

Číslo dodatku objednatele: 1550D6/2022/IT

Číslo dodatku poskytovatele: _____

Dodatek č. 6 ke smlouvě o poskytování služeb outsourcingu informačních technologií

Smluvní strany

Statutární město Ostrava
Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava
zastoupené náměstkyní primátora
Mgr. Kateřinou Šebestovou

OVANET a.s.
Hájkova 1100/13, Přívoz, 702 00 Ostrava
zastoupena členem představenstva
Ing. Michalem Hrotíkem

IČ: 00845451
DIČ: CZ00845451 (plátce DPH)
Peněžní ústav: [REDACTED]
pobočka Ostrava

Číslo účtu: [REDACTED]

IČ: 258575968
DIČ: CZ25857568
Peněžní ústav: [REDACTED]

Číslo účtu: [REDACTED]
vedená u Krajského soudu v Ostravě
spisová značka B 2335

dále jen **objednatel**

dále jen **poskytovatel**

se dohodly na uzavření dodatku č. 6 (dále jen „dodatek“) ke smlouvě o poskytování služeb outsourcingu informačních technologií, vedené u objednatele pod č. 1550/2018/IT, ze dne 26.4.2018, ve znění dodatku č. 1 ze dne 26.10.2018, dodatku č. 2 ze dne 28.11.2019, dodatku č. 3 ze dne 10.6.2020, dodatku č. 4 ze dne 20.5.2021 a dodatku č. 5 ze dne 13.12.2021 (dále jen „smlouva“) v tomto znění

čl.I.

Předmět dodatku

Smluvní strany se dohodly na následujících změnách smlouvy:

1. Znění článku VII., odstavce 1. se nahrazuje novým zněním:

Odměna za poskytované služby dle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí:

a) Odměna za poskytování služeb dle článku IV. odstavce 1., mimo podskupiny C.10., je tvořena

- odměnou ve výši **2 201 068,- Kč bez DPH za měsíc** a
- odměnou za provozované poskytované vybavení koncových uživatelů (osobní počítače, notebooky, tablety a obdobná koncová zařízení s plnohodnotným OS). Odměna je stanovena dohodou ve výši **381,- Kč/koncové zařízení/měsíc bez DPH**. Podkladem pro fakturaci je výpis z evidence HW a SW (dále jen CMDb) vedené poskytovatelem, jehož tisková sestava bude přílohou faktury vystavené poskytovatelem. Zadavatel bude mít trvale přístup k uvedené evidenci.

b) Odměna za poskytování služeb správy mobilních zařízení dle článku IV. odstavce 1., podskupiny C.10., bude po celou dobu účinnosti smlouvy hrazena na základě skutečně poskytnutých služeb v hodinové sazbě ve výši **707,-Kč bez DPH / hod. přičemž minimální účtovaná jednotka spotřeby**

času činí ¼ hodiny. Celkové plnění těchto služeb nepřesáhne částku **200 000,- Kč bez DPH** za období jednoho roku.

- c) Odměna za služby poskytované nad běžný rámec služeb dle článku IV. odstavce 3., bude po celou dobu účinnosti smlouvy hrazena na základě skutečně poskytnutých služeb v hodinové sazbě ve výši **707,-Kč bez DPH** / hod. přičemž minimální účtovaná jednotka spotřeby času činí ½ hodiny. Celkové plnění těchto služeb nepřesáhne částku **1 200 000,- Kč bez DPH** za období jednoho roku.
2. Znění přílohy č. 1 smlouvy se v celém rozsahu nahrazuje přílohou č. 1 tohoto dodatku a znění přílohy č. 3 smlouvy se v celém rozsahu nahrazuje přílohou č. 2 tohoto dodatku.

čl.II.

Závěrečná ustanovení

1. Doložka platnosti právního jednání dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších změn a předpisů: O uzavření tohoto dodatku rozhodla rada města usnesením č. 09060/RM1822/141 ze dne 29. 03. 2022.
2. Ostatní ustanovení smlouvy zůstávají nezměněna.
3. Tento dodatek nabývá účinnosti dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv.
4. Tento dodatek je vyhotoven ve čtyřech stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží tři a poskytovatel jedno vyhotovení.
5. Součástí tohoto dodatku jsou přílohy:
 - příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění
 - příloha č. 2 – Specifikace rozsahu poskytovaných služeb

Za objednatele

Datum: _____

Místo: _____

Mgr. Kateřina Šebestová
náměstkyně primátora

Za poskytovatele

Datum: _____

Místo: _____

Ing. Michal Hrotík
člen představenstva



Specifikace předmětu plnění

Podrobná specifikace plnění, specifikuje rozsah plnění předmětu smlouvy v níže uvedených bodech, jež jsou definovány v článku IV. smlouvy.

A. Služby v oblasti plánování a rozvoje IS/IT

A.1.Tvorba koncepce rozvoje IS/IT zadavatele

Poskytovatel se v úzké součinnosti se zadavatelem podílí na přípravě strategických a koncepčních dokumentů v oblasti rozvoje – Strategie rozvoje ICT SMO a Informační koncepce – Dlouhodobé řízení ISVS.

Strategické cíle definované výše uvedenými dokumenty a aktuální potřeby rozvoje ICT zadavatele jsou podkladem pro zpracování návrhu kapitálového a běžného rozpočtu zadavatele na další období.

Cílem je zajistit koncepční rozvoj vybraných prioritních oblastí a možnost je v postupných krocích systematicky rozvíjet v závislosti na rozpočtových možnostech zadavatele.

A.2.Sestavení běžného a kapitálového rozpočtu pro IS/IT

Roční rozpočet pro IS/IT zpracovává poskytovatel v úzké součinnosti se zadavatelem a slouží jako hlavní řídicí dokument pro operativní provoz a rozvoj svěřené části IS/IT zadavatele. Roční rozpočet je sestaven jako plán finančních prostředků určených pro zajištění provozu (Běžný rozpočet) a rozvoje (Investiční část rozpočtu) IS a IT zadavatele. Součástí investiční části rozpočtu je také slovní komentář popisující předmět dílčích investičních akcí a projektů. Investiční rozpočet je vytvářen s výhledem na další 3 roky.

Způsob a termín zpracování běžného a kapitálového rozpočtu stanovuje zadavatel v průběhu ročního účetního období.

Kapitálový rozpočet bude poskytovatelem vždy zpracován minimálně v následujícím členění:

Kritický požadavek – projekt, investice, resp. náklad nezbytně nutný k udržení provozu a funkce IS/IT, v případě, že nebude uskutečněn, nelze garantovat bezproblémový provoz IS/IT.

Požadavek koncepčního rozvoje - požadavek směřující k naplnění Strategie a koncepce IS/IT, směřující k jeho optimální funkci, plánované obnově a rozvoji.

Rozšiřující požadavek - požadavek vedoucí k nezbytně nutnému rozvoji IS/IT, který zároveň rozšiřuje jeho funkcionalitu a použitelnost.

Nadstandardní požadavek – nadstandardně rozšiřuje funkčnost IS/IT, není nezbytně nutný k provozu a rozvoji IS/IT

B. Úprava a rozvoj IS/IT zadavatele

V rámci schváleného, ve výjimečných a odůvodněných případech nad rámec schváleného rozpočtu, realizuje poskytovatel v součinnosti se zadavatelem a dodavateli systémů, veškeré úpravy a rozvoj dílčích částí systémů provozovaných u zadavatele.

Jedná se především o následující činnosti:

- plánované úpravy a rozšíření funkčnosti systémů
- plánované pořízení nového HW/SW

- plánovaná obnova/upgrade HW/SW
- realizace kritických požadavků na úpravy nutné pro udržení provozu
- plánované rozvojové projekty a aktivity
- realizace požadavků vycházejících z užívání systémů zadavatelem

Poskytovatel se pro zajištění výše uvedených činností zavazuje poskytovat služby projektového managementu spočívající především v činnostech:

- vedení projektu,
- řízení zdrojů
- rozdělování, kontrola a přebírání práce
- organizace a koordinace spolupracujících subjektů
- vedení projektové dokumentace

V případě realizace významného rozvoje, rozšíření nebo úpravy systému (dále také „provozované služby“) realizuje poskytovatel tyto činnosti s využitím metody projektového řízení, přičemž za významný rozvoj, rozšíření nebo úpravu provozované služby je myšlena taková změna služby, která má dopad na více než 50% uživatelů služby nebo uživatele celého pracoviště pobočky (budovy) nebo městského obvodu. Pro tyto případy bude za služby technické podpory realizované poskytovatelem v rámci projektu dohodnuta „projektová odměna“ dle článku IV. bodu 3 Smlouvy nad rámec paušální odměny, služby technické podpory nad rámec standardních služeb budou schváleny před započítáním prací prostřednictvím služby SD.

Činnosti dle čl. IV. bodu 3 budou doloženy výkazem prací, kde bude uvedeno datum a čas služby, popis činnosti, odpovědný pracovník poskytovatele a číslo ticketu v SD.

C. Správa, provoz a administrace systémů

C.1. Podpora uživatelů

Požadavky na poskytování služeb v rámci podpory uživatelů jsou zadavatelem na poskytovatele předávány prostřednictvím systému Service Desk.

a) Poskytnutí jednotného bodu kontaktu

Poskytovatel bude pro účely ohlašování poruch, havárií a požadavků provozovat službu Service Desk v režimu

- 24 x 7 pro písemné zadávání požadavku prostřednictvím uživatelského portálu nebo emailu
- telefonicky v pracovní dny pondělí až pátek v době od 6:30 do 18:00 hod na telefonní číslo + 420 599 44 55 55
- 24 x 7 pro telefonické požadavky VIP uživatelů na čísle +420 604 22 77 40
- poskytování služby je limitováno počtem 3 253 uživatelů

VIP je uživatel, jehož úloha v rámci organizace zadavatele a především pak směrem k veřejnosti a ostatním státním a městským organizacím, je natolik klíčová, že nedostupnost IS/IT z jeho pozice může způsobit významné negativní společenské nebo politické důsledky. VIP uživateli se rozumí členové rady města, tajemník a vedoucí odborů a tiskový mluvčí MMO, tajemníci a starostové městských obvodů. Požadavky VIP uživatelů jsou řešeny s nejvyšší prioritou.

Služby poskytované v rámci jednotného bodu kontaktu jsou:

- koordinace v rámci procesu incident managementu, vad a požadavků,
- koordinace a komunikace bezpečnostních incidentů
- spuštění procesu problém managementu
- poskytování reportů a statistik úrovně kvality služby

- poskytovat konzultační služby, které se mohou týkat jakéhokoli problému spadajícího do oblasti související s technickým provozem ICT a funkcionalitami provozovaných IS (mimo metodiku zpracování obsahu dat).

Poskytovatel umožní integraci na systém jednotné správy identit zadavatele (IDM) pro zajištění předávání požadavků na zřízení či odebrání přístupových práv uživatelů na IS Service Desk poskytovatele, integraci IS Service Desk poskytovatele na IS Service Desk dodavatelů maintenance služeb zadavatele a integraci systému Asset Management poskytovatele na systém pro evidenci majetku zadavatele a na IS klientské registrační autority, a to po vzájemně odsouhlasené analýze procesů a rozsahu přenosu dat a rozhodnutí příslušných orgánů města v případě, že si integrace vyžádá součinnost třetích stran. Smluvní strany se zavazují udržovat ve svých IS rozhraní pro již zrealizované integrace v provozuschopném stavu a zajišťovat jejich další rozvoj.

Pro jednotlivé subjekty SMO (MMO, MOB a MPO), jejichž uživatelé mají účet v SD, lze dle požadavků těchto subjektů zřídit v Service Desku služby pro zajištění správy lokálního HW, SW směřované na lokální skupiny řešitelů. Oprávněným osobám (lokální správci IT) budou zpřístupněny všechny požadavky uživatelů daného subjektu řešené v rámci outsourcovaných služeb.

b) Požadavky na vybavení pracovníka či pracoviště prostředky IT

Poskytovatel tyto požadavky realizuje v režimu kvality služby stanovené v příloze č. 2., této smlouvy, bod D. Poskytovatel v rámci této služby zajistí vybavení pracovníka či pracoviště informačních služeb přístupné veřejnosti příslušnou IT technikou (pracovní stanice, monitor, notebook, tablet, mobilní telefon, ostatní zařízení), která je v majetku zadavatele a odpovídajícím SW, včetně uživatelských práv a přístupů odpovídajících organizačnímu zařazení pracovníka. Služba bude poskytována dle konkrétních požadavků nahlášených prostřednictvím jednotného bodu kontaktu (Service Desk). Součástí požadavku bude specifikace HW vybavení (dle katalogu poskytovatele) a požadované přístupy k informačním systémům a datům (dle katalogu SW práv zadavatele) včetně konfigurace SW či služby. V případě, že bude pro vybavení pracovníka či pracoviště nutné pořízení nových ICT prostředků, předá poskytovatel zadavateli požadavek k nákupu potřebného ICT. Závazkem zadavatele je požadovanou techniku nakoupit a umožnit poskytovateli danou službu dokončit. Schválení požadavků nad rámec standardizovaného vybavení zajišťuje zadavatel prostřednictvím odboru projektů IT služeb a outsourcingu.

Poskytovatel také v rámci této služby zajistí na základě požadavků hlášených prostřednictvím jednotného bodu kontaktu další služby související s instalací společných speciálních zařízení (např. prezentační technika), užíváním instalované techniky a SW (nastavení nebo reset hesla, zřízení a obnova certifikátů, změny ve službách elektronické pošty, sdílení dat) a případně také on-site asistenci při užívání nebo nastavení poskytnutého zařízení či služby.

V případě odchodu zaměstnance zadavatele, změny místa jeho výkonu práce nebo zrušení pracoviště či změny jeho technologického vybavení zajistí poskytovatel převzetí svěřeného či umístěného HW/SW vybavení a jeho uvedení do stavu umožňujícího další použití.

V případě požadavků na realizaci služeb „ON SITE asistence a pohotovost“ a „Sťahování zařízení“, může poskytovatel požadovat za tyto služby odměnu nad rámec stanovené paušální odměny dle článku IV. bodu 3 Smlouvy. Předmětem pro poskytování služby nad rámec běžného rozsahu jsou požadavky z důvodu činnosti zadavatele, především pohotovost při zajištění plynulého provozu voleb, nebo požadavky související s organizačními či technickými změnami na straně zadavatele, které mají dopad na více než 10 uživatelů.

c) Řešení vad a problémů při využívání HW a programového vybavení a požadavků uživatelů

Jedná se o řešení problémů a požadavků koncových uživatelů zadavatele na IT podporu při využívání HW a programového vybavení, hlášených prostřednictvím jednotného bodu kontaktu.

Poskytovatel zadaný požadavek vyřeší buď vlastními silami, nebo předá k řešení dodavateli podpory pro daný systém. Řešení zahrnuje telefonické či e-mailové konzultace, servisní zásah vzdálenou správou, servisní zásah na místě samém, a to dle charakteru řešeného problému.

Schválení realizace rozvojových požadavků, které svým charakterem překračují operativní řešení problémů, zajišťuje vedoucí odboru projektu IT služeb a outsourcingu zadavatele nebo osoba jím pověřená a vedoucí oddělení IT podpory poskytovatele.

d) Okamžité řešení výpadků

Řešení situací, kdy nejsou dostupné dílčí části nebo celý provozovaný IS zadavatele pro jednotlivé nebo všechny uživatele. Situace, která znemožňuje uživatelům pracovat ve svých informačních systémech a omezuje výkon funkce jednotlivých agend zadavatele.

Poskytovatel se zavazuje vyvinout maximální možné úsilí v řešení situace, kdy není dostupný informační systém zadavatele, nebo jeho část. Zpravidla bude postupováno tak, aby bylo možno volit náhradní způsob řešení pro zajištění činností úřadu města. Při řešení těchto situací bude poskytovatel postupovat v součinnosti se zadavatelem při stanovení postupů a priorit v odstraňování řešení výpadků.

Poskytovatel informuje zadavatele o výpadku bezodkladně, nejpozději však do 1 hodiny od zjištění. Informace jsou předávány odboru projektů IT služeb a outsourcingu a lokálním správcům IT MOB a MPO, pokud jsou dané subjekty odběrateli služeb, a to prostřednictvím dohodnutých komunikačních kanálů. Informace o zjištěných problémech bude dále poskytovatel sdělovat uživatelům v souladu s bezpečnostní dokumentací zadavatele.

C.2.Administrace HW

Poskytovatel bude provádět všechny potřebné preventivní a údržbové činnosti administrátora vedoucí k zabezpečení trvalého a spolehlivého provozu všech HW technologií provozovaných v rámci IS/IT u zadavatele.

Jedná se o následující oblasti HW techniky a vybavení, pokud byly zadavatelem předány k provozování:

- Provozované servery, disková pole včetně zálohovacích zařízení.
- Vybavení koncových uživatelů – osobní počítače, notebooky, tablety, mobilní tablety a chytré telefony.
- Scannery.
- Informační kiosky.
- Vyvolávací systémy provozované na pracovištích zadavatele.
- Ostatní HW

C.3.Administrace sítí

Poskytovatel bude provádět všechny potřebné řídicí, preventivní a údržbové činnosti administrátora vedoucí k zabezpečení trvalého a spolehlivého provozu všech aktivních a pasivních síťových prvků předaných do správy provozovatele, provozovaných v rámci síťové infrastruktury IS/IT zadavatele.

Poskytovatel se zavazuje pro zajištění síťové infrastruktury IS/IT zadavatele provádět správu domén a certifikátů.

C.4.Administrace serverových operačních systémů

Poskytovatel bude provádět všechny potřebné preventivní a údržbové činnosti administrátora vedoucí k zabezpečení trvalého a spolehlivého provozu všech serverových operačních systémů provozovaných v rámci IS.

Poskytovatel se zavazuje pro zajištění serverových operačních systémů provozovaných v rámci IS zadavatele provádět správu domén a certifikátů.

Poskytovatel bude provádět průběžný upgrade a patchování systémů předaných do správy provozovatele, pokud má zadavatel v rámci maintenance a příslušných licenčních smluv k těmto softwarovým produktům přístup a nejsou obsahem maintenance smluv. Jsou-li obsahem maintenance smluv, bude poskytovatel jako mandátář pro zadavatele u dodavatelů provedení těchto maintenance služeb vyžadovat a zadávat.

C.5.Administrace databází

Poskytovatel bude u zadavatele provádět činnosti administrace a správy databázové vrstvy především v oblasti monitoringu a revize obsazení tzv. filesystémů, datových bloků v jednotlivých datových souborech, v databázích, jejich administraci a reorganizaci. Monitoring logů na straně databáze s případným řešením problémů v něm zjištěných.

Poskytovatel bude provádět průběžný upgrade a patchování databází, pokud má zadavatel v rámci maintenance a příslušných licenčních smluv k těmto aktualizacím přístup a nejsou obsahem maintenance smluv. Jsou-li obsahem maintenance smluv, bude poskytovatel jako mandátář pro zadavatele u dodavatelů provedení těchto maintenance služeb vyžadovat a zadávat.

C.6.Administrace informačních systémů a aplikací

Poskytovatel bude provádět všechny potřebné preventivní a údržbové činnosti administrátora vedoucí k prevenci problémů omezujících provoz aplikací a zabezpečení trvalého spolehlivého provozu kompletního IS provozovaného v rámci zadavatele, a to rovněž v souladu s přílohou 1 této smlouvy.

Poskytovatel bude provádět průběžný upgrade a patchování SW, pokud má zadavatel v rámci maintenance a příslušných licenčních smluv k těmto softwarovým produktům přístup a nejsou obsahem maintenance smluv. Jsou-li obsahem maintenance smluv, bude poskytovatel jako mandátář pro zadavatele u dodavatelů provedení těchto maintenance služeb vyžadovat a zadávat.

C.7.Správa přístupů a oprávnění

Poskytovatel v rámci poskytovaných služeb zajistí správu uživatelských účtů zadavatele a jejich přístupových práv k systémům, funkcím a datům. Přístupová práva budou standardně přidělována na základě požadavku v aplikaci Service Desk dle katalogu SW práv a jim odpovídajících přístupů a oprávnění, tak, aby odpovídaly pracovnímu zařazení každého jednotlivého uživatele zadavatele.

V rámci správy tohoto katalogu bude zodpovědností zadavatele správa seznamu typových pracovních pozic a jejich přiřazení k odpovídajícím dílčím komponentám a funkcím IS. Správa seznamu komponent a funkcí IS (role) je v zodpovědnosti poskytovatele.

Primárním cílem zadavatele je ochrana osobních údajů v souladu s požadavky platné legislativy v oblasti ochrany osobních údajů a příslušné způsobilosti jednotlivých uživatelů zadavatele.

Poskytovatel zajistí standardizované založení nového uživatelského účtu, včetně přidělování odpovídajících oprávnění.

C.8.Provádění provozních záloh

Poskytovatel zodpovídá za pravidelné provádění provozních záloh, dle vzájemně odsouhlaseného plánu zálohování a obnovy.

C.9.Plánování a řízení odstávek

Plánování a řízení odstávek se řídí podle bezpečnostní dokumentace zadavatele. Odstávky jsou plánovány tak, aby co nejméně zasahovaly do činnosti úřadu. Informace o plánovaných odstávkách

je zveřejněna minimálně 7 dní před provedením prostřednictvím intranetu Magistrátu města Ostravy formou aktuality a kalendáře odstávek. Odstávka vždy podléhá schválení odborem projektů IT služeb a outsourcingu. Poskytovatel zodpovídá za provádění odstávek dle stanovených pravidel.

C.10. Správa mobilních zařízení (mobilní telefony, mobilní tablety*)

V oblasti provozu mobilních zařízení typu mobilní telefon, mobilní tablet, které jsou v užívání osoby v pracovním vztahu k SMO a toto zařízení je evidováno v CMDB, poskytuje poskytovatel služby v následujícím rozsahu:

- návrh standardizovaných typů zařízení,
- podpora uživatelů při standardních uživatelských operacích – nastavení zařízení a služeb, synchronizace, migrace dat apod.,
- zajišťuje, v souladu s bezpečnostní politikou zadavatele, implementaci bezpečnostních nástrojů,
- zajišťuje základní servis mobilních zařízení, instalace aktualizací FW a OS.

*) zařízení s mobilním operačním systémem (Android, iOS, Windows mobile...)

C.11. Provoz testovacího a školícího prostředí

Poskytovatel bude provádět všechny potřebné preventivní a údržbové činnosti administrátora vedoucí k prevenci problémů omezujících provoz aplikací a zabezpečení trvalého spolehlivého provozu testovacího a školícího prostředí IS provozovaného v rámci zadavatele, a to rovněž v souladu s přílohou 1 této smlouvy.

Poskytovatel bude provádět průběžný upgrade a patchování SW, pokud má zadavatel v rámci maintenance a příslušných licenčních smluv k těmto softwarovým produktům přístup a nejsou obsahem maintenance smluv. Jsou-li obsahem maintenance smluv, bude poskytovatel jako mandatář pro zadavatele u dodavatelů provedení těchto maintenance služeb vyžadovat a zadávat.

Poskytovatel bude provádět všechny potřebné preventivní a údržbové činnosti administrátora vedoucí k zabezpečení trvalého a spolehlivého provozu školících pracovišť u zadavatele.

Poskytovatel v rámci poskytovaných služeb zajistí správu uživatelských účtů zadavatele a jejich přístupových práv k systémům, funkcím a datům ve školícím a testovacím prostředí. Přístupová práva budou standardně přidělována na základě požadavku v aplikaci Service Desk.

C.12. Poskytování služby výkonu operátora Klientské registrační autority

Poskytovatel v rámci poskytovaných služeb zajistí za účelem vydávání, obnovy a rušení kvalifikovaných a komerčních certifikátů PostSignum prostřednictvím určené pověřené osoby správu uživatelů SMO, funkčních míst, certifikátů a vazeb token x uživatel v aplikaci. Zákaznický portál Postsignum včetně předávání potřebné dokumentace České poště.

Dále poskytovatel v rámci poskytovaných služeb zajistí vydání komerčního (autentizačního) certifikátu a certifikátu pro vzdálené pečetení prostřednictvím určené pověřené osoby. Vytvoří soubory pro HSM zařízení, které implementuje do spisové služby. Zároveň spravuje zákaznickou dokumentaci, kterou předá v dohodnutém termínu registrační autoritě. V případě potřeby zajistí zneplatnění obou certifikátů.

C.13. Evidence vydaných certifikátů

Poskytovatel v rámci poskytovaných služeb zajistí evidenci certifikátů vydaných kvalifikovanými poskytovateli služeb vytvářejících důvěru nebo akreditovanými poskytovateli služeb minimálně v rozsahu identifikační číslo certifikátu, počátek a konec platnosti certifikátu, datum, čas a důvod zneplatnění certifikátu, název poskytovatele služeb, údaj identifikující pečeti osobu.

D. Realizace a spolupráce při definování bezpečnostní politiky ICT

Bezpečnostní politiku ICT definuje zadavatel v úzké spolupráci s poskytovatelem ve své bezpečnostní dokumentaci. Při realizaci bezpečnostní politiky postupuje poskytovatel v souladu s

touto bezpečnostní politikou zadavatele. Poskytovatel je povinen zpřístupnit zadavateli logy obsahující informace o bezpečnostních incidentech a hrozbách, tyto jsou zpřístupněny rovněž oprávněným osobám městských obvodů ve vztahu k jim spravovaným informacím a IS.

E. Reporting

Do 15. dne každého měsíce bude poskytovatelem zpracován a zadavateli předán report o poskytovaných službách outsourcingu. Součástí reportu bude především:

- počet požadavků koncových uživatelů řešených v období,
- přehled zrealizovaných rozšíření a úprav,
- status běžících rozvojových projektů,
- hodnocení plnění smluvních SLT včetně soupisu ticketů/ požadavků, u nichž došlo k porušení SLT
- vyčíslení smluvních sankcí vůči třetím stranám,
- stav čerpání schváleného ročního rozpočtu.

F. Řízení majetku zadavatele

- a) HW a SW majetek, jehož správa je předmětem služeb poskytovatele v rozsahu dle této smlouvy, zůstává i po nabytí účinnosti smlouvy majetkem zadavatele. Poskytovatel vykonává roli správce pro zajištění efektivního provozu a rozvoje odpovídajícího stanoveným kvalitativním kritériím a výši přiděleného rozpočtu.
- b) Zadavatel se zavazuje poskytnout součinnost poskytovateli při provádění inventarizace majetku, a to jedenkrát ročně.
- c) V případě ztráty nebo poškození majetku prokazatelně způsobené poskytovatelem je zadavatel oprávněn požadovat po poskytovateli náhradu škody.
- d) HW a SW majetek pořízený během platnosti této smlouvy v rámci plánované obnovy a rozvoje IS / IT zadavatele bude po zařazení do účetní evidence majetku zadavatele převeden do užívání. Datum předání do správy poskytovateli je možno reportovat ze systému ServiceDesk a CMDB.
- e) Každý pohyb svěřeného, vráceného i umístěného HW/SW vybavení je evidován v elektronické formě v CMDB poskytovatele. Poskytovatel je povinen informace o provedení změny umístění vždy předat zadavateli (automatickou notifikací nebo jiným dohodnutým způsobem). Poskytovatel je zodpovědný za řádnou evidenci svěřeného majetku. Mimo pohybu svěřeného majetku je poskytovatel povinen evidovat zásahy na provozovaném zařízení – zejména záruční a pozáruční opravy včetně případné ceny a odpovědného dodavatele.
- f) Zadavatel se zavazuje vyjednat souhlas svých dodavatelů s postoupením odpovídajícího množství licencí k IS a IT produktům, nezbytným pro výkon činnosti administrátorů, poskytovateli.
- g) Zadavatel se zavazuje pořídit potřebný počet licencí pro provoz celého IS SMO dle doporučení poskytovatele, vyjma případů, kdy je takový krok zjevně nadbytečný či neúčelný. Poskytovatel se zavazuje předávat požadavky na doplnění licencí vedoucímu odboru projektů IT služeb a outsourcingu zadavatele.

G. Realizace veřejných zakázek malého rozsahu pro zadavatele

- a) Poskytovatel se pro zadavatele - Magistrát města Ostravy, zavazuje provést činnosti související s realizací veřejných zakázek malého rozsahu v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek ve znění pozdějších předpisů, s výjimkou vlastního rozhodnutí o zadání této zakázky.

- b) Poskytovatel se zavazuje vypracovat metodický pokyn upravující postup pro zadávání veřejných zakázek malého rozsahu a předložit jej vždy v aktuální verzi poskytovateli. Zadavatel si vyhrazuje právo vyjádřit se k dokumentu a vyzvat poskytovatele k jeho úpravě.
- c) Metodický pokyn poskytovatele bude v souladu s platnými postupy zadavatele pro zadávání veřejných zakázek malého rozsahu a touto smlouvou. Zadavatel je povinen seznámit poskytovatele s aktuálním zněním své interní směrnice.
- d) Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, je zadavatel povinen zajistit archivaci dokumentace veřejných zakázek malého rozsahu v souladu s platnou legislativou, a to s výjimkou projektů spolufinancovaných z externích zdrojů, kdy je dokumentace VZ vždy archivována zadavatelem. Skartace dokumentace VZ je podmíněna souhlasem zadavatele.
- e) Záměr zahájení realizace veřejné zakázky malého rozsahu včetně souvisejících podkladů (návrh zadávací dokumentace, návrh smlouvy, technické odůvodnění) je poskytovatelem předkládán zadavateli ke schválení, schvalovací proces probíhá v souladu s interními postupy zadavatele (dle limitu veřejné zakázky). K zahájení veřejné zakázky malého rozsahu vyzve zadavatel poskytovatele předáním požadavku na uskutečnění veřejné zakázky malého rozsahu.
- f) V případech, kdy rozhodnutí o zadání veřejné zakázky přísluší radě města, je poskytovatel povinen předložit zadavateli výsledky zadávacího řízení minimálně 15 dní před termínem konání rady s výjimkou případů, kdy potřeba realizace zakázky vznikla z nepředpokládaných technicko - provozních důvodů.

H. Sledování a dodržování plnění rozpočtu

- a) Poskytovatel se zavazuje dodržovat finanční rozpočet schválený zadavatelem pro obnovu a rozvoj IS a IT, při jeho čerpání dodržovat odsouhlasený, časový harmonogram.
- b) S dostatečným předstihem informovat zadavatele o nutnosti provedení úprav rozpočtu.
- c) Zadavatel se dále zavazuje na výzvu poskytovatele projednat a případně schválit navýšení nebo úpravy ročního rozpočtu pro IT v případech nutné realizace neplánovaných úprav IS/IT v průběhu roku.

I. Jednání jménem zadavatele ve vztahu k dodavatelům, zajištění maintenance služeb

- a) Jsou-li činnosti v zajištění správy, provozu a rozvoje IS/IT zadavatele zajišťovány smluvním vztahem mezi zadavatelem a třetí stranou (poskytovatelem služeb / dodavatelem IT/IS), jedná poskytovatel ve věci těchto smluvních vztahů jako mandatář zadavatele.
- b) Poskytovatel se účastní přebírání plnění a odpovídá za technickou správnost dodaného plnění.
- c) Poskytovatel zadává třetím stranám požadavky na poskytnutí plnění v rámci sjednaných smluv o technické podpoře, maintenance smluv, vyžaduje provedení požadovaných úkonů a kontroluje poskytnuté plnění v souladu s danou smlouvou. V případě potřeby si vyžádá součinnost zadavatele (testování úprav IS apod.).
- d) Pokud se na vady HW a SW zadavatele vztahuje odpovědnost dodavatele za vady v rámci platné záruky, zajistí poskytovatel u dodavatele odstranění příslušných vad.
- e) Zadání požadavků vůči třetím stranám nad rámec sjednaných paušálních plateb ze sjednaných smluv schvaluje zadavatel.
- f) Poskytovatel zastupuje zadavatele při jednání s dodavateli o smluvních podmínkách podpory a služeb s cílem dosažení výhodnějších podmínek a snížení nákladů na provozní náklady v oblasti IT/IS, a to rovněž s ohledem na aktuální vývoj v oblasti ICT a průběh čerpání sjednaných služeb.
- g) Poskytovatel sleduje smluvní termíny a SLA sjednané s dodavateli třetích stran.

- h) Poskytovatel sleduje platnost systémových certifikátů, smluv o podpoře a službách sjednaných s dodavateli a o jejich vypršení s předstihem informuje objednatele.
- i) Vykonává správu domén Magistrátu města Ostrava, u nichž je uveden jako administrativní kontakt, spočívající v jejich registraci, poskytování informací o době platnosti registrace a prodlužování registrace.

J. Poskytování IS ServiceDesk pro „non IT“ služby

J.1. Uživatelská podpora IS ServiceDesk pro „non IT“ služby

- a) zabezpečení uživatelského hot-line a konzultací k používání programového vybavení
- b) přebírání hlášení vad a problémů ze strany uživatelů prostřednictvím jednotného bodu kontaktu (dále také „SPOC“) poskytovatele
- c) podpora uživatelů při řešení problémů vzniklých při užívání programového vybavení (toto nezahrnuje problémy metodického či procesního charakteru)
- d) poskytování služeb základní administrace uživatelského prostředí v oblastech:
 - aktualizace uživatelských účtů
 - aktualizace přístupových oprávnění
 - správa custom číselníků
 - standardní změny v nastavení služeb (bez úprav custom formulářů)
 - správa stromu služeb
 - nastavení gridu GUI pro jednotlivé uživatele
- e) zpracování požadavků na změnu a jejich nacenění
- f) zpracování požadavků na reporty, extrakty dat a jejich nacenění

J.2. Vývojové úpravy a rozvoj

Rozšiřování programového vybavení o další funkcionalitu dle požadavku objednatele na základě analýzy prováděné společně s příslušnými zástupci objednatele. Vývojové úpravy budou hrazeny dle článku IV. bodu 3. Smlouvy.

Specifikace rozsahu poskytovaných služeb

A. Služby přebírané zadavatelem prostřednictvím Magistrátu města Ostravy

Specifikace služby dle přílohy č. 1 smlouvy
A. Služby v oblasti plánování a rozvoje IS/IT
E. Reporting
G. Realizace veřejných zakázek malého rozsahu pro zadavatele
H. Sledování a dodržování plnění rozpočtu
I. Jednání jménem zadavatele ve vztahu k dodavatelům, zajištění maintenance služeb.

Městským obvodům jsou v rámci výše uvedených služeb poskytovány v rozsahu konzultací ve vazbě na standardizaci provozovaných zařízení a služeb.

B. Služby poskytované pro Magistrát města Ostravy, orgány města, městské obvody, organizace zřizované městem a městskými obvody, obchodní společnosti

Specifikace služby dle přílohy 1. Smlouvy/ Příjemce služby	Magistrát města Ostravy, rada a zastupitelstvo města	Městský obvod ^A	Organizace zřizované městem a obchodní společnostmi s majetkovou účastí města	Městský obvod Slezská Ostrava, Poruba, Městská policie. Městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz	Ostrava - Jih
B. Úprava a rozvoj IS/IT zadavatele	Ano	Ano	Centrální IS ^B	Mimo HW/SW v majetku subjektu	Centrální IS
C.1. Podpora uživatelů a) Poskytnutí jednotného bodu kontaktu	Všichni uživatelé	Všichni uživatelé	Všichni uživatelé	Všichni uživatelé ^C	1 uživatel/org. (lokální správce)
C.1. Podpora uživatelů b) Požadavky na vybavení pracovníka či pracoviště prostředky IT	Ano	Ano	-	-	-
C.1. Podpora uživatelů c) Řešení vad a problémů při využívání HW a programového vybavení a požadavků uživatelů	Ano	Ano	Centrální IS	Centrální IS	Centrální IS
C.1. Podpora uživatelů d) Okamžité řešení výpadků	Ano	Ano	Centrální IS	Ano	Centrální IS
C.2. Administrace HW	Ano	Ano	Centrální IS	Centrální IS	Centrální IS
C.3. Administrace sítí	Ano	Ano	Centrální IS	Ano ^D	Centrální IS
C.4. Administrace serverových operačních systémů	Ano	Centrální IS	Centrální IS	Centrální IS	Centrální IS
C.5. Administrace databází	Ano	Centrální IS	Centrální IS	Centrální IS	Centrální IS

Specifikace služby dle přílohy 1. Smlouvy/ Příjemce služby	Magistrát města Ostravy, rada a zastupitelstvo města	Městský obvod ^A	Organizace zřizované městem a obchodní společností s majetkovou účástí města	Městský obvod Slezská Ostrava, Poruba, Městská policie. Městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz	Ostrava - Jih
C.6. Administrace informačních systémů a aplikací	Ano	Centrální IS	Centrální IS	Centrální IS	Centrální IS
C.7. Správa přístupů a oprávnění	Ano	Ano	Centrální IS	Ano	Centrální IS
C.8. Provádění provozních záloh	Ano	Ano	Centrální IS	Ano	Centrální IS
C.9. Plánování a řízení odstávek	Ano	Centrální IS	Centrální IS	Centrální IS	Centrální IS
C.10. Správa mobilních zařízení	Ano	-	-	-	-
C11. Provoz testovacího a školícího prostředí	Ano	Centrální IS	Centrální IS	Centrální IS	Centrální IS
C12. poskytování služeb klientské registrační autority	Ano	Ano	-	Ano ^E	-
C13. Evidence vydaných certifikátů	Ano	Ano	-	-	-
D. Realizace a spolupráce ^F při definování bezpečnostní politiky IS/IT	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
F. Řízení majetku zadavatele	Ano	Ano	-	Ano	-
J. Poskytování IS ServiceDesk pro „non IT“ služby	Ano	Ano	-	Ano	Ano

^A Služby jsou poskytovány pro tyto městské obvody: Michálkovice, Hrabová, Nová Bělá, Stará Bělá, Proskovice, Polanka, Pustkovec, Martinov, Plesná, Třebovice, Svinov, Petřkovice, Lhotka, Hošťálkovice, Krásné Pole, Nová Ves, Radvanice a Bartovice, Vítkovice, Mariánské Hory a Hulváky.

^B Centrální IS – služby jsou příjemcům služby poskytovány pouze v souvislosti se službami centrálních IS, netýkají se lokálně provozovaných IT/IS ve vlastní správě příjemce.

^C Pro MPO v rozsahu 63 licencí.

^D S výjimkou pro MOB Moravská Ostrava a Přívoz.

^E Platí pro organizaci MPO.

^F Služby jsou poskytovány v souladu s bezpečnostní politikou a souvisejícími směrnici SMO schválenými radou města.

C. Seznam kritických služeb

Služby nebo IS provozované v rámci předmětu této smlouvy a definované v příloze č. 2. bod A. této smlouvy:

- Elektronická pošta – Exchange
- eMIA
- eSpis
- Hlasovací systém RM a ZM (HER)
- Identity management – Czech IDM
- Intranet

- IS Ginis
- IS VEMA
- IS VERA
- Systém včasné intervence (SVI)
- Vyvolávací systém – KADLEC
- Vzdálený přístup – VPN
- Webové stránky ostrava.cz (včetně domén 3. řádu.)
- LAN, SAN, DMZ, Internet

Ostatní provozované služby nebo IS jsou z pohledu této smlouvy definovány jako „nekritické“.

