT operátor	Externí smluvní partner společnosti IT2u Czech s.r.o.
4		IT operátor	Externí smluvní partner společnosti IT2u Czech s.r.o.
5		IT operátor	Externí smluvní partner společnosti IT2u Czech s.r.o.
6		IT operátor	Externí smluvní partner společnosti IT2u Czech s.r.o.
7		Projektový a procesní manažer	Zaměstnanec společnosti IT2u Czech s.r.o.
8		Projektový a procesní manažer	Zaměstnanec společnosti IT2u Czech s.r.o.
9		IT operátor	Externí smluvní partner společnosti IT2u Czech s.r.o.