

## Smlouva o správě a údržbě informačních technologií

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“).

### 1. Smluvní strany

1.1. Objednatel			
Firma	Sociální služby města Kroměříže, příspěvková organizace		
Spisová značka	Pr 1456 vedená u Krajského soudu v Brně		
Zastoupená	xxxxxxxxxxxxx. - ředitelka		
Sídlo	Riegrovo náměstí 159/15, 767 24 Kroměříž		
IČ	71193430	DIČ	CZ71193430
1.2. Dodavatel			
Firma	DC4 CZ, a.s.		
Spisová značka	Zapsáno v OR u KS v Brně, oddíl B, vložka 6222		
Zastoupená	xxxxxxxxxxx – místopředsedou představenstva		
Sídlo	Hulínská 2352/28d, 767 01 Kroměříž		
IČ	29242681	DIČ	CZ29242681

### 2. Předmět smlouvy

2.1 Dodavatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat následující služby ve firmě Objednatele:

2.1.1 Správa a údržba stávající techniky (outsourcing IT):

- Firewally, fyzické servery, virtuální servery, uložení, aktivní síťové prvky a podobná zařízení sloužící k práci s programy, komunikaci a ukládání dat. Zařízení jsou uvedena níže v tabulce monitoringu příloha č.1 této smlouvy. Smluvní strany předpokládají, že množství a druh techniky se bude v průběhu plnění smlouvy měnit (zejména při zakoupení nové techniky nebo vyřazení zastaralé techniky Objednatelem). **Příloha č.1** bude proto po dohodě smluvních stran průběžně aktualizována bez potřeby uzavírání změn smlouvy dle odstavce **7.3.**

2.1.2 Kvalitativní parametry outsourcingu IT:

- Služba bude poskytována tak, aby byly minimalizovány výpadky činnosti Objednatele, způsobené spravovanou technikou.
- Požadavky, které mají přímý dopad na produkt Objednatele, budou řešeny nejpozději do **2 hodin** v běžné pracovní době Dodavatele.
- V rámci správy budou prováděny pravidelné aktualizace operačních systémů, zálohování serverů, kontroly konzistence záloh, vytváření a rušení uživatelských účtů, nastavení práv, zabezpečení a další činnosti plynoucí ze správy serverů, spolupráce s dodavateli softwarů instalovaných na serverech, správa a podpora Microsoft 365 a správa aktivních síťových prvků včetně firewallů.
- Dodavatel bude hlídat a informovat Objednatele o končící platnosti SW a potřebě jeho zakoupení či prodloužení. Jedná se o software, který přímo souvisí se správou serverové a síťové infrastruktury.

- Bude prováděna pravidelná kontrola prvků IT. **1x** ročně vždy ke konci října vyhotoví Dodavatel zprávu o stavu celkové infrastruktury (stav serverů, sítě a síťových prvků) a ve zprávě navrhne doporučení pro postup Objednatele na další období včetně návrhů rozvojových řešení (např. nákup hardwaru, softwaru, optimalizace aj.).

### 2.1.3 Monitoring techniky

- Podrobné sledování klíčových parametrů spravované infrastruktury dle přílohy č.1 této smlouvy.
- Okamžité upozornění do webové aplikace na adrese <https://helpdesk.dc4.cz> a do systému Dodavatele na varovné resp. kritické hodnoty a jejich bezodkladné řešení.
- Ukládání historie sledovaných hodnot pro snadnější dohledávání příčin případných závad.
- Monitoring je prováděn v pracovní dny od **7:00 do 17:00** a o víkendu a svátcích od **10:00 do 15:00**.
- V případě, že pro odstranění problému bude potřeba součinnost se správcem IT, bude tento pracovník kontaktován telefonicky, popř. emailem.
- Možnost být informováni o výpadku služeb pomocí SMS zpráv, které jsou odesílány z našeho dohledového centra na předem zvolené kontaktní osoby Objednatele.

### 2.1.4 Helpdesk – hlášení požadavků

- Přístupový a komunikační bod Dodavatele, zajišťující procesní komunikaci a řešení požadavků. Příjem požadavků přes webové rozhraní a prostřednictvím emailu bude dostupný v režimu 24 hodin/ 7 dní v týdnu/ 365 dní v roce. Požadavky mohou zadávat kontaktní osoby Objednatele následujícím způsobem:
- přes webové rozhraní: <https://helpdesk.dc4.cz>
- prostřednictvím emailu: [podpora@dc4.cz](mailto:podpora@dc4.cz)  
Obsahem služby je:
  - příjem a klasifikace požadavků.
  - sledování životního cyklu požadavků
  - administrativní uzavírání požadavků po Objednatelem akceptovaném vyřešení.

### 2.1.5 Řešení správy koncových stanic

- Tato správa nenahrazuje správce IT Objednatele, ale může jej suplovat v případě jeho nedostupnosti. Musí být předem objednaná a odsouhlasená. Zajišťuje řešení požadavků uživatelů a řešení problémů s osobními počítači, notebooky a tablety.
- Technik Dodavatele bude k dispozici pro nutný zásah na pracovních stanicích, který bude řešen na základě požadavku Objednatele nejpozději do 48hodin ode dne nahlášení.
- Řešení požadavků týkajících se správy koncových stanic je placená služba dle skutečně strávených hodin při řešení požadavků. Podklad pro fakturaci slouží odsouhlasený výkaz z <https://helpdesk.dc4.cz>

### 2.1.6 Podpora při řešení požadavků Objednatele

- Dodavatel bude poskytovat práce v oblasti IT nad rámec služeb uvedených v odstavci č. **2.1**, pododstavcích č. **2.1.1, 2.1.2, 2.1.3** v předpokládaném rozsahu **24 hodin** za kalendářní

rok. Podporou se rozumí např. konzultace, proškolení správce IT a další spolupráce plynoucí z jeho požadavků.

2.2 Objednatel se touto smlouvou zavazuje za poskytované služby zaplatit Dodavateli dohodnutou odměnu.

### **3. Doba platnosti smlouvy**

3.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

3.2 Ukončit platnost smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele nebo Dodavatele bez udání důvodů s **tříměsíční** výpovědní dobou, kdy výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

### **4. Cena služby a její splatnost**

4.1 Smluvní strany se dohodly na následujících cenách:

4.1.1 Zřizovací poplatek se stanovuje na **0,- Kč bez DPH**

4.1.2 Za servisní služby v rozsahu a specifikaci dle odstavce č. **2.1**, pododstavce č. **2.1.1, 2.1.2** je dohodnuta paušální cena **9 900,- Kč bez DPH měsíčně**.

4.1.3 Za monitoring dle odstavce č. **2.1**, pododstavce č. **2.1.3** je dohodnuta jednotková cena za každý monitorovaný senzor ve výši **33,- Kč bez DPH měsíčně**. Celková cena za monitoring se vypočítá jako součin jednotkové ceny a počtu monitorovaných senzorů uvedených v příloze č.1. Smluvní strany předpokládají, že počet monitorovaných senzorů se bude v průběhu plnění smlouvy měnit (zejména při zakoupení nové techniky nebo vyřazení zastaralé techniky Objednatelem). Seznam monitorovaných senzorů (**příloha č.1**) bude proto po dohodě smluvních stran průběžně aktualizován bez potřeby uzavírání změn smlouvy dle odstavce **7.3**.

4.2 Paušálně sjednaná cena za servisní služby a cena za monitoring bude fakturována vždy **měsíčně zpětně**.

4.3 Dodavatel je oprávněn upravit každoročně počínaje rokem 2024 paušální cenu dle pododstavce **4.1.2** podle roční míry inflace za předcházející rok, měřené indexem spotřebitelských cen publikovaným Českým statistickým úřadem. Takto změněná cena bude Dodavatelem fakturována od následujícího měsíce po oficiálním zveřejnění indexu spotřebitelských cen Českým statistickým úřadem. O této skutečnosti bude Dodavatel písemně informovat Objednatele. Smluvní strany pro odstranění pochybností uvádí, že k úpravě ceny dle tohoto ustanovení smlouvy není třeba uzavírat dodatek ke smlouvě.

4.4 Odměna za ostatní vyžádané služby nad rámec služeb uvedených v odstavci č. **2.1**, pododstavců č. **2.1.1, 2.1.2, 2.1.3** (jako např. instalace nových aplikací, instalace a připojování nových serverů, instalace a připojování nových stanic, servis pracovních stanic apod.), bude fakturována vždy zpětně každý měsíc, vždy k poslednímu dni dotčeného měsíce a to v těchto sazbách:

4.3.1 Práce na serverech a síťových prvcích: **1150,- Kč / započatou hod. bez DPH.**

4.3.2 Práce na klientských stanicích a periferních zařízeních: **590,- Kč / započatou hod. bez DPH.**

4.3.3 Konzultace a návrh řešení, programátorské práce a ostatní práce dle odst. č. **2.1.5**: **1300,- Kč / započatou hod. bez DPH.**

4.3.4 Mimořádné zásahy technika v nestandardní pracovní dobu budou účtovány za cenu: **2200,- Kč / započatou hod. bez DPH** (nestandardní pracovní dobou se rozumí **pondělí – pátek 16:00 hod – 8:00, v sobotu a neděli a státem uznávané svátky**).

4.3.5 Dopravné: **0,- Kč / km bez DPH.**

4.4 Faktury jsou splatné do **15-ti dnů** ode dne jejich vystavení. V případě neuhrazení faktury **do 30 dnů** od vystavení je Dodavatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.

## **5. Povinnosti Objednatele**

- 5.1 Umožnit Dodavateli přístup do objektu, kde jsou předmětná zařízení umístěna, případně přístup do prostoru, v nichž jsou umístěna zařízení související se zařízením spravovaným.
- 5.2 Po dohodě umožnit Dodavateli v případě nutnosti odstavení technických prostředků z běžného provozu.
- 5.3 Poskytnout Dodavateli dokumentaci k předmětnému zařízení nebo zařízení a programovému vybavení, které s ním souvisí, pokud byla tato dokumentace součástí dodávky zařízení.
- 5.4 Hlásit své jednotlivé požadavky elektronickou cestou (helpdesk systémem na adrese: <https://helpdesk.dc4.cz>) tak, aby byl zřejmý časový údaj hlášení požadavku.
- 5.5 Kritické požadavky lze také hlásit v pracovní dny od **7:00 do 17:00** a o víkendu a svátcích od **10:00 do 15:00** na servisní lince HOTLINE: xxxxxxxxxxxxxxxx
- 5.6 Informovat Dodavatele o plánovaných změnách v IT a umožnit mu tak podílet se na tvorbě celkové koncepce. Změnou se rozumí i nákup jakéhokoli hardware nebo software, který zasahuje do IT (tedy např. i telefonní ústředny, strukturované kabeláže, atd.)
- 5.7 Uvědomit Dodavatele o plánovaném zásahu třetí osoby do spravovaných zařízení.
- 5.8 Definovat kompetentní osoby, které budou moci zadávat nové nebo změnové požadavky týkající se bodu 2.0 této smlouvy.

## **6. Povinnosti Dodavatele**

- 6.1 Provádět poskytování sjednané servisní služby řádně a včas, s veškerou odbornou péčí a za podmínek dohodnutých v této smlouvě.
- 6.2 Oznamovat Objednateli všechny skutečnosti, které by Dodavateli bránily v řádném provádění a dokončení prací.
- 6.3 Postupovat při plnění smlouvy tak, aby nedošlo ke ztrátě uložených dat na serveru, zároveň však nenese zodpovědnost za data uložena mimo prostor vyhrazený za tímto účelem, nebo za data na lokálních stanicích. Dodavatel zároveň nenese odpovědnost za ztrátu dat v případě, že Objednatel nemá, nebo nepoužívá prostředky pro bezpečné zálohování dat a za ztrátu dat zaviněnou počítačovými viry, krádeží, nebo způsobenou vyšší mocí.
- 6.4 Učinit taková opatření, aby nedošlo ke zneužití dat uložených na serverech třetí osobou.
- 6.5 Zachovat mlčenlivost o skutečnostech a informacích získaných při manipulaci s daty Objednatele.

## **7. Závěrečná ustanovení**

- 7.1 Pokud by smlouva trpěla právními vadami v důsledku změny obecné právní úpravy nebo i jinak, nemohou takové právní vady způsobit neplatnost nebo neúčinnost celé smlouvy. Všechna ustanovení smlouvy jsou oddělitelná, a pokud se jakékoliv její ustanovení stane neplatným, protiprávním nebo v rozporu s veřejným zájmem, platnost ostatních ustanovení tím nejsou dotčena a smlouva bude posuzována tak, jako by tato neplatná ustanovení nikdy neobsahovala. Na místo neplatného nebo neúčinného ujednání se smluvní strany zavazují nahradit tato ustanovení takovým obsahem, který umožní, aby účelu smlouvy bylo dosaženo.
- 7.2 Smluvní strany se dohodly, že právní vztahy založené touto smlouvou se řídí právním řádem České republiky. Ve věcech touto smlouvou o dílo výslovně neupravených se bude tento smluvní vztah řídit ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména občanským zákoníkem a předpisy souvisejícími.

- 7.3 Změny nebo dodatky k této smlouvě je možno činit pouze v písemné formě.
- 7.4 Smluvní strany se dohodly, že jakýkoliv spor vzniklý z této smlouvy, pokud se jej nepodaří urovnat jednáním mezi smluvními stranami, bude rozhodnut k tomu věcně příslušným českým soudem, přičemž soudem místně příslušným k rozhodnutí bude soud určený podle sídla Objednatele.
- 7.5 Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou vyhotoveních a každá smluvní strana obdrží po jednom výtisku. Obě podepsaná vyhotovení mají stejnou právní sílu.
- 7.6 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Účinnosti nabývá smlouva uveřejněním v registru smluv (viz § 6 zákona č. 340/2015 Sb.). Dodavatel bere na vědomí, že Objednatel má povinnost uveřejnit smlouvu v registru smluv, a s uveřejněním celé smlouvy souhlasí.
- 7.7 Smluvní strany po přečtení smlouvy potvrzují, že obsahu smlouvy porozuměly, že smlouva vyjadřuje jejich pravou, svobodnou a vážnou vůli, nebyla uzavřena v tísní či za nápadně nevýhodných podmínek a na důkaz této skutečnosti ji vlastnoručně podepisují.

V Kroměříži dne 20.7.2023

V Kroměříži dne 24.7.2023

Za Objednatele  
**Sociální služby města Kroměříže**

Za Dodavatele:  
**DC4 CZ, a.s.**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

.....

.....

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

ředitelka

místopředseda představenstva

## Příloha č.1 Proaktivní monitoring – zařízení a služby, které jsou předmětem smlouvy pro správu

### Monitorované služby na zařízeních:

Zařízení	počet senzorů
Firewall Sonicwall HA	10
Mikrotik - Strom	7
Mikrotik - Morava	7
Mikrotik - Barborka	7
Mikrotik - Vážany	7
Switche - ředitelství (10)	30
Switche - Strom (1)	3
Switche - Vážany (6)	18
Switche - Morava (5)	15
Switche - Barborka (10)	30
iLO HP ML 350 - ředitelství	7
ESXi HP ML 350 - ředitelství	7
iDRAC Dell T130 - replikační STROM	6
ESXi2 Dell T130 - replikační STROM	6
VM Windows server OS (SSKMDC2)	4
VM Windows server OS (SSKMCON)	4
VM Windows server OS (SSKMDC1)	4
VM Windows server OS (MAIL-SSKM)	4
VM Windows server OS (SSKMSQL)	8
VM Windows server OS (SSKMMNG)	4
VM Windows server OS (SSKMWESUS)	6
VM Linux (SSKMUNIFI)	2
VM CentOS (SSKMAPC)	2
VM CentOS (SSKMESET)	2
VM Linux (SSKMPROXY)	2
NAS QNAP -Ředitelství	9
NAS QNAP 2,5Gb - Ředitelství	9
NAS QNAP - Strom	5
NAS QNAP zálohoxy foto	5
NAS QNAP - replika foto	5
Teplotní a vlhkostní čidlo -řed.	4
UPS APC 1500VA	4
UPS - u repl. serveru	4
Docházka - Ředitelství	2
Docházka - Kašna	2
Docházka - Strom	2

Docházka - Vážany	2
Docházka - Morava	2
Docházka - Hanáček	2
Docházka - Barborka	2
<b>Celkový počet senzorů</b>	<b>261</b>

**Legenda:**

**firewall** - ping, HTTP, x ports, provoz

**switch** – ping, HTTP, x ports

**iDRAC** – ping, HTTP, CMOS Battery, disk system, temperature

**Windows server OS** – ping, CPU, RAM, Disk, NET, SQL server, SQL Server agent, Task scheduler, VMTools, Windows firewall, Windows Time, Group policy client, x services

**ESXi** – ping, HTTP, Hardware status, Host performance, Datastore

**NAS** – ping, Fan Event, Physical Disk, Temperature, Virtual Disk

**WiFi AP** - ping, http (port)

**Teplotní čidlo** - ping, http, stavy teplota a vlhkost