

SERVISNÍ SMLOUVA

SERV č. CZ2008/05

1. SMLUVNÍ STRANY

1.1. Poskytovatel servisu: **SOITRON s.r.o.**
Pekařská 621/7
155 00 Praha 5

IČ: 27270599
DIČ: CZ27270599
Bankovní spojení: XXXXXXXXXX
číslo účtu:
Zapsaná u OR: Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 116270

Zastoupená: **Ing. Michalem Novákem, MBA**
jednatel

(dále jen poskytovatel)

1.2. Objednatel servisu: **MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA 11**
Ocelíkova 672
149 41 Praha 4

IČ: 00231126
DIČ: CZ00231126
Bankovní spojení: XXXXXXXXXX
číslo účtu:

Zastoupená: Jiřím Dohnalem
starostou MČ Praha 11

(dále jen "objednatel")

- 1.3. Objednatel prohlašuje, že je společností řádně založenou a existující v souladu s právním řádem České republiky a jako takový je oprávněn tuto smlouvu uzavřít.
- 1.4. Poskytovatel prohlašuje, že je společností řádně založenou a existující v souladu s právním řádem České republiky a jako takový je oprávněn tuto smlouvu uzavřít.

2. DEFINICE POJMŮ

- 2.1 Pokud kontext nevyžaduje jinak, níže uvedené výrazy budou mít v této smlouvě následující význam:
- **Informační systém (IS)** je funkční celek, tvořený hardwarovými a softwarovými komponentami, kterými jsou technická zařízení (servery, aktivní a pasivní síťové komponenty, kabeláž) sloužící k zajištění služeb komunikace a přenosu dat v rámci sítě.
 - **Hardware** je technické zabezpečení informačního systému.
 - **Software** je programové vybavení informačního systému.
 - **Technická podpora** znamená činnost pracovníku poskytovatele u objednatele při řešení "Ticketu".
 - **ServiceDesk (SD)** je ústřední kontaktní bod poskytovatele pro objednatele. SD zajišťuje evidenci Ticketu do ITSM, přiděluje řešitele jednotlivým Ticketům a řeší jednodušší úkoly.

- **ITSM nástroj (ITSM)** je aplikace sloužící na podporu plnění smlouvy, zaznamenávání úkolu (Ticketů) a sledování jejich životního cyklu.
- **Ticket** je zaznamenaný požadavek objednatele v ITSM, (např. Incident, Problem, Change, Service Request, Feedback). Tento záznam nese v sobě informace potřebné pro vyhodnocování plnění smlouvy.
- **Konzultační hodina** je každá běžná i započatá hodina (60 minut) práce jednoho pracovníka poskytovatele v pracovních dnech v Pracovní době poskytovatele.
- **Pracovní doba poskytovatele** je v pracovních dnech 8:00 až 17:00.
- **Patch** je soubor vytvořený výrobcem (např. Cisco Systems, Avaya, HP, IBM, 2Ring, Microsoft) a pravidelně distribuován poskytovatelům, který obsahuje změny, opravy chyb ve standardní verzi.
- **Priorita** je definovaná závažnost Ticketu.
- **Urgency** (naléhavost) tento parametr popisuje naléhavost potřeby řešení vzniklé situace. Muže mít tři úrovně - nízká, střední a vysoká. Úroveň naléhavosti určuje objednatel.
- **Impact** (dopad) - popisuje rozsah omezení, které daný Incident způsobil. Může mít tři úrovně - "vysoký" - pokud Incident znemožňuje používání IS jako celku, "střední" - pokud Incident způsobuje značné problémy při používání IS, a / nebo znemožňuje použití tohoto systému skupině uživatelů a "nízký" - pokud se důsledky Incidentu týkají jednotlivce.
- **Service Request** je požadavek na provedení konkrétní činnosti (drobné změny) předdefinované v Katalogu služeb, např., vytvoření uživatelského konta, přidání do skupiny, instalace PC, reset hesla a pod.
- **ADM** (Account Delivery Manager / Koordinátor zákaznické podpory) - pracovník poskytovatele přímo odpovědný za zajištění plnění této smlouvy.
- **SDM** (Service Delivery Manager) - přímý nadřízený ADM
- **DM** (Direct Manager) - přímý nadřízený řešitele Ticketu
- **QM** (Quality Manager) - manažer kvality
- **TD** (Technical Director) - technický ředitel
- **ED** (Executive Director) - výkonný ředitel
- **Incident** je událost, která způsobuje nefunkčnost IS nebo jeho části, případně takové chování tohoto systému, které znemožňuje nebo omezuje jeho použití.
- **Problem** je neznámá podstatná příčina jednoho závažného nebo více opakujících se Incidentů.
- **Change** znamená změnu, tj. rozšíření, úpravu nebo odstranění schválené, plánované nebo podporované služby nebo její části a její související dokumentace.
- **Feedback** (zpětná vazba) umožňuje objednateli vyjádřit spokojenost či nespokojenost s plněním smlouvy formou záznamu do ITSM, prostřednictvím pochvaly nebo stížnosti. Feedback slouží ke sledování kvality poskytovaných služeb. Feedback stížnost musí být zadán v jedné z Priorit podle bodu 4.1.3.
- **TTO** (Time to Open - doba odezvy) je čas měřený od vytvoření Ticketu v ITSM do doby zahájení řešení Ticketu.
- **TTR** (Time to Resolve) je čas měřený od zaznamenání Ticketu v ITSM do doby vyřešení.
- **Incident management** je proces, který slouží k vyřešení Incidentu v co nejkratším čase.
- **Problem management** je proces, který slouží k vyřešení Problému.
- **Change management** je proces, který slouží k realizaci Change.
- **Pending** (stav čekání) je stav Ticketu, kdy není možné pokračovat v řešení, protože zaměstnanci poskytovatele čekají na součinnost objednatele (např. zpřístupnění prostor, akceptace nabízeného řešení apod.) nebo součinnost výrobce (například řešení Problému čeká na spolupráci Cisco TAC, na nový Patch Microsoft, Avaya, 2Ring, apod.). Doba, po kterou je Ticket ve stavu Pending se nezapočítává do TTR.
- **Auto Accept** znamená, že pokud objednatel do 7 kalendářních dnu neodmítne ani výslovně neakceptuje navržené řešení, bude takové řešení automaticky považováno za akceptované.

- **Servisní program výrobce** (Maintenance) řešení nadstandardní formy záruky a s ní spojených služeb poskytovaných výrobcem (např. HP, IVANTI, IBM, Cisco, Avaya, Microsoft). Obsah servisního programu je definovaný podmínkami konkrétního výrobce.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Na základě této smlouvy se poskytovatel zavazuje po dobu platnosti této smlouvy poskytovat objednateli služby technické podpory pro systémy, zařízení a software v rozsahu specifikovaném v Příloze č.1 této smlouvy.
- 3.2. Zajištění technické podpory a automatického stahování aktivního obsahu a definic (LANDESK subscription) licencí Ivanti Security Suite - Subscription, powered by Landesk pro 300 PC stanic.
- 3.3. Zajištění technické podpory a dostupnosti aktuálních verzí pro nástroj Ivanti Endpoint Manager powered by Landesk (formerly Management suite) pro 300 PC stanic.
- 3.4. Zajištění technické podpory a dostupnosti aktuálních verzí pro nástroj Ivanti Virtual Cloud Service Appliance.
- 3.5. Zajištění technické podpory a dostupnosti aktuálních verzí pro nástroj Ivanti Mobile Device Management.
- 3.6. 4 předplacené hodiny měsíčně (6 MD ročně – nevyužité předplacené hodiny se přenášejí do následujícího období po dobu platnosti smlouvy) na Change management
- 3.7. Školení v oblasti Ivanti Endpoint management a Security v rámci předplacených hodin

4. ESKALACE

- 4.1. V případě nespokojenosti s poskytováním plnění této smlouvy má objednatel právo využít eskalační proceduru zadáním Ticketu typu Feedback podle následujících pravidel:
 - 4.1.1. Pro nahlášení eskalace může být použit jakýkoli ze způsobů komunikace prostřednictvím Servicedesku poskytovatele uvedených v Příloze č.1 bod 1.3 Služby – komunikační rozhraní.
 - 4.1.2. Bez ohledu na způsob nahlášení je poskytovatel povinen každou eskalaci evidovat v ITSM s uvedením její priority.
 - 4.1.3. Priorita eskalace je stanovena podle této tabulky:

Priorita 1	Nedostatečným plněním předmětu smlouvy byla způsobena degradace nebo výpadek služby, případně nastalo opakované selhání podle Priority 2.
Priorita 2	Nedostatečným plněním předmětu smlouvy byla způsobena degradace nebo výpadek služby, případně nastalo opakované selhání podle Priority 3.
Priorita 3	Je určena k upozornění na nespokojenost objednatele s poskytováním předmětu smlouvy (technické řešení, doba řešení), případně nastalo opakované selhání podle Priority 4
Priorita 4	Slouží k upozornění na nespokojenost objednatele s poskytováním předmětu smlouvy (způsob komunikace, doba odezvy).

- 4.1.4. Následující tabulka představuje matici zodpovědností pracovníků poskytovatele za řešení eskalace pro jednotlivé Priority eskalace.

	Řešitel eskalace	Zodpovědný za řešení	Informování o řešení
Priorita 1	DM	TD	ADM, SDM, QM, TD, ED,
Priorita 2	DM	SDM	ADM, SDM, QM, TD
Priorita 3	DM	ADM	DM, QM, ADM
Priorita 4	DM	DM	DM, QM, ADM

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Smluvní strany se dohodly na smluvní ceně za služby podpory podle článku 3. bod 3.1. ve výši paušálního poplatku bez DPH:

pol.	popis	cena	DPH 21%	cena s DPH	jednotka
5.1.1	Paušální poplatek, který zahrnuje výkony podle bodu 3.1	26.565,00	5.578,65	32.143,65	Kč/měsíc

- 5.2. Ceny služeb uvedené v bodě 5.1. nekryjí náklady na odstraňování Incidentů vzniklých v důsledku zásahu objednatele nebo třetích stran. Takové Incidenty jsou řešeny podle jim příslušejících Priorit, ale na jejich vyřešení se nevztahuje ustanovení o smluvní pokutě v případě nedodržení TTR a jejich řešení je zpoplatněno stejnou sazbou jako Change management podle bodu 5.3.
- 5.3. Smluvní strany se dohodly na smluvní ceně za Change management nad rámec paušálního poplatku podle skutečně provedených prací na základě hodinových sazeb podle následující tabulky:

pol.	popis	cena	DPH 21%	cena s DPH	jednotka
5.3.1	Práce systémového inženýra - senior	2.750,00	456,50	3.206,50	Kč/hod
5.3.2	Práce systémového inženýra – standard	2.250,00	472,50	2.722,50	Kč/hod
5.3.3	Práce systémového inženýra – junior	1.500,00	315,00	1.815,00	Kč/hod

- 5.4. Dopravní náklady, spojené s poskytováním služeb nad rámec paušálního poplatku, budou fakturovány dle skutečně vykázaného počtu kilometrů ve výši 10 Kč / km bez DPH a času stráveného na cestě (počítáno od nejbližší pobočky poskytovatele), násobeno 70% hodinové sazby příslušného systémového inženýra.
- 5.5. Náklady na práce spojené s poskytováním služeb nad rámec paušálního poplatku, poskytované v době mimo standardní pracovní dobu poskytovatele, budou fakturovány s příplatkem 20% nad hodinovou sazbu příslušného systémového inženýra.
- 5.6. Podkladem pro fakturaci podle bodů 5.3., 5.4. a 5.5. budou reporty z ITSM nástroje poskytovatele.
- 5.7. Obě smluvní strany se dohodly na měsíční fakturaci s tím, že každá faktura bude mj. obsahovat číslo této smlouvy SM200000639 a bude splňovat tyto podmínky:

5.7.1. Faktura za služby poskytnuté v rámci paušálního poplatku podle bodu 5.1.1. bude vystavená zpětně za servisní období nejpozději do 10 pracovního dne měsíce následujícího po ukončení servisního období.

5.7.2. Faktura za služby poskytnuté nad rámec paušálního poplatku podle bodů 5.3., 5.4. a

- 5.5. bude vystavená zpětně za servisní období nejpozději do 10 pracovního dne měsíce následujícího po ukončení servisního období.
- 5.8. Všechny výše uvedené ceny jsou uvedeny bez DPH, která k nim bude připočtena v sazbě odpovídající platné legislativě k datu fakturace.
- 5.9. Objednatel se zavazuje převést na bankovní účet Poskytovatele vyfakturovanou cenu provedených služeb Technické podpory na základě faktur Poskytovatele vystavených dle této smlouvy, a to do 21 dnu ode dne jejich doručení.

6. ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje, že:
- 6.1.1. bude informovat objednatele o všech zásazích a změnách provedených při provádění Technické podpory.
- 6.1.2. bude uskutečňovat Technickou podporu pouze po souhlasu objednatele
- 6.1.3. bude provádět Technickou podporu takovým způsobem, aby se minimalizovaly možné následné technické problémy a nebyla ovlivněna funkcionální IS objednatele.
- 6.1.4. bude předmět této smlouvy vykonávat sám a na vlastní odpovědnost, a to v rámci servisní organizace, která je v rámci organizační struktury poskytovatele dostupná v rámci jeho pobočkové sítě v České i Slovenské republice. Vzhledem k této skutečnosti se na úrovni právních entit SOITRON s.r.o. Česká republika a SOITRON s.r.o. Slovenská republika nejedná o subdavatelský vztah, ale v rámci plnění předmětu smlouvy o jedinou organizaci. Pokud by poskytovatel měl provádět některé části předmětu smlouvy prostřednictvím třetích osob, je povinen vyžádat si souhlas objednatele. Za výkony třetích osob odpovídá poskytovatel v plném rozsahu tak, jak by dotčené výkony a dodávky uskutečňoval sám.
- 6.2. Objednatel se zavazuje, že:
- 6.2.1. umožní poskytovateli nebo pracovníkům dle 6.1.4, které pověří poskytovatel na realizaci služeb podle této smlouvy, po celou dobu výkonu Technické podpory přístup ke všem zařízením, na které se předmět plnění vztahuje, a to v takové úrovni oprávnění, aby mohl poskytovatel poskytovat služby rychle, efektivně a bez zbytečných prodlev.
- 6.2.2. zajistí přítomnost pověřeného pracovníka na pracovišti v rozsahu, ve kterém si to výkon Technické podpory vyžaduje.
- 6.2.3. povolí poskytovateli vzdálený přístup na základě žádanky (uvedeno datum a čas potřebného k provedení zásahu od-do) zasláné e-mailem na kontaktní osoby v bodě 11.6 a předá administrátorská hesla k zařízením dle Přílohy č. 1. Dále se zavazuje k naplnění této smlouvy zajistit poskytovateli potřebnou součinnost tak, aby bylo umožněno co nejúčinnější provedení předmětu plnění této smlouvy. V případě neposkytnutí součinnosti platí jako dohodnuté, že termíny plnění předmětu smlouvy budou automaticky prodlouženy o čas neposkytnutí této součinnosti.
- 6.2.4. písemně oznámí poskytovateli případnou změnu jmen pracovníků pověřených k hlášení požadavků na Technickou podporu, jejich telefonní čísla, e-mailové adresy a lokalit uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 6.2.5. do 168 hodin (7 dnů) od vyřešení Ticketu potvrdí, případně odmítne správnost řešení v ITSM. Pokud tak neučiní, dojde automaticky k akci Auto Accept a řešení se tím považuje za objednatelem akceptované.
- 6.2.6. v případě, že pro vyřešení Incidentu nebo Problemu je zapotřebí využití Servisního programu výrobce zařízení a zajištění Servisního programu výrobce pro zařízení postižené tímto Incidentem nebo Problemem není součástí poskytovaných služeb technické podpory v rámci paušálního poplatku podle bodu 5.1., je součinností objednatele zajistit tento Servisní program výrobce.
- 6.3. Potvrzením poskytnutí Technické podpory je Ticket ve stavu akceptovaný v ITSM.

- 6.4. Poskytovatel je plně zodpovědný za to, že trvale vyměněné zařízení je stejné nebo lepší kvality a bude mít stejné nebo lepší parametry než mělo původní zařízení. Při trvalé výměně v rámci záruky nefunkčního zařízení za funkční zařízení je objednatel povinen vrátit poskytovateli nefunkční zařízení.
- 6.5. V případě, že porucha byla způsobena neodborným zásahem, úmyslným poškozením, nebo pokud zařízení byla používána v prostředí nebo způsobem, který není ve shodě s podmínkami specifikovanými výrobcem pro jejich provoz, resp. byly poškozeny vlivem přírodního živlu, sepiše se o tom zápis podepsaný oběma stranami. Oprava bude provedena na základě požadavku objednatele na jeho náklady.
- 6.6. Poskytovatel neodpovídá objednateli za škody, které by případně vznikly opožděným poskytnutím nebo neposkytnutím Technické podpory a to v případě, že mu ve splnění této povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli.

7. SMLUVNÍ POKUTY

- 7.1. V případě nedodržení TTR uvedeného v Příloze č. 1 pro Službu Incident Management si objednatel může uplatnit vůči poskytovateli smluvní pokutu z prodlení ve výši 5% z poplatku uvedeného v bodě 5.1. přepočteného na jeden měsíc za každých i započatých 25% definovaného času TTR.
- 7.2. Maximální výše smluvní pokuty podle bodu 7.1. je 30% z poplatku uvedeného v bodě 5.1. přepočteného na jeden měsíc.
- 7.3. V případě prodlení s platbou fakturovanou dle této smlouvy může poskytovatel uplatnit vůči objednateli úrok z prodlení ve výši 0,04 % z fakturované částky za každý den prodlení. V případě prodlení s platbou o více než 60 dnu po splatnosti, si poskytovatel vyhrazuje právo řešit všechny Incidenty podle pravidel pro nejnižší Prioritu, tj. Prioritu 4. a to až do doby vyrovnání veškerých finančních dluhu ze strany objednatele.
- 7.4. Maximální výše uplatněného úroku z prodlení podle bodu 7.3. je 30% z poplatku uvedeného v bodě 5.1. přepočteného na jeden měsíc.

8. MLČENLIVOST

- 8.1. Smluvní strany bez ohledu na formu a způsob sdělení či zachycení, považují za důvěrné informace a jakékoli skutečnosti, které se průběhu plnění předmětu této smlouvy dozví, a/nebo které jsou jim zpřístupněny, informace a skutečnosti splňující podmínky obchodního tajemství podle ust. § 504 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, tj. informace a skutečnosti konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné, které souvisejí s podnikáním a podnikem smluvních stran a smluvní strany zajišťují odpovídajícím způsobem jejich utajení. Důvěrnými informacemi a skutečnostmi jsou také ty, které smluvní strany za důvěrné výslovně označí. Za důvěrnou informaci nebo skutečnost se považují zejména informace a skutečnosti technické, ekonomické, právní a výrobní povahy v hmotné nebo nehmotné formě.
- 8.2. Smluvní strany se zavazují o informacích uvedených výše v bodě 8.1. zachovat mlčenlivost, a to i poté, co bude platnost této smlouvy ukončena.
- 8.3. Smluvní strany jsou oprávněny informace uvedené v bodě 8.1. využít pouze za účelem plnění předmětu této smlouvy. Nejsou oprávněny je zveřejnit, sdělit či jinak zpřístupnit třetím osobám, využít je pro sebe – kromě využití vyplývajícího z této smlouvy – nebo umožnit jejich využití třetím osobám. V případě, že by za účelem plnění předmětu této smlouvy musela být s informacemi uvedenými v bodě 8.1. seznámena třetí osoba nebo zaměstnanec kterékoli ze smluvních stran, je tato smluvní strana povinna třetí osobu nebo zaměstnance zavázat k mlčenlivosti v rozsahu této smlouvy. Pokud by taková třetí

osoba nebo zaměstnanec smluvní strany porušil povinnost mlčenlivosti, odpovídá smluvní strana stejně, jako by povinnost mlčenlivosti porušila sama.

- 8.4. Smluvní strany se zavazují informace uvedené v bodě 8.1. chránit způsobem, jaký náleží ochraně obchodního tajemství a přijmout účinná opatření pro zamezení úniku informací. Pokud budou v důvěrných informacích uvedeny osobní údaje, jsou smluvní strany povinny s nimi nakládat v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Mlčenlivost a ochrana se nevztahuje na informace, které

- byly veřejně známy před uzavřením této smlouvy
- se stanou veřejně známými jinak než zaviněním kterékoli ze smluvních stran
- byly smluvním stranám známy ještě před uzavřením této smlouvy
- smluvní strana je povinna sdělit je orgánům státu na základě zákonné povinnosti

- 8.5. Za každé jednotlivé porušení povinnosti vyplývající pro smluvní strany z obsahu článku 8. je smluvní strana porušující povinnost druhé smluvní straně povinna zaplatit smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo požadovat náhradu škody přesahující smluvní pokutu.

- 8.6. Smluvní pokutu je smluvní strana porušující povinnost povinna zaplatit do 7 dnů ode dne doručení výzvy k úhradě smluvní pokuty. V případě pochybností se má výzva za doručenou třetím dnem po jejím odeslání.

9. NÁHRADA ŠKODY

- 9.1. V případě, že objednateli vznikne přímá škoda v důsledku zavinění poskytovatele, poskytovatel se zavazuje k úhradě takto vzniknuté škody, maximálně však do výše 10 násobku paušálního poplatku, uvedeného v bodě 5.1. přepočteného na jeden měsíc.

10. TRVÁNÍ SMLOUVY

- 10.1. Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou – 4 roky ode dne její účinnosti.
- 10.2. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět s okamžitou účinností bez výpovědní doby, a to písemnou výpovědí z důvodu opakovaného porušení povinností Poskytovatele, uvedených v článku 6. této smlouvy.
- 10.3. Kterákoli ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit, poruší-li druhá smluvní strana smlouvu podstatným způsobem v souladu s ust. § 2002 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 10.4. Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět s okamžitou účinností bez výpovědní doby, a to písemnou výpovědí z důvodu dlouhodobého porušování finanční kázně ze strany objednatele. Za dlouhodobé porušování finanční kázně se považuje nezaplacení 3 (tři) měsíčních paušálních poplatků minimálně do 30 dnů ode dne splatnosti faktury.
- 10.5. Pokud tato smlouva zanikne výpovědí některé ze smluvních stran nebo odstoupením od smlouvy, zanikají práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající, kromě povinností uvedených v článku 8., práva na zaplacení smluvní pokuty, úroku z prodlení, práva na náhradu škody a ujednání, které má mají vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po ukončení smlouvy.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Účinnosti nabývá prvním dnem následujícího kalendářního měsíce.
- 11.2. Vztahy mezi objednatelem a poskytovatelem neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými právními předpisy platnými v České republice zejména ustanoveními Občanského zákoníku a souvisejících právních předpisu. Pro posuzování závazkových vztahů vyplývajících z této smlouvy je rozhodné právo české.
- 11.3. Účastníci této smlouvy se zavazují v případě, že mezi nimi vznikne spor vzniklý z této smlouvy řešit tento přednostně vzájemnou dohodou. V případě, že spor nebude možno řešit dohodou, bude příslušným k rozhodnutí soud v místě sídla poskytovatele.
- 11.4. Odpověď strany této smlouvy, ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, s dodatkem nebo odchylkou, která podstatně nemění podmínky nabídky, není přijetím nabídky na uzavření této smlouvy.
- 11.5. Rozsah a technický obsah předmětu smlouvy (doplnění anebo vyřazení zařízení anebo služeb uvedených v Příloze č. 1) a tím související úprava ceny předmětu smlouvy, může být oproti původnímu znění změněn jen formou písemného dodatku k této smlouvě, podepsaného oběma stranami. Totéž platí pro jakékoliv změny anebo dodatky týkající se této smlouvy.
- 11.6. Kontaktní osoby:

za poskytovatele:	za objednatele:
pro řešení obchodních záležitostí: Aleš Michálek Account Manager (AM)	pro řešení obchodních záležitostí: Martin Zíka vedoucí Oddělení informatiky
pro řešení technických záležitostí: Josef Šimral Support Business Unit Manager	pro řešení technických záležitostí: Pavel Fröhlich správce sítě

- 11.7. Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž objednatel obdrží po dvou a poskytovatel obdrží jeden stejnopis.
- 11.8. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, že smlouva včetně uzavřených dodatků jako celek bude zveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.
- 11.9. Tato smlouva je veřejně přístupnou informací dle zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, a její ustanovení smluvní strany nepovažují za součást obchodního tajemství ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb., které nelze v souladu s § 9 zákona č. 106/1999 Sb., žadateli o informaci poskytnout.
- 11.10. K podpisu smlouvy je oprávněn Jiří Dohnal, starosta MČ Praha 11 na základě směrnice ÚMČ Praha 11 číslo S 2016/04 – Postup při zadávání a hodnocení veřejných zakázek malého rozsahu, v platném a účinném znění.

Příloha č. 1: Předmět smlouvy – Seznam služeb, lokalit, kontaktních osob a zařízení

Příloha č. 2: Poptávkový list zadavatele

Praha, **20.09.2020**

za poskytovatele:



Ing. Michal Novák, MBA

objednatel

Praha, **24.09.2020**

za objednatele:



Jiří Dohnal
starosta MČ Praha 11

Příloha č.1 k Servisní smlouvě č. CZ2008/05
Předmět smlouvy - Seznam služeb, lokalit, kontaktních osob a zařízení



1.1 Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je poskytování služeb technické podpory kvalifikovaným technickým týmem poskytovatele
V souladu s identifikovanými potřebami objednatele tvoří předmět smlouvy uvedené služby které zabezpečují tyto servisní oblasti:

Incident Management	Ano										
Problem Management	Ano										
Change Management	Ano							4	hod/mes		
Profylaxe	Ne							0	hod/més		
Monitoring	Ne										

SLA ID Služba	SLA SLA Server, B2S	Dostupnost	Priorita 1		Priorita 2		Priorita 3		Priorita 4	
			TTD	TTR	TTD	TTR	TTD	TTR	TTD	TTR
Incident Management		B15	3H	12H	4H	N/A	4H	N/A	4H	N/A
Problem Management		B15	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Change Management		B15	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

1.2 Služby - komunikační rozhraní

Vyřazeným komunikačním rozhraním určeným pro přístup k službám je ServiceDesk poskytovatele který je určen pro nahlášení Incidentu nebo Servisní požadavku, a to těmito způsoby	
telefonicky	+420 266 311 613
elektronicky e-mail	support@soitron.com
elektronicky ITSM poskytovatele	https://top.soitron.com

Dostupnost ServiceDesku je určena parametrem Dostupnost uvedeným v popisu SLA v odstavci 1.1 Předmět smlouvy

2. Seznam lokalit a kontaktních osob

ID	Lokalita, adresa	Stat	Telefon	E-mail	Kontaktní osoba
CCZ_001	svfso - Jlovana p - t. MČ Pr - ha 11		+420 724 302 126	jakam@praha11.cz	1
CCZ_001	svfso - Jlovana p - t. MČ Pr - ha 11		+420 602 376 554	ronchaz@praha11.cz	

3. Seznam pokrytých zařízení a aplikací

ID	IM	SN	Kategorie	Množství	SLA	Lokalita	Datum akce	Maintenance
1	Avanti Endpoint Manager powered by Landesk	main Management suite	Aplikace	150	A Server - 4	CZ - 1		Vendor maintenance
2	Avanti Security Suite Subscription powered by Landesk		Aplikace	150	SLA Server - B15			Vendor maintenance
3	Avanti Virtual Cloud Service Appliance		Aplikace	1	SLA Server - B15			Vendor maintenance
4	Avanti Mobile Device Management		Aplikace	600	SLA Server - B15			Vendor maintenance



MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA 11

se sídlem Ocelíkova 672, 149 41 Praha 4

Vám nabízí možnost předložit nabídku na zakázku malého rozsahu

dle §27 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek
ve znění pozdějších předpisů

„Technická podpora Ivanti na 4 roky“

Zakázku lze zadat zájemci, který splní tyto předběžné požadavky a podmínky:

1. Předmět plnění zakázky

Úřad městské části Praha 11 vlastní licence SW Ivanti (původně LanDesk) v rozsahu modulů uvedených níže. K nim požaduje zajištění technické podpory a servisu na období 4 let.

Dostupnost servisu: 8 hodin x 5 dní (pracovní dny PO-PÁ)

Umístění: sídlo a detašovaná pracoviště MČ Praha 11

Služba požadována na období: 4 roky

Služby podpory zahrnuté v rámci paušální ceny:

- Zajištění technické podpory a automatického stahování aktivního obsahu a definic (LANDESK subscription) licencí Ivanti Security Suite - Subscription, powered by Landesk pro 300 PC stanic.
- Zajištění technické podpory a dostupnosti aktuálních verzí pro nástroj Ivanti Endpoint Manager powered by Landesk (formerly Management suite) pro 300 PC stanic.
- Zajištění technické podpory a dostupnosti aktuálních verzí pro nástroj Ivanti Virtual Cloud Service Appliance.
- Zajištění technické podpory a dostupnosti aktuálních verzí pro nástroj Ivanti Mobile Device Management.
- 4 předplacené hodiny měsíčně (6 MD ročně – nevyužité předplacené hodiny se přenášejí do následujícího období po dobu platnosti smlouvy) na Change management
- Školení v oblasti Ivanti Endpoint management a Security v rámci předplacených hodin
- Služby Service Desk dostupné přes WEB, EMAIL, TELEFON.

Incident	Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3	Priorita 4
TTO (doba odezvy)	3 hod	4 hod	4 hod	4 hod
TTR (doba k vyřešení)	12 hod	N/A	N/A	N/A

1. *Priorita 1 - je přidělena podle výpočtu vyplývajícího z tabulky - tedy zpravidla, pokud je situace velmi naléhavá a provozní problémy znemožňují celkové používání IS; tj. není zajištěna elektronická komunikace a tok dat IS objednavatele a neexistuje postup pro náhradní řešení problému pomocí běžných postupů v kompetenci správce systému objednavatele. Takové provozní problémy jsou řešeny z obou stran s nejvyšší prioritou a v řešení se pokračuje, dokud není dosaženo alespoň částečné funkce systému, čímž dojde ke snížení priority. Nahlášení takového Incidentu musí být vždy telefonicky.*

2. *Priorita 2 - je přidělena podle výpočtu vyplývajícího z tabulky - tedy zpravidla pro Incidenty, omezující používání IS pro skupinu uživatelů a způsobující významné problémy při používání, ale jsou překonatelné dočasným náhradním postupem. Takové Incidenty jsou řešeny z obou stran s nejvyšší prioritou a v řešení se pokračuje, dokud není dosaženo funkčnosti té úrovně, která byla před tím, než nastal Incident. Nahlášení takového Incidentu musí být vždy telefonicky.*

3. *Priorita 3 - je přidělena podle výpočtu vyplývajícího z tabulky - tedy zpravidla pro Incidenty, které mají dopad na malý počet uživatelů a / nebo, které komplikují postupy při práci v rámci IS, tj. projevují se v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci / nápovědy, nebo nejsou uvedeny v předchozích prioritách. Takové Incidenty jsou řešeny z obou stran během pracovní doby. Nahlášení takového Incidentu je realizováno pořízením záznamu do ServiceDesk/HelpDesku.*

4. *Priorita 4 - je přidělena podle výpočtu vyplývajícího z tabulky - tedy zpravidla Incidentem s dopadem na malý počet uživatelů (zpravidla jeden) – a s nízkou důležitostí. Takové Incidenty jsou řešeny z obou stran během pracovní doby. Nahlášení takového Incidentu je realizováno pořízením záznamu do ServiceDesk/HelpDesku.*

2. Nabídková cena

Nabídková cena musí být cenou obvyklou v místě plnění a je nutno ji zpracovat v následujícím členění:

- *cena celkem za 4 roky bez DPH*
- *výše DPH v % a částka DPH v Kč*
- *cena celkem za 4 roky (tj. včetně DPH)*

Výše uvedené ceny platí pro místo plnění zakázky, kterým je Praha 11.

3. Platební podmínky

- *lhůty splatnosti faktur 21 dnů od doručení*
- *záloha nebude poskytnuta*

4. Doba plnění:

- *termín zahájení plnění: 07.08.2020*
- *termín ukončení plnění: 06.08.2024*

5. Návrh smlouvy

Součástí nabídky bude návrh servisní smlouvy, kterou předloží uchazeč.

6. Způsob hodnocení nabídek a kritéria hodnocení nabídek

Nabídky budou hodnoceny s přihlédnutím k ekonomické výhodnosti dle následujících kritérií:

- *nabídková cena 100 %*

7. Minimální kvalifikační předpoklady, závazné podstatné náležitosti nabídky, a jiná ujednání

7.1. Zadavatel požaduje prokázat základní způsobilost zájemce, prokazující, že uchazeč

- a) nebyl v zemi svého sídla v posledních 5 letech před zahájením zadávacího řízení pravomocně odsouzen pro trestný čin uvedený v příloze č. 3 zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek nebo obdobný trestný čin podle právního řádu země sídla dodavatele; k zahlazeným odsouzením se nepřihlíží,*
- b) nemá v České republice nebo v zemi svého sídla v evidenci daní zachycen splatný daňový nedoplatek,*
- c) nemá v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na veřejné zdravotní pojištění,*
- d) nemá v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti,*
- e) není v likvidaci, nebylo proti němu vydáno rozhodnutí o úpadku, nebyla vůči němu nařízena nucená správa nebo není v obdobné situaci podle právního řádu země sídla dodavatele.*

Splnění výše uvedených požadavků na základní způsobilost uchazeč prokáže předložením čestného prohlášení. Z obsahu čestného prohlášení musí být zřejmé, že uchazeč splňuje příslušnou základní způsobilost požadovanou zadavatelem. Je-li dodavatelem právnická osoba, musí z čestného prohlášení být zřejmé, že podmínku podle písm. a) tohoto článku splňuje tato právnická osoba a zároveň každý člen statutárního orgánu. Je-li členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí z čestného prohlášení být zřejmé, že podmínku podle písm. a) tohoto článku splňuje tato právnická osoba, každý člen statutárního orgánu této právnické osoby a osoba zastupující tuto právnickou osobu v statutárním orgánu dodavatele.

7.2. Zadavatel požaduje prokázat profesní způsobilost uchazeče předložením:

- *výpisu z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje*

- dokladu, že je oprávněn podnikat v rozsahu odpovídajícímu předmětu veřejné zakázky, pokud jiné právní předpisy takové oprávnění vyžadují

Doklady prokazující profesní způsobilost musí prokazovat splnění požadovaného kritéria způsobilosti nejpozději v době 3 měsíců přede dnem uplynutí lhůty pro podání nabídek. Veškeré doklady vyjma čestných prohlášení přikládá zájemce v prosté kopii.

7.3. Uchazeč prokáže splnění technické kvalifikace předložením seznamu služeb/dodávek spočívajících v realizaci minimálně tří zakázek typu technické podpory software Ivanti o finančním objemu každé zakázky větším než 300 tis. Kč realizovaných za poslední 3 roky před zahájením zadávacího řízení.

Veškeré doklady k prokázání technické kvalifikace dokládá uchazeč v prosté kopii.

V případě, že uchazeč není schopen prokázat splnění určité části profesní způsobilosti nebo technické kvalifikace požadované zadavatelem k plnění veřejné zakázky v plném rozsahu, je oprávněn splnění kvalifikace v chybějícím rozsahu prokázat prostřednictvím jiných osob. Uchazeč v takovém případě doloží:

- doklady prokazující splnění základní a profesní způsobilosti jinou osobou
- doklady prokazující splnění chybějící části kvalifikace prostřednictvím jiné osoby,
- písemný závazek jiné osoby k poskytnutí plnění určeného k plnění veřejné zakázky nebo k poskytnutí věcí nebo práv, s nimiž bude uchazeč oprávněn disponovat v rámci plnění veřejné zakázky, a to alespoň v rozsahu, v jakém jiná osoba prokázala kvalifikaci za dodavatele

7.4. Součástí nabídky dále bude:

- platný kontaktní email a telefonní číslo uchazeče
- prohlášení uchazeče, že uchazeč podáním své nabídky v rámci této veřejné zakázky souhlasí s uveřejněním své nabídky na webových stránkách MČ Praha 11 z důvodu maximálního naplnění zásady transparentnosti
- kompletní elektronická verze nabídky:
 - o návrh smlouvy – ve formátu doc, docx
 - o případné přílohy návrhu smlouvy – ve formátu xls, xlsx, pdf
 - o ostatní dokumenty nabídky – ve formátu pdf

7.5. Důsledkem nedoložení požadovaných dokumentů a dokladů uvedených výše, nesplnění požadavků, či nedoložení nabídky ve lhůtě pro podání nabídek bude vyřazení nabídky.

8. Lhůta a místo pro podání nabídek

Nabídku může uchazeč doručit do 12:00 hod. dne **20.07.2020** do podatelny Úřadu městské části Praha 11, Ocelíkova 672, 149 41 Praha 4.

Přední strana obálky s nabídkou musí být označena takto:

**NEOTVÍRAT
ZAKÁZKA**

„Technická podpora Ivanti na 4 roky“

Zadní strana obálky s nabídkou musí obsahovat identifikaci uchazeče.

9. Zadávací lhůta

*Uchazeči jsou svými nabídkami vázáni po dobu 30 kalendářních dnů, která začíná běžet dne **21.07.2020** tj. následující den po skončení lhůty podání nabídek.*

10. Osoba oprávněná jednat za zadavatele

Ing. Kvido B o u b l í k, vedoucí Odboru správy majetku ÚMČ Praha 11, tel. 267 902 273

11. Prohlídka místa plnění, sdělení informací

Prohlídka místa plnění veřejné zakázky pro všechny uchazeče není stanovena.

12. Práva zadavatele

Zadavatel si vyhrazuje právo zrušit zakázku do podpisu smlouvy.

Zadavatel si vyhrazuje právo měnit nebo doplnit další požadavky této výzvy shodně pro všechny uchazeče před uplynutím lhůty pro podání nabídek.

13. Závěrečná ustanovení

Na základě interních předpisů zadavatele výkon zadavatelských činností provádí odbor správy majetku Úřadu městské části Praha 11.

Přílohy poptávkového listu:

- 1) vzor čestného prohlášení*
- 2) krycí list nabídky*

Praha, 03.07.2020

Za zadavatele

.....
Jiří Dohnal, starosta MČ Praha 11