

# **SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISU A SPRÁVY VÝPOČETNÍ TECHNIKY A SOFTWARE, ROZVOJ A SPRÁVA WEBOVÝCH STRÁNEK**

(dále jen „smlouva“)

## **I. Smluvní strany**

**Objednatel: DROM, romské středisko**

zastoupený: Ing. Jiří Frolec

Doručovací adresa: Hvězdová 906/9, 602 00 Brno

kontaktní osoba: Martin Bock

IČ: 70892181

DIČ: CZ70892181

(dále jen „objednatel“)

**a**

**Zhotovitel: Consuela s.r.o**

zastoupený: Ing. Tomášem Margoldem

Doručovací adresa: Fillova 101/4, Lesná, 638 00 Brno

IČ: 08194459

ban. spojení (číslo účtu): 2001645694 / 2010

(dále jen „zhotovitel“)

## **II. Účel smlouvy**

Účelem této smlouvy je zajištění poskytování služby servisu a správy počítačové sítě, výpočetní techniky a softwaru, rozvoje a správy webových stránek v příspěvkové organizaci DROM, romské středisko a dále zajištění souvisejících činností, zejména servisní pohotovosti k co nejrychlejšímu řešení případných závad.

## **III. Předmět plnění**

1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje provést pro objednatele dílo – poskytování služby: „Správa počítačové sítě a výpočetní techniky pro DROM, romské středisko“.
2. Dílo bude realizováno zejména poskytnutím těchto plnění ze strany zhotovitele:
  - a) systémová kontrola a správa sítě, síťových prvků a síťového OS,
  - b) zajištění správné funkčnosti firemního serveru (hardware i software)
  - c) zajišťování pravidelných záloh, archivace záloh a zajišťování obnovy ze záloh,

- d) servisní pohotovost a zahájení řešení nahlášené závady v domluvené časové lhůtě od nahlášení závady,
- e) pravidelná aktualizace a správa vybraného aplikačního software,
- f) pravidelná kontrola proti virům,
- g) údržba, kontrola a zajišťování provozu sítě,
- h) instalace a zajišťování provozu software objednatele zejména (síťového OS, OS pracovních stanic, Office atd.),
- i) instalace a zajišťování provozu hardware zadavatele,
- j) instalace periferních zařízení např. tiskáren,
- k) navrhování rozšíření, doplnění, upgrade, výměny techniky objednatele (strukturovaná kabeláž, síťové prvky, server, pracovní stanice, software, apod..),
- l) vzdálená správa a operativní zásah prostřednictvím nástroje vzdálené plochy či TeamViewer,
- m) komunikace s kontaktními osobami za objednatele, návrh budoucí strategie a priorit pro rozšíření a zajištění vyšší bezpečnosti IT
- n) konzultace a poradenství pracovníkům objednatele ohledně obsluhy software a hardware
- o) správa a technický dohled nad kamerovým systémem společnosti
- p) komunikace s dodavatelem internetu
- q) správa webových stránek [www.drom.cz](http://www.drom.cz) do maximálního času 2h měsíčně

3. Dílo bude prováděno průběžným poskytováním služeb uvedených v této smlouvě po dobu sjednanou v této smlouvě.
4. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli potřebnou součinnost k řádnému poskytování služby.
5. Zajištění dostupnosti služby včetně časů na odstranění závady specifikuje příloha č.1 této smlouvy.

#### **IV. Doba a místo plnění**

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Pravidelná činnost pracovníka zhotovitele v objektu objednatele bude zpravidla probíhat 1x týdně v předem dohodnutém objemu + formou vzdálené správy na stanicích a serverové infrastruktuře. Případné nevyužití časové penzum se mezi měsíci nepřevádí.
3. Práce nad základní smlouvenou dobu, objednané objednatelem, jsou vícepráce účtované dle aktuálního ceníku zhotovitele.

## **V. Cena**

1. Fixní měsíční objem 10h pro zajištění provozu sítě SLA za cenu 8000,- Kč / měs. bez DPH. Hodinová sazba nad rámec měsíčního limitu: 800Kč / hod. bez DPH.
2. Sjednaná cena je vč. DPH.
3. Případné práce a dodávky touto smlouvou nesjednané musí být objednatelem předem písemně odsouhlasené. Smluvní strany se dohodly, že v případě prací nesjednaných v této smlouvě, platí hodinová sazba 800 Kč/hod. bez DPH. Pokud zhotovitel provede práce vyvolané prováděním díla v rozporu s touto smlouvou či práce objednatelem neobjednané, nemá zhotovitel právo na zaplacení těchto dodatečně provedených prací.

## **VI. Platební a fakturační podmínky**

1. Cena díla bude hrazena měsíční fakturací.
2. Objednatel dostává pravidelný managereký report, jehož součástí jsou vyřešené/nevyřešené incidenty, bezpečnostní rizika a chystaná rozšíření či zajištění bezpečnosti infrastruktury.
3. Práce fakturované Objednateli nad rámec paušálu budou doložena uvedením patřičného výpisu odpracovaných hodin včetně data konání práce, předmětu a délky trvání jednotlivých úkonů. Hodinová sazba pro práce nad rámec měsíčního paušálu je 800 Kč/hod bez. DPH.
4. Smluvní strany se dohodly, že faktura bude obsahovat minimální náležitosti účetního daňového dokladu dle platných právních předpisů a bude splatná ve lhůtě do 7 dnů ode dne jejího doručení.

Náležitosti faktury:

- a) označení sídla zhotovitele a objednatele
  - b) číslo faktury
  - c) datum vystavení faktury a datum splatnosti faktury
  - d) označení banky a číslo účtu zhotovitele, na který má být uhrazena platba
  - e) fakturovaná částka
  - f) razítko a podpis oprávněné osoby
5. Objednatel je oprávněn vrátit zhotoviteli fakturu v případě, že faktura nebude obsahovat dohodnuté náležitosti nebo bude vystavena předčasně nebo neoprávněně.

## **VII. Práva a povinnosti objednatele**

1. Objednatel má právo na řádné, úplné a včasné plnění ze strany zhotovitele.
2. Objednatel má právo konzultovat správnost a vhodnost pracovních postupů a navržených řešení zhotovitele s jinými specialisty na poskytování služeb v oblasti ICT.
3. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli součinnost ve smyslu vytvoření podmínek pro provádění činnosti zhotovitele.
4. Objednatel se zavazuje řídit se při používání hardwaru, softwaru, pracovních stanic a počítačové sítě pokyny zhotovitele.

### **VIII. Práva a povinnosti zhotovitele**

1. Zhotovitel je povinen držet servisní pohotovost dle přílohy 1 této smlouvy.
2. Zhotovitel je povinen bezodkladně oznámit objednateli každou závadu, kterou odhalí při své činnosti.
3. Zhotovitel je povinen oznámit objednateli zahájení prací na odstranění hlášené závady.
4. Zhotovitel nese odpovědnost za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných služeb, za dodržování platných technických norem a předpisů při používání technických a jiných prostředků, dalšího materiálu a věcí používaných při poskytování sjednaných služeb.
5. Zhotovitel nese odpovědnost za škody na majetku objednatele vzniklé protiprávním jednáním pracovníků zhotovitele a porušením platných předpisů a technických norem.
6. Zhotovitel je odpovědný za proškolení svých pracovníků a dodržování podmínek bezpečnosti práce a rovněž tak za dodržování vnitřních pokynů a směrnic objednatele stanovujících provozní technické a bezpečnostní podmínky pohybu pracovníků v prostorách objednatele.
7. Pracovníci zhotovitele se mohou pouze nahodile dostat do styku s osobními údaji zpracovávanými objednatelem, aniž by tyto osobní údaje jakkoliv přímo zpracovávali.
8. Na základě výše uvedeného jsou pracovníci zhotovitele tímto smluvně zavázáni k mlčenlivosti o veškerých bezpečnostních opatřeních a dále k tomu, že při jakémkoliv nahodilém přístupu k údajům budou tyto údaje chránit a zejména je nezpřístupní a nepředají nikomu dalšímu.
9. Nahodilý přístup k osobním údajům nestaví zhotovitele do pozice zpracovatele osobních údajů – viz stanovisko ÚOOÚ ze dne 06. 04. 2018.
10. Zhotovitel je povinen postupovat při poskytování plnění dle citované Smlouvy o dílo v souladu s GDPR a dalšími národními předpisy, s odbornou péčí, řídit se pokyny objednatele a jednat v souladu se zájmy objednatele.

## **X. Způsob komunikace, heslo správce, ochrana dat**

1. Objednatel bude zhotoviteli předávat své požadavky písemně nebo elektronicky.
2. Kontaktní údaje Zhotovitele pro případ hlášení incidentů, přání a jiných nedostatků jsou:  

Zbyněk Zálešák  
Telefon: 728 103 615  
Email: zalesak@consuela.cz
3. Zhotovitel povede záznamy o předaných požadavcích a jejich vyřešení, a o závadách a jejich odstranění.
4. Zhotovitel bude informovat objednatele písemně nebo elektronicky o odstranění závad a vyřešení požadavků.
5. Heslo správce (dále jen heslo) je uloženo pouze u zhotovitele, který nese odpovědnost za jeho vyzrazení či ztrátu. Objednatelem pověřené osobě může být heslo předáno kdykoli o to požádá, pouze s písemným vyhotovením zápisu o jeho předání. Zhotovitel není zodpovědný za provoz sítě od okamžiku, kdy objednatel převezme heslo, do doby, kdy heslo převezme opět zhotovitel. V den ukončení tohoto smluvního vztahu je zhotovitel povinen předat heslo objednateli
6. Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o každé důvěrné informaci a o informacích souvisejících s činností objednatele, s nimiž se seznámí v průběhu plnění této smlouvy, a nesmí je bez písemného souhlasu objednatele zpřístupnit třetím osobám, ani je využít pro sebe.
7. Zhotovitel nesmí bez předchozího písemného souhlasu objednatele sdělovat třetím osobám údaje o nastavení hardware a software objednatele.
8. Ujednání odst. 4, 5 a 6 tohoto článku jsou pro smluvní strany závazná i po skončení platnosti této smlouvy. Pro případ porušení povinností vyplývajících z těchto ustanovení ze strany zhotovitele se sjednává smluvní pokuta ve výši 50.000,- Kč (slovy padesát tisíc korun českých)

## **XI. Odpovědnost zhotovitele za vady a záruka na dílo**

1. Zhotovitel se zavazuje provádět svoji činnost v kvalitě a rozsahu odpovídajícím účelu a předmětu této smlouvy a v souladu s platnými právními předpisy.
2. Dílo má vady, jestliže neodpovídá této smlouvě, a dále tehdy, jestliže nebude mít vlastnosti stanovené platnými technickými normami, je v rozporu s platnými právními předpisy nebo nevykazuje vlastnosti pro něj obvyklé.
3. V případě, že může zhotovitel prokázat, že postupoval s náležitou odbornou péčí, nenese zodpovědnost za ztrátu dat a chybný provoz v následujících případech:
  - a) zneužití hesla správce ze strany objednatele,
  - b) chyba hardware,
  - c) instalace software bez souhlasu zhotovitele,
  - d) instalace hardware bez souhlasu zhotovitele,
  - e) napadení softwarovým virem,
  - f) smazání dat uživatelem,

- g) manipulace se serverem a zálohovacím zařízením ze strany objednatele,
  - h) nezajištění serveru a zálohovacího zařízení záložním zdrojem.
4. Zhotovitel nenesе žádnou zodpovědnost za nekorektní chování software, tato leží na jeho šířiteli.
  5. Zhotovitel je povinen bezúplatně odstranit právem reklamovanou vadu poskytovaných služeb.
  6. V případě, že na stejný druh služeb budou uplatněny opakované oprávněné písemné reklamace více jak ve třech případech, smluvní strany ujednávají, že toto je důvodem k odstoupení objednatele od této smlouvy.
  7. Reklamace bude provedena písemně nebo prostřednictvím elektronické pošty.

## **XII. Odstoupení od smlouvy**

1. Smluvní strany mohou smlouvu ukončit dohodou, odstoupením nebo výpovědí. Dohoda o zrušení práv a závazků musí být písemná, jinak je neplatná.
2. Objednatel nebo zhotovitel mají právo od smlouvy odstoupit v případech stanovených touto smlouvou nebo zákonem nebo v případech podstatného porušení smluvních povinností.
3. Smluvní strany se dohodly, že za podstatné porušení smluvních povinností považují:
  - a) opakované oprávněné písemné reklamace,
  - b) opakované poskytování nekvalitních služeb, na které byl zhotovitel bezvýsledně písemně upozorněn,
  - c) neoprávněné přerušení či zastavení poskytování služby zhotovitelem,
  - d) porušení povinnosti mlčenlivosti ze strany zhotovitele,
  - e) prodlení s úhradou faktury delší než 30 dní.
4. Účinky odstoupení nastávají v těchto případech dnem následujícím po prokazatelném doručení písemného oznámení o odstoupení druhé straně.
5. Smluvní strany se dohodly, že smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počíná běžet prvního dne v měsíci následujícím po prokazatelném doručení výpovědi.
6. V případě ukončení smlouvy je zhotovitel povinen učinit taková opatření, aby bylo zabráněno vzniku jakýchkoliv škod.
7. Smluvní strany jsou povinny navzájem se písemně informovat o veškerých změnách, týkajících se kteréhokoliv z údajů této smlouvy, a to nejdéle do 1 týdne ode dne, kdy ke změně došlo. Jinak každá ze smluvních stran odpovídá za škodu, která nesplněním této povinnosti vznikne druhé smluvní straně.
8. Zhotovitel je oprávněn uzavřít smlouvy na realizaci díla podle této smlouvy se subdodavateli a stává se zodpovědný za jejich činnost vůči Objednateli.

### **XIII. Smluvní pokuty**

1. Objednatel je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý započatý den prodlení se zaplacením faktury v dohodnuté lhůtě splatnosti.
2. Zhotovitel je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé nedodržení servisní pohotovosti.
3. Zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti a to do 14 dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení.
4. Sjednanými pokutami není dotčeno právo na náhradu škody způsobené porušením povinností, na něž se smluvní pokuty vztahují.

### **XIV. Závěrečná ujednání**

1. Zhotovitel bere na vědomí povinnost objednatele vyplývající ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších právních předpisů.
2. Tato smlouva podléhá uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
3. Zhotovitel bere na vědomí, že je na základě zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších právních předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu veřejné finanční kontroly.
4. Smluvní strany se dohodly, že bez souhlasu druhé strany není možné přenést závazky z této smlouvy na třetí subjekt.
5. Smluvní strany shodně prohlašují, že došlo k dohodě o celém obsahu smlouvy, a na důkaz toho připojují své podpisy.
6. Smlouvu je možno měnit pouze písemnými očíslovanými dodatky, podepsanými pověřenými zástupci obou smluvních stran.

V Brně dne 11.09.2023

V Brně dne 11.09.2023

.....  
Ing. Jiří Frolec  
(za objednatele)

.....  
Ing. Tomáš Margold  
(za zhotovitele)

## **SLA (zajištění dostupnosti služby)**

### **1. Běžná operativa**

- Minimálně dostupnost služeb v pracovní dny po dobu 12 hodin – dostupnost 5/12
- Držení pohotovosti na telefonu, vzdálená podpora uživatelů a případný výjezd
- Pravidelná frekvence měsíčních osobních kontrol

### **2. Zajištění běhu v případě kritické vady**

- Zajištění správného běhu v případě úplné nefunkčnosti služeb (nedostupnost stanic, nefunkčnost serveru)
- Řešení kritických chyb (nedostupnost stanic, severu, software) – maximálně do 24 hodin

### **3. Zajištění běhu v případě ostatních vad**

- Požadavky uživatelů na změnu nastavení, vylepšení aj.
- Připravované změny v síti, zálohování, nastavení práv aj.
- Změny nastavení, požadavky uživatelů na změnu nastavení, vylepšení apod. – maximálně do 3 pracovních dnů
- Rozvoj a správa webových stránek [www.drom.cz](http://www.drom.cz), nedostupnost webu – reakční lhůta maximálně do 24 hodin