



eABM, s.r.o.
Kaprova 42/14, Staré Město
110 00 Praha 1, Česká republika
Tel. +420 558 644 011
email: eabm@eabm.cz
www.eabm.cz

Smlouva o poskytování služeb IT outsourcingu

Číslo: SO2013053

kteřou v souladu s ustanovením 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění, uzavírají

eABM, s.r.o.

Sídlo:

Pobočka:

Zastoupen:

Bankovní spojení:

IČO:

DIČ:

Zápis v OR:

dále jen „poskytovatel“

Kaprova 42/14, Staré Město, 110 00 Praha 1

Dvořákova 730, 738 01 Frýdek-Místek

Tomášem Musilem, prokurista společnosti

7292003001/5500

24276944

CZ24276944

C 200186 vedená u Městského soudu v Praze

a

Muzeum hlavního města Prahy

Sídlo:

Zastoupen:

Bankovní spojení:

IČO:

DIČ:

dále jako „Objednatel“

příspěvková organizace zřízená hlavním městem Prahou

Kožná 475/1, 110 01 Praha 1

RNDr. Ing. Ivo Macek, ředitel

2001010023/6000

00064432

CZ00064432

1.

PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Poskytovatel se zavazuje k poskytování služeb v oblasti výpočetní techniky zahrnující:
- Správu sítě
 - Správu serverů
 - Správu uživatelských zařízení
 - Řízení a koordinace prací subdodavatelů proprietárních systému (platební terminály, přístupový systém, telekomunikační systém, informační systémy, ekonomické systémy, systém IP telefonie, bezpečnostní a kamerové systémy EZS, EPS, systémy měření a regulace, technologie chlazení, systém vzduchotechniky, a další)
 - HOTLINE v režimu 24/7
 - Monitoring a dohled v režimu 24/7
 - Návštěvy pracovišť dle potřeb objednatele
 - Zálohování a obnova dat
 - Systémové, poradenské, konzultační a rozvojové služby
 - Poskytované služby jsou detailně popsány ve specifikačním listu, jenž je jako příloha č. 1 nedílnou součástí této smlouvy (dále jen „služba“) za kterou se objednatel zavazuje platit poskytovateli sjednanou úplatu, to vše za podmínek a v rozsahu stanovených touto smlouvou.



eABM, s.r.o.
Kaprova 42/14, Staré Město
110 00 Praha 1, Česká republika
Tel. +420 558 644 011
email: eabm@eabm.cz
www.eabm.cz

- Vedení adekvátní dokumentaci, která bude průběžně k dispozici Objednateli
- 1.2. Objednaná služba dle přílohy č. 2: **Outsourcing služba PREMIUM**
- 1.3. Provedené služby budou evidovány v elektronickém systému helpdesk, do kterého mají přístup oprávnění pracovníci objednatele.
- 1.4. Poskytovatel se zavazuje k provádění celkových optimalizací IT systémů, hardwarového vybavení, softwarového vybavení a bude vždy doporučovat koncepční řešení s důrazem na poměr cena, výkon, spolehlivost, záruka, bezpečnost.
- 1.5. Poskytovatel se zavazuje k řešení technických problémů spojených se systémy třetích stran související s celkovou strukturou IT sítě odběratele.
- 1.6. Poskytovatel se zavazuje průběžně informovat oprávněnou osobu objednatele ve věcech technických o všech vzniklých závadách/ incidentech na zařízení objednatele a o přijatých postupech řešení odstranění vzniklých závad/incidentů.
- 1.7. Pro zpětnou vazbu obou smluvních stran týkající se kvality služeb, spokojenosti uživatelů, technických problémů, součinnosti uživatelů nebo třetích stran, plánování práce, koncepce apod. budou probíhat pravidelné bezplatné schůzky jednou měsíčně v rozsahu 1 až 2 hodin.

2. TERMÍN PLNĚNÍ A MÍSTO PROVÁDĚNÍ SLUŽEB

- 2.1. Služby dle článku 1. této smlouvy se zavazuje poskytovatel provádět zejména vzdáleným způsobem na všech pracovištích objednatele:
- | | | |
|----------|-----------|--|
| Centrála | Stodůlky | Pod viaduktem 2595/3, 15500 Praha 13 - Stodůlky |
| Pobočka | Kožná | Kožná 475/1, 11000 Staré Město |
| Pobočka | RV | U Páté baterie 896/50, 16200 Praha 6-Břevnov |
| Pobočka | MV | Nad Hradním vodojemem 14/642, 16200 Praha 6-Střešovice |
| Pobočka | Výtoň | Rašínovo nábř. 412/30, 120 00 Nové Město |
| Pobočka | Vojtěchov | Střední Čechy Netvořice 74, 257 44 Netvořice, Česko |
| Pobočka | Norbertov | Nad Hradním vodojemem 53/13, 162 00 Praha 6-Střešovice |
| Pobočka | DuZP | Týnská 630/6, 110 00 Staré Město |
| Pobočka | Ctěníce | Bohdanečská 259/1, 190 17 Praha-Vinoř |
| Pobočka | HB | Na Poříčí 1554/52, 180 00 Nové Město |
| Pobočka | CGP | Husova 158/20, 110 00 Staré Město |
- 2.2. Sjednané služby dle této smlouvy budou prováděny vzdáleně a v místě objednatele dle konkrétní situací, potřeb a dohod smluvních stran.
- 2.3. Termín zahájení plnění poskytovaných služeb je 1.6.2025



eABM, s.r.o.
Kaprova 42/14, Staré Město
110 00 Praha 1, Česká republika
Tel. +420 558 644 011
email: eabm@eabm.cz
www.eabm.cz

3.

CENA SLUŽEB

- 3.1. Cena za poskytování služeb v rozsahu programu objednané služby dle čl. 1.2. této smlouvy je v souladu s přílohou č. 2 této smlouvy smluvna v paušální výši **40.000 Kč bez DPH** měsíčně. Daňový doklad bude dále obsahovat DPH v zákonné výši.
- 3.2. Cena za poskytování služeb dle zvoleného programu nad rámec sjednaných hodin programu bude účtována dle Přílohy č. 2 této smlouvy ve výši 1000 Kč bez DPH za hodinu takto poskytnutých služeb.
- 3.3. Veškeré servisní práce jsou účtovány tak, že každý úkon se účtuje jako půlhodina. Pokud úkon přesáhne půlhodiny tak pak se jeho pokračování účtuje po čtvrthodinách.
- 3.4. Pro projektové činnosti většího rozsahu bude ze strany poskytovatele vytvořena nabídka a ze strany objednatele objednávka nebo písemná smlouva, ve které budou zvlášť upravená vzájemná práva a povinnosti stran. Obvyklým větším rozsahem jsou práce na jednom úkolu nebo projektu delším než 4 hodiny práce.
- 3.5. Služba bude účtována od 1.6.2025

4.

PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Splatnost ceny dle čl. 3 této smlouvy je sjednána na dobu 14 dnů od doručení příslušné faktury do určené mailové schránky nebo sídla Objednatele.
- 4.2. Fakturu k vyúčtování ceny služeb podle této smlouvy je poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za nějž cena služby poskytovateli náleží.
- 4.3. Faktura může být doručena buď v listinné podobě poštou na adresu sídla Objednatele nebo elektronicky na emailovou adresu [redacted] ve formátu PDF a zároveň formátu ISDOC(X)

5.

PROVÁDĚNÍ SLUŽEB

- 5.1 Smlouvené služby musí být provedeny v souladu s příslušnými ČSN a ostatními závaznými předpisy a nesmí mít žádné vady či nedodělky, které by bránily provozu a musí plně vyhovovat požadavkům objednatele, přičemž poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn dodat software chráněný autorským zákonem.



- 5.2 Provádění služeb podle této smlouvy bude sledováno na základě reportů ze systému helpdesk. Tento dokument zároveň slouží k měsíčnímu vyúčtování provedených prací.

6.

PODMÍNKY

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje k servisní odezvě dle priorit takto:
- Priorita 1 = reakční doba 1 hodina, odstranění závady do 8 hodin
 - Priorita 2 = reakční doba 8 hodin, odstranění závady do 24 hodin
 - Priorita 3 = reakční doba 24 hodin, vyřešení do 7 pracovních dnů případně dle domluvy

SLA podmínky:

- Priorita 1 = nejvyšší provozní problémy znemožňující užívání HW, SW, systémů.
- Priorita 2 = střední provozní problémy omezující užívání HW, SW, systémů.
- Priorita 3 = nejnižší provozní problémy komplikující užívání HW, SW, systémů.

v pracovní dny od 7.00 do 17.00 hodin. Servisní zásahy mimo pracovní dobu jsou účtovány dle příslušného ceníku, který jako příloha č. 2 tvoří nedílnou součást této smlouvy. Cena služeb poskytnutých mimo pracovní dobu poskytovatele není součástí programu služeb dle čl. 1 odst. 3 této smlouvy a není zahrnuta v paušální ceně zvoleného programu služeb.

- 6.2. Projektové úkoly budou vedeny v helpdesku ve speciální kategorii. Termíny plnění budou dohodnuty se zadavatelem úkolu.
- 6.3. V průběhu řešení problému je pracovník objednatele i dodavatele oprávněn změnit klasifikaci priority problému.
- 6.4. Reakční dobou se rozumí lhůta, která začíná plynout časem nahlášení provozního problému poskytovateli, do doby, než poskytovatel prokazatelně zahájí práce, směřující k vyřešení provozního problému či zajištění náhradního provozu, přičemž přijetí požadavku na vyřešení problému není považováno za zahájení prací.
- 6.5. Do počítání lhůt dle SLA podmínek není započítána doba:
- potřebná k realizaci činnosti třetích stran, na něž se nevztahují uvedené SLA podmínky,
 - činnosti, jejichž časová náročnost je limitována použitými technologiemi.

Jedná se například o následující:

- opravy HW na základě záručních podmínek, či rozšířených garancí výrobce
- opravy či změny SW ze strany dodavatele / výrobce
- obnovu dat ze zálohy, jejíž časová náročnost je dána použitou technologií zálohování a objemem dat



7.

SPOLUPRÁCE OBJEDNATELE

- 7.1. Objednatel se zavazuje ke spolupráci při prováděných pracích. V případě, že by došlo ze strany objednatele k překážkám plnění prací ze strany poskytovatele, bude na to vedení společnosti upozorněno pro sjednání nápravy.
- 7.2. Objednatel zajistí v případě servisu poskytovateli přístup do jednotlivých objektů a oprávnění ke vstupu do objektů.
- 7.3. Objednatel prohlašuje, že si je vědom své zákonné povinnosti provozovat a užívat jen takový software, jehož nabytí v souladu s platnými zákonnými normami, a povinnosti tento software užívat podle licenčních podmínek vyhlášených původcem příslušného software. Případné porušení těchto povinností Objednatelem zakládá jeho výlučnou odpovědnost. Poskytovatel je povinen kontrolovat licenční ujednání a upozorňovat na nesoulad.
- 7.4. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli k včasnému a bezchybnému splnění předmětu smlouvy úplné a správné podklady a informace. Bere současně na vědomí, že poskytovatel neodpovídá za vady, způsobené nedostatečnou součinností ze strany Objednatele, zejména neúplnými nebo nesprávnými informacemi a podklady.
- 7.5. Poskytovatel se zavazuje, že bude Objednatele informovat o potřebných opatřeních pro zajištění kontinuity a fungování svěřených systémů. Tato opatření se týkají zejména stavu hardware a software pro provoz informačních systémů Objednatele, tech. podpory výrobce, licencí pro provoz SW apod.
- 7.6. Objednatel bude přijímat a řešit návrhy a opatření, které navrhne Poskytovatel pro zajištění kontinuity a fungování systémů, u kterých vykonává správu.
- 7.7. V případě, že Objednatel neposkytne potřebnou součinnost v oblasti návrhů a opatření o kterých byl informován, není Poskytovatel odpovědný za případné škody, které vzniknou v důsledku selhání spravovaných systémů.
- 7.8. Pro účely této smlouvy je za informování považována i komunikace formou elektronické pošty mezi Poskytovatelem a určenou osobou Objednatele.

8.

SMLUVNÍ POKUTY

- 8.1. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.



- 8.2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného písemného zadání, které obdržela od druhé strany, nemohla-li s přihlédnutím ke své odbornosti chybné zadání zjistit.
- 8.3. V případě prodlení poskytovatele s provedením služeb podle této smlouvy od stanovené lhůty dle bodu 6.1 této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z ceny sjednané v bodě 3.1 této smlouvy za každou hodinu prodlení. Úhradou pokuty nezaniká právo Objednatele na náhradu případně vzniklé škody.
- 8.4. Smluvní strany se shodují v tom, že celková odpovědnost Poskytovatele za nároky vzniklé nedodržením podmínek Smlouvy nebo jinak s ní související se řídí občanským zákoníkem. Nestanoví-li Smlouva jinak, nenahrazuje se škoda, jež převyšuje škodu, kterou v době vzniku závazkového vztahu povinná strana jako možný důsledek porušení své povinnosti předvídala nebo kterou bylo možno předvídat s přihlédnutím ke skutečnostem, jež v uvedené době povinná strana znala nebo měla znát při obvyklé péči. Jakékoli nároky na náhradu škody je Objednatel oprávněn u Poskytovatele relevantně uplatnit, pokud o vzniku škodné události Poskytovatele bezodkladně vyrozuměl a poskytl mu veškeré vyžádané dokumenty ke vzniku škodné události se vztahující.
- 8.5. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má uzavřenou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě v souvislosti s výkonem jeho činnosti, ve výši pojistného plnění nejméně 3 mil. Kč. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu trvání této Smlouvy bude pojištěn ve smyslu tohoto ustanovení a že nedojde ke snížení pojistného plnění pod částku uvedenou v předchozí větě.
- 8.6. Na žádost Objednatele je Poskytovatel povinen kdykoliv později předložit uspokojivé doklady o tom, že pojistné smlouvy uzavřené Poskytovatelem nebo odborně odpovědnými osobami jsou a zůstávají v platnosti a účinnosti po celou dobu trvání této Smlouvy.
- 8.7. Poskytovatel je povinen řádně a včas platit pojistné tak, aby pojistná smlouva či sjednané smlouvy dle této Smlouvy či v souvislosti s ní byly platné po celou dobu provádění plnění dle této Smlouvy. V případě, že dojde k zániku pojištění, je Poskytovatel povinen uzavřít neprodleně novou pojistnou smlouvu.
- 8.8. Pro případ prodlení objednatel s placením ceny poskytnutých služeb podle této smlouvy je poskytovatel oprávněn požadovat po objednateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení se splněním této povinnosti.
- 8.9. Uplatnění ustanovení o smluvní pokutě nevylučuje právo Objednatele uplatnit sankce stanovené v odst. 8.3 ani náhradu škody.



eABM, s.r.o.
Kaprova 42/14, Staré Město
110 00 Praha 1, Česká republika
Tel. +420 558 644 011
email: eabm@eabm.cz
www.eabm.cz

- 8.10. Všechny informace patřící kterékoliv ze smluvních stran, jež jsou součástí tohoto smluvního vztahu, nebo s nimiž se kterákoliv smluvní strana při poskytování služeb podle této smlouvy seznámí, jsou považovány za důvěrné a je možno je poskytovat třetím stranám jen se výslovným předcházejícím souhlasem dotčené strany. Dotčená strana má nárok na náhradu škody.

9. TRVÁNÍ SMLOUVY

- 9.1. Tato smlouva je sjednána na dobu určitou od 1.6.2025 do 31.5.2026.
- 9.2. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu ukončit písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně ve výpovědní lhůtě v trvání 3 měsíců. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1. Změny a doplňky této smlouvy jsou možné jen písemnou formou.
- 10.2. Práva a povinnosti smluvních stran, které nejsou touto smlouvou výslovně upraveny, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a dalšími souvisejícími právními předpisy.
- 10.3. Veškeré písemnosti se doručují osobně nebo doporučenou poštou na adresy smluvních stran uvedených v záhlaví této smlouvy nebo na jinou adresu prokazatelně oznámenou druhé smluvní straně případně do datových schránek smluvních stran. V případě nedoručení doručované zásilky na adresu smluvní strany uvedenou v záhlaví této smlouvy nebo na jinou adresu prokazatelně oznámenou odesílateli, má se za to, že tato písemnost byla marným uplynutím desátého dne od uložení písemnosti u provozovatele poštovních služeb doručena, a to i v případě, že se o uložení adresát nedozvěděl.
- 10.4. Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, a to po jedné pro každého účastníka smlouvy.

Uzavřeno dne 5.5.2025

Dokument je podepsán elektronickým podpisem Podepisující: RNDr. Ing. Ivo Macek Organizace: Muzeum hlavního města Prahy Sériové č. cert.: 22827018 Vydavatel cert.: PostSignum Qualified CA 4 Datum a čas: 15.05.2025 17:04:58 Dělovod: Místo: 1 RNDr. Ing. Ivo Macek	Za poskytovatele: Tomáš Musil Digitálně podepsal Tomáš Musil Datum: 2025.05.05 09:54:17 +02'00' Tomáš Musil
--	--



eABM, s.r.o.

Kaprova 42/14, Staré Město
110 00 Praha 1, Česká republika
Tel. +420 558 644 011
email: eabm@eabm.cz
www.eabm.cz

PŘÍLOHA č. 1 - SPECIFIKAČNÍ LIST

Detailní popis: Outsourcing služba

Správa sítě

- administrace počítačové sítě,
- správa intranetu a internetu,
- monitorování počítačové sítě,
- správa síťových prvků,
- správa vzdáleného přístupu do sítě (Remote Access),
- sledování vytíženosti sítě,
- sledování chybovosti sítě,
- zajištění bezpečnosti počítačové sítě,
- zálohování a obnova konfigurací aktivních prvků sítě,
- dodávky a návrhy změn počítačové sítě,
- opravy HW (aktivních prvků) sítě.

Správa serverů

- administrace operačního systému,
- monitorování a optimalizace operačního systému,
- správa uživatelských účtů,
- správa instalovaných licencí,
- opravy chyb operačního systému,
- zajištění sdílení periferních zařízení a společného prostoru na serveru,
- zajištění bezpečnosti operačního systému,
- správa databáze,
- monitorování a optimalizace databáze,
- zálohování a obnova operačního systému a databáze,
- informace o nových verzích operačního systému a databáze,
- opravy HW.

Správa uživatelských zařízení

- telefonickou podporu uživatelů,
- vzdálený servis za asistence uživatele,
- opravy chyb operačního systému,
- bezpečnostní ochranu,
- preventivní údržbu (profylaktika, defragmentace apod.),
- správa periférií,
- správu instalovaných licencí,
- zajištění sdílení periferních zařízení,
- opravy HW,
- školení uživatelů,
- správa mobilních zařízení.



eABM, s.r.o.

Kaprova 42/14, Staré Město
110 00 Praha 1, Česká republika
Tel. +420 558 644 011
email: eabm@eabm.cz
www.eabm.cz

Správa aplikací

- telefonickou podporu uživatelům,
- správa informačních systémů,
- administraci aplikací,
- poradenství a konzultace,
- aktualizace,
- zálohování a obnovu aplikačních dat.

HOTLINE v režimu 24/7

- Přehledný helpdesk na adrese <http://helpdesk.eabm.cz/>
- Centrální hotline linka na 777 027 509
- Centrální mail helpdesk@eabm.cz

Monitoring a dohled v režimu 24/7

- Pravidelný monitoring a dohled na <http://monitoring.eabm.cz/> (zabezpečen VPN)
- Aktivní monitoring technikem včetně reportingu
- Centrální hotline linka na 777 027 509
- Centrální mail helpdesk@eabm.cz

Zálohování a obnova dat

- Správa zálohování dat
- Monitoring a dohled prováděných záloh
- Obnova dat ze zálohovacího systému
- Servis v případě výpadku zálohování



eABM, s.r.o.
Kaprova 42/14, Staré Město
110 00 Praha 1, Česká republika
Tel. +420 558 644 011
email: eabm@eabm.cz
www.eabm.cz

PŘÍLOHA Č. 2 - CENA SLUŽEB

	Částka bez DPH	Hod. / cena bez DPH
Fixní paušální platba / 40 hod.	40 000 Kč	
Dynamická složka		1 000 Kč
Celkem	40 000 Kč	

Příplatky za mimopracovní dobu:

	Čas	Příplatek / Hod.
Večer	17.00 – 22.00	hodinová sazba +50%
Noc	22.00 – 07.00	hodinová sazba +100%
Víkend, svátky - Den	08.00 – 17.00	hodinová sazba +50%
Víkend, svátky - Noc	17.00 – 08.00	hodinová sazba +100%

Náklady na dopravu:

	Do 20 km	Nad 20 km
Dopravné z centrály MMP	Neúčtujeme	10 Kč/km

Způsob vykazování odpracovaných hodin:

- servisní práce jsou účtovány vždy za první půlhodinu a pak za každou započatou čtvrt hodinu

Hodnocení spolupráce a plánování:

- pro zpětnou vazbu obou smluvních stran týkající se kvality služeb, spokojenosti uživatelů, technických problémů, součinnosti uživatelů nebo třetích stran, plánování práce, koncepce apod. budou probíhat pravidelné bezplatné schůzky jednou měsíčně v rozsahu 1 až 2 hodin.