Smlouva

o externí správě informačních technologií

MRK/SOS 2/2023

# 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: XXX

Č. účtu: XXX

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: XXX

Č. účtu: XXX

Kontaktní osoba pro zajištění smlouvy: XXX

vedoucí provozního oddělení

e-mail: XXX

tel.: XXX

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)

# 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 licenci 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 licenci

### 2. Tato smlouva se uzavírá na základě výsledku zadávacího řízení k veřejné zakázce malého rozsahu s názvem „Externí správa informačních technologií“ zadávané objednatelem jako zadavatelem mimo režim zákona č. 134/2016 Sb., o veřejných zakázkách.

# Specifikace činností obsažených v Předmětu smlouvy

 Hlavní náplně činností uvedených v článku II. jsou:

## Poradenství v oblasti IT

* Poradenská činnost při nákupu HW a SW – vypracování technických požadavku
* 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

## 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 mechanizmů
* Dohled při instalaci a oživování SW třetích stran předem konzultovaných s Dodavatelem

## 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

## 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, periferií, výměna tonerů a barvicích pásek v tiskárnách, zasunutí konektorů, obsluha kancelářského SW, apod.

## 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

## Dodávka HW a SW

* Výměna spotřebního materiálu vadných nebo nadměrně opotřebovaných komponentů HW, počítačových sestav, serverů, periferií atd.
* Prodloužení platnosti potřebných SW licencí nutných pro provoz IT

## Zajištění servisu HW a SW

* Zprostředkování oprav (záruční i pozáruční) HW a SW na vyžádání objednatele.

# Způsoby realizace činností obsažených v Předmětu smlouvy

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

## Osobně: servisní zásah pracovníka Dodavatele na pracovišti Objednatele

## Telefonická služba Hot-Line: telefonický, e-mailem

## 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

## Řešení problematiky na pracovišti Dodavatele

* Provádění činností vedoucích k naplnění Předmětu smlouvy na pracovišti Dodavatele, které není nutné nebo možné provádět na pracovišti Objednatele.

## Služba Monitoring: 24hodinový dohled nad servery, důležitými stanicemi v sítích, jejich internetovým připojením i samotnou sítí

# Odezvy, denní doby a formy poskytování služeb

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

## 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

## 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

## 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

## 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

## Odstraňování havarijních stavů

* Hlášení o havárii budou přijímána v pracovních dnech od 8:00 – 18:00 hod. (pracovní doba Objednavatele).
* telefonicky na hotline XXX, nebo e-mailem: XXX
* 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

## Dodávka HW a SW

* Průběžně podle potřeby v pracovních dnech od 8:00 – 18:00 hod. (pracovní doba Objednavatele).

## Zajištění servisu HW a SW

* Průběžně podle potřeby v pracovních dnech od 8:00 – 18:00 hod. (pracovní doba Objednavatele).

# Práva a povinnosti Objednatele

## 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

## 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.

# Práva a povinnosti Dodavatele

## 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.

## 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“

# Cena

###

## Celková cena za činnosti podle článku II. této smlouvy činí 576.008,40 Kč vč. DPH/rok, slovy Pětsetsedmdesátšesttisícaosmkorunčeskýchčtyřicethaléřů

## Měsíční paušální sazba na krytí nákladů spojených se zajištěním předmětu smlouvy, je uvedena bez 21 % DPH a činí: 39.670,00. Kč, slovy řicetdevěttisícšestsetsedmdesátkorunčeských.

Viz Příloha č.1 ***Tab.1a***

## 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 přirážkou dle zvýhodněných sazeb pro smluvní zákazníky uvedených v Příloze č. 1 ***Tab.1b*** této smlouvy

# Splatnost

##  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.

##  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.

##  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.

##  Splatnost vydaných faktur za dodaný hardware – spotřební materiál, použitý v rámci oprav je 30 dní ode dne její vystavení.

##  Splatnost vydaných faktur za provedené služby je 30 dní ode dne vystavení.

# Místo plnění

## 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.

# Zvláštní ujednání

##  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 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.

## 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.

##  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.

##  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).

# Sankční ujednání

##  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.

##  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 zaplacena 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. 1. Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou a to na 12 měsíců od data nabyti 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.

##  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.

##  Výpovědní doba, ve všech uvedených případech, počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

# Závěrečná ustanovení

##  Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom stejnopisu.

##  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.

##  Kontaktní údaje účastníků jsou uvedeny v Příloze č. 2 a mohou být průběžně měněny a doplňovány.

##  Změny či doplňky této smlouvy lze činit toliko písemně, na základě výslovné dohody smluvních stran přijatými dodatky, takto výslovně označenými a číslovanými.

##  Účastníci prohlašují, že se s obsahem této smlouvy seznámili, a že tato byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, prosté jakéhokoliv nátlaku či omylu, na důkaz čehož připojují níže vlastnoruční podpisy.

 V Brně dne ……………………..

 XXX XXX

………………………………… ……………………….

za Objednatele za Dodavatele

PhDr. Jana Horváthová Libor Novotný

ředitelka Muzea romské kultury 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 | **1 x týdně** |
| 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 | Max. do **24** hodin v pracovní dny a pracovní dobědo **3** pracovních dnů |
| **CELKEM měsíční paušál za externí správu informačních technologií (IT)** | **39 670.- Kč** |

**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:

XXX

vedoucí provozního oddělení

e-mail: XXX

tel.: XXX

Kontaktní osoba za Dodavatele:

XXX

XXX

XXX