

Outsourcingová smlouva č. DC4CZ2024005

1. Smluvní strany

1.1. Objednatel			
Obchodní název	Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně		
Rektor	prof. Mgr. Milan Adámek, Ph.D.		
Zastoupená	Ing. Silvie Vodinská, kvestorka		
Sídlo	Nám. T. G. Masaryka 5555, 760 01 Zlín		
IČ	70883521	DIČ	CZ70883521
1.2. Dodavatel			
Firma	DC4 CZ, a.s.		
Spisová značka	Zapsáno v OR u KS v Brně, oddíl B, vložka 6222		
Zastoupená	Karlem Marcoňem - místopředsedou představenstva		
Sídlo	Hulínská 2352/28d, 767 01 Kroměříž		
IČ	292 42 681	DIČ	CZ29242681

2. Předmět smlouvy

2.1 Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro Objednatele technickou podporu, správu a rozvoj související s produktivním provozem stávající IT infrastruktury pořízené Objednatelem a objednatel se touto smlouvou zavazuje za poskytované služby zaplatit Dodavateli dohodnutou odměnu.

2.2 Rozsah a podmínky technické podpory, správy a rozvoje stávající IT infrastruktury jsou následující:

2.2.1 Rozvoj funkcionalit stávající infrastruktury s cílem posílení bezpečnosti, stability a nabízených služeb

- nasazení lokálního monitoringu infrastruktury včetně definice klíčových bodů kontroly
- zpřístupnění VDI prostředí (sizing, technické řešení) pro uživatele mimo studovny knihovny UTB
- návrh a testování alternativních řešení pro zefektivnění fungování VDI prostředí
- optimalizace konfigurace serverové i desktopové části pro rychlejší běh VDI prostředí

2.2.2 Správa a údržba stávající infrastruktury uvedené v příloze č. 1:

- Pravidelná běžná údržba zařízení, zejména aktualizace, zabezpečení, kontrola logů, opravy vzniklých chyb a drobné úpravy.
- Konzultace, návrhy na optimalizaci a zabezpečení.
- Zajištění součinnosti při opravě HW.

2.2.3 Kvalitativní parametry Outsourcingu IT:

- Služba bude poskytována tak, aby byly minimalizovány výpadky hlavních a vedlejších činností Objednatele, způsobené spravovanou technikou.
- Požadavky, které mají přímý dopad na prostředí Objednatele, budou po oznámení Objednatelem řešeny nejpozději do **4 hodin** v běžné pracovní době Dodavatele.
- **Reakční doba techniků v pracovní době (7:00 – 17:00 hod):**
Priorita vysoká:
 - nefunkční síťové služby, nefunkční informační systém
 - okamžitá odezva technika, výjezd technika (nebo on-line zásah) do 8 hodin a řešení problému*Priorita střední:*
 - nefunkční nekritická aplikace, nekritický hardware
 - odezva technika do 8 hodin, řešení následující pracovní den*Priorita nízká:*
 - problém s aplikací, není na něm závislá další práce
 - řešení dle dohody při další návštěvě technika nebo do tří pracovních dnů vzdálenou správou

V rámci rozvoje a správy IT infrastruktury budou zajišťovány následující činnosti:

- **Aktualizace hardwaru a operačních systémů** – zahrnuje pravidelné kontroly a implementaci aktualizací, včetně záplat zabezpečení a upgradu hypervisoru VMware vSphere a dalších komponent.
- **Profylaxe serverů** – jednou ročně bude provedena důkladná údržba serverů.
- **Správa a podpora virtualizace** – zajištění systémové podpory virtuálních serverů a desktopů, správa rozhraní VMware, optimalizace systémů virtuálních desktopů, podpora při upgrade VMware a desktopových systémů, řešení problémů a provádění drobných úprav na základě vzájemného odsouhlasení.
- **Komplexní správa hyperkonvergované infrastruktury Dell VxRail**, včetně:
 - Nepřetržitého monitoringu výkonu, stavu a dostupnosti VxRail clusteru.
 - Pravidelné kontroly a údržby hardwarových komponent (např. disky, paměť, procesory, napájecí zdroje).
 - Monitoring stavu sítě, připojení a přenosových kapacit.
 - Detekce a řešení technických problémů s minimálním dopadem na provoz.
 - Konzultací při plánování změn a rozšiřování infrastruktury.
- **Optimalizace a reporting** – pravidelná optimalizace výkonu, plánování změn a rozšiřování infrastruktury, včetně pravidelného reportingu o stavu infrastruktury a provedených činnostech.

2.2.4 Monitoring IT infrastruktury bude s těmito parametry:

- Podrobné sledování klíčových parametrů spravované infrastruktury dle přílohy č.1 v pracovní dny od **7:00 do 17:00** a o víkendu a svátcích od **10:00 do 15:00**.
- Neprodlené upozornění do <http://helpdesk.dc4.cz> systému Dodavatele na varovné resp. kritické hodnoty a jejich bezodkladné řešení.
- Ukládání historie sledovaných hodnot pro snadnější dohledávání příčin případných závad.



KOMPLETNÍ
ŘEŠENÍ



OUTSOURCING
IT



ZÁRUČNÍ
I POZÁRUČNÍ
SERVIS



SOFTWAREVÝ
AUDIT



PRONAJEM HW
ŠKODA - CIMINOST

- 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 níže uvedené kontaktní osoby Objednatele.
- Monitoring síťové a serverové infrastruktury je provozován 24 hodin denně v našem dohledovém centru pomocí aplikace PRTG.

2.2.5 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>
- telefonicky: **+420 720 977 644**
- prostřednictvím emailu: **podpora@dc4.cz**

Obsahem služby „Helpdesk – hlášení požadavků“ je:

- příjem a klasifikace požadavků.
- sledování životního cyklu požadavků
- administrativní uzavírání požadavků po Objednatelem akceptovaném vyřešení.

3. Omezení odpovědnosti za funkčnost, SLA a dostupnosti služeb

3.1 Dodavatel není odpovědný za funkčnost, kvalitu plnění dle této smlouvy, SLA a dostupnost služeb v následujících případech:

- zastaralé servery mimo záruku nebo servery které již nejsou podporovány výrobcem.
- zastaralý nebo již nepodporovaný software (Antivirus, zálohovací SW, virtualizační SW, SRV operační systém atd.).
- nastane-li okolnost, kterou nemohl Dodavatel v době uzavření této smlouvy rozumně předpokládat a která má vliv na provádění plnění dle této Smlouvy. Za takovou okolnost se považuje také vyšší moc (vis maior - epidemie, válka, přírodní katastrofy, stávka, výluka, apod.).
- síťová zranitelnost na straně Objednatele (neprovedená segmentace sítě, no-management switche, Wifi-ap apod.).
- instalace neschváleného programu třetí strany. Dodavatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku instalace neschváleného programu třetí strany.
- včasné nenahlášení incidentu nebo neobvyklé/anomální situace. Objednatelem Dodavateli. Dodavatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku včasného nenahlášení incidentu nebo neobvyklé/anomální situace.
- nesprávný postup Objednatele (jeho zaměstnanců nebo managementu) nebo třetích osob spočívající v porušení zásad kyberbezpečnosti či jiný nesprávný postup Objednatele nebo třetích osob, ať již záměrný nebo nedbalostní v důsledku neproškolení těchto osob.



KOMPLETNÍ
ŘEŠENÍ



OUTSOURCING
IT



ZÁRUČNÍ
A POZÁRUČNÍ
SERVIS



SOFTWAREVÝ
AUDIT



PRONAJEM HW
(SKO. CI MININOSTI)

4. Doba platnosti smlouvy

4.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a to od **1.1.2025 do 31. 12. 2025**.

4.2 Kontaktní osoby Objednatele:



4.3 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v centrálním registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).

4.4 Ukončit platnost smlouvy lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Odběratele nebo Dodavatele bez udání důvodů s 30-ti denní výpovědní lhůtou vždy k začátku následujícího měsíce.

5. Cena služby a její splatnost

5.1 Smluvní strany se dohodly na následujících cenách:

5.1.1 Zřizovací poplatek se stanovuje na 0,- Kč bez DPH.

5.1.2 Paušální cena za služby v rozsahu a specifikaci dle odst. 2.1 se stanovuje na **18.150,-Kč bez DPH měsíčně**.

5.2 Paušálně sjednaná odměna za Servisní služby bude fakturována vždy **měsíčně zpětně**.

5.3 Odměna za ostatní vyžádané služby nad rámec této smlouvy (jako např. instalace nových aplikací, instalace a připojování nových serverů, instalace, servis pracovních stanic apod.), bude fakturována vždy zpětně každý měsíc, vždy k poslednímu dni dotčeného měsíce a to v těchto sazbách:

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

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

5.3.3 Konzultace a návrh řešení, programátorské práce: zlevněná sazba **1300,-Kč/započatou hod. bez DPH**.

5.3.4 Mimořádné zásahy technika v nestandardní pracovní dobu budou účtovány za cenu: **2200,- Kč / započatou hod. bez DPH** (nestandardní pracovní dobou se rozumí **pondělí – pátek 17:00 hod – 7:00, v sobotu a neděli a státem uznávané svátky**).

5.3.5 Dopravné: **13 Kč/km bez DPH**.

5.4 Cena za poskytnuté služby bude uhrazena na základě faktury vystavené Dodavatelem, kterou je povinen vystavit nejpozději do 15 dnů po skončení kalendářního měsíce.

5.4.1 E-mailová adresa pro příjem elektronických faktur – fakturace@utb.cz.

5.5 Vystavené faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu ve smyslu § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů, jinak je Objednatel oprávněn faktury vrátit Dodavateli k opravě, a to až do data jejich splatnosti. V takovém případě běží lhůta splatnosti faktur nově od počátku dnem doručení opravené faktury Objednateli. Na fakturách musí být uvedeny také tyto údaje:

- název smlouvy: „Outsourcingová smlouva č. DC4CZ2024005“,
- označení předmětu plnění,



KOMPLETNÍ
ŘEŠENÍ



OUTSOURCING
IT



ZÁRUČNÍ
A POZÁRUČNÍ
SERVIS



SOFTWAREVÝ
AUDIT



PRONAJEM HW
(SKO. CI MININOSTI)

- fakturovaná částka bez DPH, DPH a včetně DPH.

- 5.6 Den uskutečnění zdanitelného plnění nesmí předcházet datu účinnosti smlouvy na základě zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 5.7 Doba splatnosti faktur je 30 kalendářních dnů od jejich doručení Objednateli.
- 5.8 Platby dle této smlouvy jsou považovány za včas uhrazené, jestliže příslušná částka byla připsána na účet Dodavatele nejpozději v den splatnosti. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
- 5.9 . V případě neuhrazení faktury do 30 dnů od její splatnosti je Dodavatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.

6. Povinnosti Objednatele

- 6.1 Na vyžádání umožnit Dodavateli přístup do objektu, kde jsou předmětná zařízení umístěna, případně přístup do prostoru, v nichž jsou umístěna zařízení související se zařízením spravovaným.
- 6.2 Po dohodě umožnit Dodavateli v případě Dodavatelem řádně odůvodněné potřeby odstavení technických prostředků z běžného provozu.
- 6.3 Poskytnout Dodavateli dokumentaci k předmětnému zařízení nebo zařízení a programovému vybavení, které s ním souvisí, pokud byla tato dokumentace součástí dodávky zařízení.
- 6.4 Hlásit své jednotlivé požadavky elektronickou cestou (helpdesk systémem na adrese: <http://helpdesk.dc4.cz>), nebo emailem na adrese: podpora@dc4.cz tak, aby byl zřejmý časový údaj hlášení požadavku.
- 6.5 Informovat Dodavatele o plánovaných změnách ve spravované infrastruktuře. Změnou se rozumí i nákup jakéhokoli hardware nebo software, který zasahuje do spravované infrastruktury (tedy např. i telefonní ústředny, strukturované kabeláže, atd.)
- 6.6 Uvědomit Dodavatele o plánovaném zásahu třetí osoby do spravovaných zařízení.

7. Povinnosti Dodavatele

- 7.1 Provádět poskytování sjednané servisní služby řádně a včas, s veškerou odbornou péčí a za podmínek dohodnutých v této smlouvě.
- 7.2 Oznámit odběrateli všechny skutečnosti, které by Dodavateli bránily v řádném provádění a dokončení prací.
- 7.3 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 odběratel nemá, nebo nepoužívá prostředky pro bezpečné zálohování dat a za ztrátu dat zaviněnou počítačovými viry, krádeží, nebo způsobenou vyšší mocí.
- 7.4 Učinit taková opatření, aby nedošlo ke zneužití dat uložených na serverech třetí osobou.
- 7.5 Zachovat mlčenlivost o skutečnostech a informacích získaných při manipulaci s daty odběratele.

8. Omezení odpovědnosti za funkčnost, SLA a dostupnosti služeb

8.1 Dodavatel není odpovědný za funkčnost, kvalitu plnění dle této smlouvy, SLA a dostupnost služeb v následujících případech:

- servery mimo záruku nebo servery nejsou podporovány výrobcem.
- již nepodporovaný software (antivirus, zálohovací SW, virtualizační SW, SRV operační systém atd.).
- nastane-li okolnost, kterou nemohl Dodavatel v době uzavření této smlouvy rozumně předpokládat a která má vliv na provádění plnění dle této smlouvy. Za takovou okolnost se považuje také vyšší moc (vis maior – epidemie, válka, přírodní katastrofy, stávka, výluka, apod.).
- síťová zranitelnost na straně Objednatele (segmentace sítě, no-,management switche, Wifi apod).
- nenahlášení incidentu nebo neobvyklé/anomální situace Objednatelem do 24 hodin od okamžiku, kdy nastanou, Dodavateli. Dodavatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku nenahlášení incidentu nebo neobvyklé/anomální situace ve lhůtě uvedené v předchozí větě.
- nesprávný postup Objednatele (jeho zaměstnanců nebo managementu) nebo třetích osob spočívající v prokázaném porušení zásad kyberbezpečnosti či jiný nesprávný postup Objednatele nebo třetích osob, ať již záměrný nebo nedbalostní v důsledku neproškolení těchto osob.

9. Smluvní pokuty

- 9.1 V případě, že Objednatel nedodrží termín splatnosti oprávněně vystavených faktur uvedený v odstavci 5.4 této smlouvy, uhradí Dodavateli úrok z prodlení v zákonné výši.
- 9.2 Při prodlení Dodavatele s provedením servisního zásahu ve lhůtách stanovených v odstavci 2.2.3 této smlouvy uhradí Dodavatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý den, o který provedení servisního zásahu přesáhne lhůtu vymezenou v odstavci 2.2.3 této smlouvy.
- 9.3 Po dobu neplnění povinnosti zajištění součinnosti ze strany Objednatele není Dodavatel v prodlení s plněním svých závazků, a o tuto dobu se prodlužují termíny uvedené v článku 2.2.3 této smlouvy.

10. Odstoupení od smlouvy

- 10.1 Poruší-li jakákoli strana smlouvu podstatným způsobem, může druhá strana bez zbytečného odkladu od smlouvy odstoupit. Podstatné je takové porušení povinnosti, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.
- 10.2 Strana může od smlouvy odstoupit bez zbytečného odkladu poté, co z chování druhé strany nepochybně vyplývá, že poruší smlouvu podstatným způsobem, a nedá-li na výzvu oprávněné strany přiměřenou jistotu.
- 10.3 Odstoupení musí být učiněno písemně, přičemž právní účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 10.4 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna od této smlouvy odstoupit, nastane-li některá z těchto situací:
- druhá smluvní strana vstoupí do likvidace nebo na sebe (jako dlužník) podá insolvenční návrh,



KOMPLETNÍ
ŘEŠENÍ



OUTSOURCING
IT



ZÁRUČNÍ
A POZÁRUČNÍ
SERVIS



SOFTWAREVÝ
AUDIT



PRONAJEM HW
(SKO. CI MININOSTI)

- soud prohlásí úpadek druhé smluvní strany.

10.5 Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit také, pokud Dodavatel neoprávněně zastaví či přeruší provádění služeb dle čl. 2 této smlouvy, přičemž ujednání této smlouvy o vyšší moci zůstává nedotčeno.

10.6 Dodavatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě neuhrazení faktury Objednatelem do 30 dnů od její splatnosti.

11. Závěrečná ustanovení

11.1 Dodavatel bere na vědomí, že je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, v platném znění.

11.2 Dodavatel se zavazuje, že umožní všem subjektům oprávněným k výkonu kontroly, z jehož prostředků je plnění dle této smlouvy hrazeno, provést kontrolu dokladů souvisejících s tímto plněním, a to po dobu danou právními předpisy ČR k jejich archivaci (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění).

11.3 Práva a povinnosti smluvních stran vznikající z této smlouvy a výslovně neupravené jejím zněním se řídí právními předpisy České republiky s vyloučením případných kolizních norem, a to zejména občanským zákoníkem.

11.4 Tuto smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými číslovanými dodatky, které budou za dodatek smlouvy výslovně označeny a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

11.5 Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, že si ji předem jejím podpisem přečetly a na důkaz souhlasu s jejím obsahem připojují své podpisy.

11.6 Tato smlouva je vyhotovena v písemné formě a každá smluvní strana k ní připojuje v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, svůj kvalifikovaný elektronický podpis.

11.7 Nedílnou součástí této smlouvy je **příloha č. 1** – seznam stávající infrastruktury Objednatele.

Ve Zlíně dne:

Dokument je podepsán elektronickým podpisem
Podepisující: **Ing. Silvie Vodinská**
Organizace: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Sériové č. cert.: 23105347
Vydavatel cert.: PostSignum Qualified CA 4
Datum a čas: 15.01.2025 15:41:18
Důvod:
Místo:

Ing. Silvie Vodinská
kvestorka UTB ve Zlíně

(podepsáno elektronicky)

V Kroměříži dne:

**Karel
Marcoň**

Podepsal Karel Marcoň
DN: cn=Karel Marcoň, ou=UTB
Datum: 2025.01.08 10:56:39
+01'00'

.....
Karel Marcoň
místopředseda představenstva



KOMPLETNÍ
ŘEŠENÍ



OUTSOURCING
IT



ZÁRUČNÍ
I POZÁRUČNÍ
SERVIS



SOFTWAREVY
AUDIT



PRONAJEM HW
(SKO. CÍMISTINOST)

Příloha č.1 Seznam stávající infrastruktury

Proaktivní monitoring – zařízení a služby, které jsou předmětem smlouvy pro správu

Monitorované služby na zařízeních:

zařízení	počet senzorů
Windows server OS	9
Vmware Horizon	3
PE MX750C iDRAC 2ks	12
PE MX750C Hyper-V 2ks	12
PE R760sx iDRAC	5
PE R760xs Linux	2
iDRAC1 VXRAIL	8
iDRAC2 VXRAIL	8
iDRAC3 VXRAIL	8
iDRAC4 VXRAIL	8
VXRAIL switch1 S5112F	10
VXRAIL switch2 S5112F	10
VXRAIL ESXi1	3
VXRAIL ESXi2	3
VXRAIL ESXi3	3
VXRAIL ESXi4	3
VXRAIL vCENTER + manager	7
Secure Connect Gateway	2
Celkem za všechny senzory	116