

# Smlouva o externí správě informačních technologií

**MRK/SOS 2/2023**

## I. Smluvní strany

### 1. Dodavatel

Hi-Tech Services, spol. s r.o.  
Hlinky 138/27, 603 00 Brno  
IČ: 25507605  
DIČ: CZ25507605  
Zastoupen: Liborem Novotným, jednatelem společnosti  
bankovní spojení: Raiffeisenbank, a.s.  
Č. účtu: 5586497004/5500

zapsána u Krajského soudu v Brně oddíl C28805

### 2. Objednatel

Muzeum romské kultury, státní příspěvková organizace  
zastoupené: PhDr. Janou Horváthovou, ředitelkou Muzea romské kultury  
Sídlo: Bratislavská 246/67, 602 00 Brno  
IČ: 712 39 812  
DIČ: CZ 712 39 812  
Bankovní spojení: Česká národní banka  
Č. účtu: 197531621/0710

Kontaktní osoba pro zajištění smlouvy: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
vedoucí provozního oddělení  
e-mail: xxxxxxxxxxxxxx  
tel.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Organizace je zřízena Ministerstvem kultury ČR, je oprávněna nakládat s majetkem státu, dle z. č. 219/2000 Sb., a dále zřizovací listiny MRK platné od 1. 1. 2013, ve znění Rozhodnutí ministryně kultury č. 45/2012 ze dne 20. 12. 2012 a ve znění Rozhodnutí ministra kultury č. 18/2017 ze dne 26. 10. 2017

(není plátcem DPH)

## II. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy jsou činnosti vedoucí k zabezpečení bezproblémového provozu informačních technologií (IT) u Objednatele dle podmínek této smlouvy. Jedná se o pravidelné činnosti:
  - Poradenství v oblasti IT technologií
  - Implementace nových IT HW a SW včetně licencí a podpory
  - Podpora provozu hardware (HW) a software (SW)
  - Odstraňování havarijních stavů
  - Dodávka HW – spotřebního materiálu v rámci oprav a výměny nefunkčního zařízení při poskytování služby a SW
  - Zajištění servisu stávajících a nových HW a SW včetně licencí
2. Tato smlouva se uzavírá na základě výsledku zadávacího řízení k veřejné zakázce malého rozsahu s názvem „Externí správa informačních technologií“ zadávané objednatelům jako zadavatelem mimo režim zákona č. 134/2016 Sb., o veřejných zakázkách.

### III. Specifikace činností obsažených v Předmětu smlouvy

Hlavní náplně činností uvedených v článku II. jsou:

1. Poradenství v oblasti IT
  - Poradenská činnost při nákupu HW a SW – vypracování technických požadavků
  - 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 (vytvoření) volného místa na discích dle potřeb objednatele
  - 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
  - Výměna spotřebního materiálu vadných nebo nadměrně opotřebovaných komponentů HW, počítačových sestav, serverů, periférií atd.
  - Prodloužení platnosti potřebných SW licencí nutných pro provoz IT
7. Zajištění servisu HW a SW
  - Zprostředkování oprav (záruční i pozáruční) HW a SW na vyžádání objednatele.

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

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

1. Osobně: servisní zásah pracovníka Dodavatele na pracovišti Objednatele
2. Telefonická služba Hot-Line: telefonický, e-mailem
3. Vzdálená správa: 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 telefonický na hotline, nebo e-mailem
  - Vyjádření k telefonickému dotazu bude poskytnuto ihned, e-mailově 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 xxxxxxxxxxxxxxxx, nebo e-mailem: [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx](mailto:xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx),

- 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)
  - 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:
- 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.
- Přistupovat ke všem informacím Objednatele vztahujícím se k plnění předmětu této smlouvy dle 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) dále jen „GDPR“

## VIII. Cena

1. Celková cena za činnosti podle článku II. této smlouvy činí 576.008,40 Kč vč. DPH/rok, slovy Pětsetšedesátšestisíc osm set korun českých čtyřicet haléřů

Měsíční paušální sazba na krytí nákladů spojených se zajištěním předmětu smlouvy, je uvedena bez 21 % DPH a činí: 39.670,00. Kč, slovy řicetdevět tisíc šest set šedesát korun českých.

Viz Příloha č.1 **Tab.1a**

2. Paušální poplatek nezahrnuje:
  - Náklady na externí servis realizovaný třetí stranou na HW dodaný Dodavatelem v pozáruční době a na HW nedodaný Dodavatelem v pozáruční době:
    - dle prokázané skutečnosti
  - Náklady na služby, které nejsou součástí paušálu:
    - dle prokázané skutečnosti viz Příloha č. 1 **Tab.1b**
  - Cenu za dopravu:
    - dle zvýhodněných sazeb pro smluvní zákazníky uvedených v Příloze č. 1 **Tab.1b**
  - Náklady na modemové spojení:
    - dle prokázané skutečnosti
  - Náklady na služby, které přesáhnou rámec smlouvy a byly Objednateli prokazatelně provedeny a s Objednatelem předem konzultovány a objednány
  - Práce nad rámec paušálu v běžnou i mimo pracovní dobu, o víkendech a svátcích:
    - s přírážkou dle zvýhodněných sazeb pro smluvní zákazníky uvedených v Příloze č. 1 **Tab.1b** této smlouvy

## IX. Splatnost

1. Faktury za paušální měsíční služby budou vystavovány měsíce následujícího, vždy po ukončení kalendářního měsíce, a datem zdanitelného plnění je poslední den v daném kalendářním měsíci. Splatnost takové faktury je 30 dnů od její vystavení.
2. Faktury za služby přesahující rámec paušálního poplatku, jak je uvedeno v článku VIII./2, budou vystavovány po dodání služby a vystavení příslušného dokladu např. předávací protokol, objednávka.
3. Faktury za dodaný HW jako spotřební materiál 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.
4. Splatnost vydaných faktur za dodaný hardware – spotřební materiál, použitý v rámci oprav je 30 dní ode dne její vystavení.
5. Splatnost vydaných faktur za provedené služby je 30 dní ode dne vystavení.

## **X. Místo plnění**

1. Místa plnění předmětu smlouvy jsou následující:
  - Brno, Bratislavská 67,
  - Hodonín u Kunštátu. Památník holokaustu Romů a Sintů na Moravě,
  - Lety u Písku. Památník holokaustu Romů a Sintů v Čechách.
  - Centrum Romů a Sintů v Praze
- 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, poskytl 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 činností, 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 Objednatele obsažená v zařízeních Objednatele. 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 nesrovnatelnost 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 Objednatele 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. odst. 4 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 12 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Závazkový vztah dle této smlouvy může být ukončen na základě vzájemné dohody smluvních stran, uzavřené v písemné formě. Výpovědní doba činí tři měsíce.
3. Závazkový vztah dle této smlouvy může být dále ukončen 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. Dodavatel souhlasí se zveřejněním smlouvy v souladu s povinnostmi Objednatele za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisu, zejména souhlasí se zveřejněním smlouvy v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o Registru smluv a na profilu zadavatele v systému NEN.
3. Kontaktní údaje účastníků jsou uvedeny v Příloze č. 2 a mohou být průběžně měněny a doplňovány.
4. Změny či doplňky této smlouvy lze činit toliko písemně, na základě výslovné dohody smluvních stran přijatými dodatky, takto výslovně označenými a číslovanými.
5. 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 Objednatele  
PhDr. Jana Horváthová  
ředitelka Muzea romské kultury

.....  
za Dodavatele  
Libor Novotný  
jednatel společnosti

Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy: Příloha č.1 - Ceník služeb a kontakty smluvních stran

PŘÍLOHA Č. 1 smlouvy  
**Ceník služeb a kontaktní osoby**

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

Název	Cena
Počet výjezdů v rámci paušálu do centrály v Brně	<b>1 x týdně</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)	Max. do <b>24</b> hodin v pracovní dny a pracovní době
Garance reakce na běžné požadavky neovlivňující více uživatelů	do <b>3</b> pracovních dnů
<b>CELKEM měsíční paušál za externí správu informačních technologií (IT)</b>	<b>39 670.- Kč</b>

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

**Nad paušální příplatkové úkony:**

Název	Cena
Práce servisního technika (koncové zařízení) v pracovních dnech v době 18:00 – 08:00 hod.	587,- Kč / hod.
Práce servisního technika (koncové zařízení) o víkendu a státní svátek	645,- Kč / hod.
Práce serverového specialisty v pracovních dnech v době 18:00 – 08:00 hod.	1 200,- Kč / hod.
Práce serverového specialisty o víkendu a státní svátek	1 320,- Kč / hod.
Doprava do místa určení mimo provozovnu v Brně	9,- Kč / Km
Zjištění závady bez opravy / Zjištění závady s následnou opravou (mimo pracoviště odběratele)	Přefakturace
Obnova dat z vadného pevného externího disku či na pokyn objednatele z provedených záloh	1 500,- Kč / hod.

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

Kontaktní osoba za Objednatele:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
vedoucí provozního oddělení  
e-mail: [xxxxxxxxxxxxxxxxx](mailto:xxxxxxxxxxxxxxxxx)  
tel.: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Kontaktní osoba za Dodavatele:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx