

Servisní smlouva o poskytování odborných IT služeb

uzavřená v souladu s § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. (dále jen NOZ),

číslo smlouvy Zhotovitele 2022 003

číslo smlouvy Objednatele 2022/0141

§ 1

Smluvní strany

- 1.1 **COMES, spol. s r.o.**, se sídlem: Vejvanovského 1615, 149 00 Praha 4, IČO: 17047561, DIČ: CZ17047561, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 2016, zastoupená [redacted]
dále jen „Zhotovitel“.
- 1.2 **Město Neratovice**, se sídlem: Kojetická 1028, 277 11 Neratovice, IČO: 002371 [redacted]
CZ00237108, zastoupená Ing. Romanem Kroužeckým starostou, bankovní spojení [redacted]
[redacted] dále jen „Objednatel“.

§ 2

Preamble

- 2.1 Zhotovitel je obchodní korporací, jejímž předmětem podnikání je zejména poskytování služeb v oblasti IT technologií, dodávek IT technologií a zařízení provozu IT.
- 2.2 Objednatel má zájem na využívání těchto IT služeb pro zajištění potřeb chodu úřadu, a za tímto účelem uzavírá se Zhotovitelem tuto smlouvu.

§ 3

Předmět, čas a způsob plnění

- 3.1 Zhotovitel se zavazuje na základě této smlouvy zajišťovat pro Objednatele IT služby, jež jsou blíže specifikované (jakost, množství, charakteristika) v jednotlivých katalogových listech uvedených v **Příloze č. 1** této smlouvy, dále jen „IT služby“. IT služby budou Objednateli dodávány kontinuálně, a to po celou dobu účinnosti této smlouvy. Místem plnění IT služeb je provozovna Objednatele: **nám. Republiky 400 a Kojetická 1028, Neratovice**. Objednatel je povinen IT služby převzít a zaplatit Zhotoviteli sjednanou cenu.
- 3.2 Plnění a dodání jednotlivých IT služeb uskutečňovaných v rámci této smlouvy bude prováděno v termínech uvedených v **Příloze č. 1** této smlouvy.

§ 4

Ujednání o ceně

- 4.1 Cena IT služby bude stanovena podle Ceníku Zhotovitele platného a účinného při podpisu této smlouvy. Ceník je jako **Příloha č. 2 a Příloha č. 3** nedílnou součástí této smlouvy.
- 4.2 Smluvní strany si tímto sjednávají tzv. inflační doložku, což znamená, že Zhotovitel je oprávněn každoročně jednostranně zvyšovat ceny za služby, a to v případě, že procentuálně vyjádřená míra inflace za předchozí rok převyší 2% hranici. V případě, že vznikne právo na zvýšení cen za poskytnuté IT služby dle této inflační doložky, platí, že ceny uvedené v Ceníku dle této smlouvy se zvyšují o míru inflace za předchozí rok. Zhotovitel je povinen při zvyšování cen za IT služby

vycházet z oficiálních informací poskytovaných Českým statistickým úřadem nebo jinou k tomu oprávněnou institucí. Zvýšení cen za IT služby tedy může být provedeno vždy až po zveřejnění míry inflace za předchozí rok s tím, že po oznámení o nové výši cen pro daný rok, je Zhotovitel oprávněn zaslat Objednateli nový Ceník s uvedením cen po inflaci. Po odeslání nového Ceníku je Zhotovitel oprávněn vystavovat faktury – daňové doklady již s cenami za IT služby, jež vychází z nového Ceníku. Doručení nového ceníku dle tohoto odstavce nezakládá právo Objednatele vypovědět smlouvu tak, jak je uvedeno v článku 4.1 této smlouvy.

§ 5

Platební podmínky a sankce

- 5.1 Daňový doklad bude Zhotovitelem vystavován vždy ke konci každého kalendářního měsíce, a to za poskytnuté IT služby v uvedeném kalendářním měsíci. Přílohou daňového dokladu bude provozní deník dokumentující rozsah poskytnutých IT služeb v daném kalendářním měsíci. Vyžádané vícepráce Objednatele budou Zhotovitelem zvlášť fakturovány na základě předem odsouhlasené zakázky.
- 5.2 Každá faktura musí mít náležitosti dle platných právních předpisů. Nebude-li faktura splňovat požadavky uvedené v předchozí větě, je Objednatel oprávněn fakturu Zhotoviteli vrátit do uplynutí lhůty splatnosti. V tomto případě není Objednatel v prodlení s úhradou faktury. Zhotovitel je pak povinen doručit Objednateli novou, opravenou, resp. doplněnou fakturu bez zbytečného odkladu s tím, že splatnost opravené faktury běží od doručení této faktury znovu.
- 5.3 Splatnost daňového dokladu (faktury) se sjednává 30 dnů ode dne jeho doručení. Objednatel se zavazuje zaplatit fakturovanou částku na účet Zhotovitele tak, aby byla nejpozději v den splatnosti faktury připsána na účet Zhotovitele.

§ 6

Práva a povinnosti smluvních stran

- 6.1 Zhotovitel prohlašuje, že provedl nebo neprodleně provede po uzavření této smlouvy interní audit IT technologií u Objednatele, na základě kterého mu sdělí požadované změny pro zabezpečení a zlepšení IT služeb.
- 6.2 Zhotovitel je povinen zajistit plnění dle této smlouvy prostřednictvím minimálně dvou osob s alespoň tříletou praxí v oblasti IT.
- 6.3 Zhotovitel je povinen mít pro realizaci předmětu smlouvy uzavřené pojištění pro případ vzniku odpovědnosti Zhotovitele za škodu v souvislosti s plněním této smlouvy, a to s horní hranicí pojistného plnění nejméně 5.000.000 Kč (slovy: pětmiliónůkorunčeských) pro období od podpisu smlouvy do doby jejího ukončení.
- 6.4 Bude-li v rámci plnění této smlouvy či na jejím základě vytvořeno dílo, které je předmětem autorskopravní ochrany dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů, získává Objednatel k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem výhradní právo dílo užít, a to všemi způsoby a v neomezeném územním a časovém rozsahu (výhradní licenci). Objednatel je oprávněn licenci dle předchozího odstavce zcela nebo zčásti poskytnout nebo postoupit třetí osobě. Licence je Objednateli poskytnuta bezplatně.
- 6.5 Veškerá práva k výstupům projektu přecházejí po ukončení projektu na Objednatele. Bez předchozího písemného souhlasu Objednatele není Zhotovitel oprávněn poskytnout ani postoupit licenci k vytvořenému dílu třetí osobě a je povinen se i sám zdržet výkonu práva užít dílo vytvořené při plnění této smlouvy či na jejím základě.

- 6.6 Zhotovitel je současně povinen při plnění této smlouvy a na jejím základě neporušit autorská práva nebo jiná práva k duševnímu či průmyslovému vlastnictví třetích osob a odškodnit bez jakýchkoliv omezení Objednatele za veškeré oprávněné nároky třetích osob týkající se porušení autorského práva nebo jiných práv k duševnímu či průmyslovému vlastnictví.
- 6.7 Zhotovitel dává Objednateli bezúplatně svolení ke zveřejnění díla i jeho případně změněných verzí, úpravám díla, zpracování díla, spojení díla s jiným dílem, zařazení díla beze změny nebo po zpracování do libovolného souborného díla, k užití díla, a to i upraveného či zpracovaného, při užití libovolného souborného díla, ve spojení s jiným dílem bez uplatnění autorských práv.
- 6.8 Objednatel podpisem smlouvy souhlasí s přijímáním obchodních sdělení společnosti COMES spol. s r.o. (v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, v platném znění) na v záhlaví smlouvy uvedenou e-mailovou adresu.

§ 7

Definice SLA

- 7.1 Služba Service Level Agreement (dále jen SLA) určuje individuální nastavení úrovně IT služeb poskytovaných Zhotovitelem Objednateli na základě této smlouvy. Služba SLA je poskytnuta ke službám uvedeným v Příloze č. 1 - katalogových listech, a to pro každou z nich zvlášť.

Sledované období z hlediska SLA:

Dodržení úrovně IT služeb se sleduje vždy v průběhu jednoho kalendářního měsíce (resp. jeho odpovídající část v případě, že služba byla v daném měsíci zprovozněna, ukončena či přerušena).

- 7.2 Porucha IT služby:

Stav, kdy je služba nedostupná nebo prokazatelně nesprávně funguje. Prokázání částečné nefunkčnosti je na straně Objednatele.

- 7.3 Události vyšší moci:

Do výše uvedené Poruchy IT služby nejsou započítávány poruchy způsobené vyšší mocí, tj. živelnou pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie apod.), válečným konfliktem, teroristickým útokem nebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Zhotovitele.

- 7.4 Začátek poruchy:

Začátek poruchy je čas jejího ohlášení oprávněným zástupcem Objednatele Zhotoviteli, nebo čas zaznamenaný monitoringem Zhotovitele.

- 7.5 Reakční doba:

Reakční doba je doba, která uplyne od Začátku poruchy po započetí řešení poruchy Zhotovitelem.

- 7.6 Ukončení poruchy:

Porucha je ukončena uvedením IT služby v poruše do minimálně stejného technického stavu.

- 7.7 Přerušování poruchy:

Pokud je při servisním zásahu nutná součinnost Objednatele a ten ji neumožní, není doba, kdy nebyla tato součinnost poskytnuta, započítávána do doby trvání poruchy, případně do Reakční doby započetí řešení poruchy. O pozastavení bude Objednatel Zhotovitelem informován.

- 7.8 Dostupnost IT služby:

Doba, po kterou je IT služba dostupná. Doba je značena zlomkem hodiny/dny. Například: 9/5 znamená - 9 hodin od 8:00 do 17:00, 5 pracovních dnů.

- 7.9 Plánované přerušování:

Plánované přerušení služby z důvodu plánovaných prací či údržby infrastruktury Objednatele, bude nejméně 5 dní předem oznámeno Objednateli prostřednictvím e-mailu. Zhotovitel z důvodu minimalizace dopadu bude tyto činnosti plánovat pouze v nezbytné míře. Doba plánovaného přerušení se nezapočítává do součtu trvání poruch v daném měsíci.

7.10 Garance plnění služby:

Dostupnost služby je poměr doby, kdy byla Objednateli služba dostupná v dohodnutých parametrech v rámci celého sledovaného období. Vyjadřuje se v % takto: Měsíční dostupnost (v %) = [(celková doba v měsíci v hod.) – (součet trvání poruch v daném měsíci)] / (celková doba v měsíci v hod.) x 100. Počet hodin v měsíci je stanoven v příslušném katalogovém listě Příloha č. 1. Maximální počet hodin v měsíci je 720 v režimu 24/7. Do doby poruchy se pro výpočet garantovaných parametrů nezapočítává doba, kdy byla opětovná funkčnost služby prověřována Objednatелеm.

§ 8

Sankce

- 8.1 V případě prodlení Zhotovitele s poskytnutím objednaných IT služeb dle patřičné SLA, může Objednatel po Zhotoviteli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 % z ceny objednaných IT služeb bez DPH, kterých se prodlení týká, a to za každou započatou hodinu prodlení.
- 8.2 V případě prodlení Objednatele se zaplacením ceny dle smlouvy o více než 15 dnů oproti termínu splatnosti stanovenému v této smlouvě se Objednatel zavazuje zaplatit Zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,1% z nezaplacené částky bez DPH za každý započatý den prodlení.
- 8.3 V rámci této dohody bude Zhotovitel seznámen s informacemi, jež mají být udržovány jako neveřejné. Veškeré informace poskytnuté za podmínek uvedených v této smlouvě, ať již jsou poskytnuty písemně, ústně, zjištěny pozorováním či jiným způsobem jsou považovány za důvěrné. Zhotovitel není v souvislosti s touto smlouvou povinen utajovat a omezovat využití informací, které (i) měl k dispozici před tím, než jí byly poskytnuty Objednatелеm, (ii) se staly veřejně známými, aniž by se tak stalo porušením smlouvy ze strany Zhotovitele, (iii) byly poskytnuty Zhotoviteli podle práva bez povinnosti mlčenlivosti třetí stranou, (iv) byly poskytnuty Objednatелеm třetí straně bez toho, aby tato třetí strana byla zavázána k mlčenlivosti, (v) byly Zhotovitelem nezávisle vyvinuty, (iv) byly Objednatелеm předchozím písemným souhlasem z povinnosti mlčenlivosti a zachování důvěrnosti uvolněny.
- 8.4 Zhotovitel se zavazuje, že:
 - a) bude využívat důvěrné informace pouze pro účely smlouvy;
 - b) veškeré důvěrné informace bude považovat za soukromé a důvěrné a odpovídajícím způsobem je zabezpečí;
 - c) zajistí řádné a bezpečné uložení veškerých důvěrných informací;
- 8.5 Zhotovitel se dále zavazuje:
 - a) nesdělil důvěrné informace třetím osobám,
 - b) zajistit, aby uvedené důvěrné informace nebyly zpřístupněny žádným třetím osobám, tj. zejména
 - (i) zabezpečit veškeré listiny obsahující informace, na které se vztahuje tato smlouva před zneužitím třetími osobami,
 - (ii) nepoužít údaje v rozporu s jejich účelem, tj. jinak než pouze pro vlastní potřebu,
 - (iii) nepožívat si žádné kopie ani výpisy z předložené dokumentace.
- 8.6 Zhotovitel odpovídá plně za dodržování této smlouvy i za své zaměstnance.
- 8.7 V případě porušení povinností sjednaných v této smlouvě, se Zhotovitel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu za porušení mlčenlivosti ve výši 100.000 Kč (slovy:

stotisickorunčeských). Zhotovitel se zavazuje zaplatit smluvní pokutu za každý jednotlivý případ porušení povinnosti. Platba bude provedena do dvaceti pracovních dnů od doručení písemné výzvy Objednatelem k úhradě pokuty na číslo účtu, které Objednatel Zhotoviteli ve výzvě sdělí. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká povinnost k náhradě škody i ve výši přesahující smluvní pokutu.

- 8.8 Za porušení povinností sjednaných v této smlouvě se nepovažuje hackerský útok, za který nese plnou odpovědnost 3. osoba (hacker).
- 8.9 Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných a účinných právních předpisů. Smluvní strany jsou povinny vyvíjet maximální úsilí k předcházení vzniku škod a učinit veškerá dostatečná opatření k minimalizaci vzniklých škod. V rámci této prevenční povinnosti jsou smluvní strany povinny zejména respektovat zadání, pokyny a doporučení, která jsou významná z hlediska plnění této smlouvy a plnění poskytovaná na jejím základě.
- 8.10 Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk.
- 8.11 Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení dle tohoto článku není dotčen ani omezen nárok smluvních stran na náhradu škody.
- 8.12 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 8.13 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy či poskytování plnění na jejím základě. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

§ 9

Ochrana osobních údajů

- 9.1 Za účelem zajištění Služeb má Zhotovitel oprávnění vstupovat do sw. Systémů Objednatele a to formou přímého přístupu prostřednictvím administrátorského účtu, nebo vzdáleným přístupem pomocí VPN kanálu, kde se mohou vyskytovat osobní údaje zaměstnanců a zákazníků objednatel. Zhotovitel a Objednatel prohlašují, že účelem poskytování služeb dle této smlouvy není systematické nakládání s osobními údaji zpracovávanými Zhotovitelem jakožto zpracovatelem. Ze strany Zhotovitele tak nedochází ke zpracování osobních údajů ve smyslu článku 4 Nařízení.
- 9.2 Zhotovitel se zavazuje nevyužívat osobní údaje uvedené v sw systémech Objednatele nad rámec této smlouvy, tzn. je oprávněn a povinen poskytovat pouze takové zásahy do informačního systému, technickou podporu a metodické vedení, při kterých nedojde k přesunu osobních údajů mimo sféru vlivu objednatel anebo jím pověřených osob.
- 9.3 Kontaktní osoby Objednatele a osobní údaje v nich uvedené je Zhotovitel oprávněn ve své databázi uchovávat pouze za účelem zajištění služeb (kontaktování zaměstnanců Objednatele pro účely zajištění řádného plnění služeb dle Smlouvy). Objednatel prohlašuje, že seznámil a informoval své zaměstnance s předáním a uchováním jejich osobních údajů u Zhotovitele způsobem, který je uveden v této Smlouvě, a s využíváním telefonního čísla a e-mailové adresy zaměstnanců za účelem zajištění služeb Objednatele.
- 9.4 Zhotovitel se zavazuje uchovávat osobní údaje zaměstnanců objednatel dle odst. 3 této smlouvy pouze po dobu zajištění plnění dle této Smlouvy, bez zbytečného odkladu po zániku této Smlouvy, nebo v případě ukončení pracovního poměru zaměstnance u Objednatele, o kterém byl Zhotovitel informován Objednatelem nebo tímto zaměstnancem, je povinen tyto údaje zaměstnanců zlikvidovat způsobem, který neumožňuje jejich obnovení.

- 9.5 Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích a dalších skutečnostech, se kterými se seznámí při zajištění služeb dle této Smlouvy, nepředávat je jakýmkoliv dalším subjektům vyjma plnění své zákonné povinnosti, nakládat s nimi jen v rozsahu a míře nutné k naplnění svých smluvních povinností dle této Smlouvy a svých zákonných povinností, a zároveň zajistit, aby jím pověřené osoby technickou podobu fakticky vykonávající byly s těmito povinnostmi obeznámeny a dodržovaly je.
- 9.6 Zhotovitel se zavazuje jakékoliv osobní údaje předané mu v jakékoliv formě objednatelem nebo jím pověřenou osobou, a to za účelem nezbytným pro plnění této smlouvy, dostatečným způsobem zajistit proti neoprávněné změně, ztrátě nebo jinému zneužití, ze kterého by mohlo plynout vysoké riziko pro práva subjektů osobních údajů, a takové údaje vymazat nebo zničit způsobem, který neumožňuje jejich obnovu způsobem stanoveným v této smlouvě.
- 9.7 Zhotovitel prohlašuje, že zajistil dostatečnou ochranu svých PC, ze kterých dochází k přístupu do sw. systémů Objednatele, ve kterých jsou uchovávány osobní údaje.

§ 10

Doba trvání smlouvy a předčasné ukončení smlouvy

- 10.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu obou smluvních stran.
- 10.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 10.3 Účinnost smlouvy lze předčasně ukončit těmito způsoby:
- 1) Objednatel může tuto smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní dobou 3 měsíců. Zhotovitel může tuto smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní dobou 3 měsíců. Výpovědní doba v obou případech začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po dni doručení výpovědi.
 - 2) Písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
 - 3) Písemným odstoupením od smlouvy, dojde-li k podstatnému porušení smluvní povinnosti druhou smluvní stranou; porušením smlouvy podstatným způsobem se rozumí zejména prodlení smluvní strany s plněním závazku delším než 20 (dvacet) dnů. Smluvní strana je však oprávněna odstoupit od smlouvy pouze v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na porušení smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než 10 (deset) dnů, neodstranila. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem jeho doručení druhé smluvní straně. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena ustanovení doručení, vyjma ujednání týkající se náhrady škody, zajištění smluvních závazků, řešení sporů, určení rozhodného práva a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení.
 - 4) Písemným odstoupením od smlouvy v případě, že druhá strana je v úpadku, a to i před zahájením insolvenčního řízení, přičemž platí podmínky pro odstoupení uvedené v bodě 3) výše.

§ 11

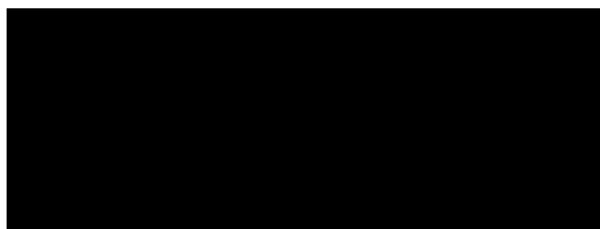
Závěrečná ujednání

- 11.1 Právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí právem České republiky. Pokud realizace předmětu činnosti této smlouvy a její výsledky budou naplňovat znak díla dle ustanovení § 2587

zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, bude se postupovat v otázkách ve smlouvě neupravených dle ustanovení § 2586 a násl. občanského zákoníku.

- 11.2 Všechny spory vznikající z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou rozhodovány s konečnou platností u místně příslušného obecného soudu.
- 11.3 Smlouva může být měněna pouze písemně, a to formou číslovaných dodatků ke smlouvě podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 11.4 Práva vzniklá z této smlouvy nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé strany.
- 11.5 Pro účely doručování zpráv mezi stranami se namísto § 573 občanského zákoníku uplatní následující pravidla: Smluvní strana doručuje zásilku na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy. Pokud si příjemce nevyzvedne zásilku do 3 dnů, považuje se tato zásilka za doručenu. Současně s doručením zásilky na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy se doručuje stejný obsah zásilky taktéž na e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy. Tím nejsou dotčena ustanovení o doručování písemností pouze elektronickou formou, která jsou uvedena v této smlouvě.
- 11.6 Tato smlouva je vyhotoven v elektronické formě ve formátu PDF a je podepsaný platnými zaručenými elektronickými podpisy smluvních stran založenými na kvalifikovaných certifikátech. Každá ze smluvních stran obdrží tento dodatek v elektronické formě s uznávanými elektronickými podpisy smluvních stran.
- 11.7 Pokud budou jakákoliv ustanovení této smlouvy uznána neplatnými či právně neúčinnými, zbývající část smlouvy zůstane nadále plně v platnosti a účinnosti, pokud zůstane funkčním nástrojem k dosažení záměrů obou stran. Smluvní strany dále souhlasí s tím, že nahradí neplatná a nevykonatelná ustanovení vzájemně přijatelným platným, zákonným a vykonatelným ustanovením, které bude odrážet záměry smluvních stran obsažené v původním ustanovení. Nedojde-li k dohodě smluvních stran, namísto neplatného či neúčinného ustanovení platí za smlouvené to ustanovení obecně závazných právních předpisů České republiky, které se svým smyslem a účelem neplatnému či neúčinnému ustanovení nejvíce přibližuje.
- 11.8 Strany prohlašují, že si vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu uzavření této smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy. Kromě ujištění, které si strany poskytly v této smlouvě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této smlouvě.

Smlouva nabude platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Účinností smlouva nabude uveřejněním 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).



jednatel společnosti

Zhotovitel



Ing. Roman Kroužecký

starosta města

Objednatel

Název služby:

Provoz HelpDesk

Číslo smlouvy:

2022 003

Specifikace služby:

- Provoz jednotného kontaktního místa pro hlášení veškerých IT incidentů, změn, reklamací, nových požadavků.
- Příjem hlášení a požadavků, jejich evidence a monitoring stavu řešení.
- Způsoby přijetí a komunikace s uživateli: jednotná telefonní linka, jednotná emailová adresa, webový přístup do podpůrné aplikace.
- Provoz a využívání helpdeskové aplikace pro evidenci stavu požadavků.
- Eskalace problémů a požadavků na Zhotovitele.
- Průběžná aktualizace stavu požadavku v HelpDesk aplikaci.

Rozsah služby:

Základní podpůrnou aplikaci včetně potřebných licenčních oprávnění poskytne Zhotovitel.

Vymezující podmínky

Počet uživatelů: 120 +/- 10%

Skupina uživatelů: Pracovníci organizace

Provozní doba fyzické dostupnosti operátorů: 8:00 – 17:00 pracovní dny

Garantovaná SLA:	Reakční doba	Dostupnost služby	Garance plnění	Okno plánované údržby
195 hodin/měsíc	30 min	9/5	90%	mimo rozsah zaručeného provozu služby
Cena (jednotka / kalendářní měsíc) :		Dle Ceníku Zhotovitele – Příloha č. 2		
<u>Služba nezahrnuje:</u> -				
Datum:		Datum:		
Podpis Zhotovitele		Podpis Objednatele		

Název služby:

Uživatelská podpora

Číslo smlouvy:

2022 003

Specifikace služby:

- Uživatelská podpora koncových uživatelů. Řešení jejich požadavků.
- Podpora uživatelů v oblasti koncové stanice pro podporu kancelářských a administrativních činností (stolní počítače a notebooky s příslušenstvím, tiskárny).
- Podpora uživatelů v oblasti instalovaného softwarového vybavení výpočetní techniky.
- Podpora systémů: Unispis, Balík aplikací IS RŽP, Qtronik, Kiosky, Rezervační systém rezervace.neratovice.cz, Lokální registr nemovitostí, wifi4eu, platební terminály, Správce pošty
- Řešení nestandardních stavů zařízení a jeho opětovné uvedení do standardního provozního stavu.
- Proaktivní dohled nad systémy v síti
- Předání informací o incidentech a požadavcích HelpDesku
- Zajištění komunikace a spolupráce s dodavateli systémů při řešení incidentů
- Konzultace a návrh technické specifikace výpočetní techniky na základě požadavku zákazníka s důrazem na zachování kompatibility.

Rozsah služby:

- Zajištění podpory uživatelů. Podpora uživatelů bude prováděna průběžně na základě hlášení prostřednictvím aplikace HelpDesk.
- Podpora uživatelů bude zajištěna v rámci pravidelných návštěv v maximálním rozsahu **3 dny v týdnu, 101 hodin měsíčně a 8 hodin denně**.
- Při překročení počtu hodin uživatelské podpory budou účtovány vícepráce dle ceníku **Příloha č. 2**.
- **V případě žádosti Objednatele je možné dočasné operativní navýšení dostupnosti služby z režimu 9/3 na režim 9/5, případně na jiný rozsah, dle povahy situace, která si tuto změnu vyžádá.**
- Maximální reakční doba Zhotovitele na požadavek dočasného navýšení dostupnosti služby budou maximálně 3 pracovní dny ode dne vznesení požadavku Objednatele telefonicky nebo e-mailem.
- Cena režimu 9/5 je uvedena v ceníku **Příloha č. 2**.
- Zajištění pravidelných aktualizací základního SW na stanicích (patche operačního systému, aktualizace bezpečnostního SW) a pravidelná kontrola průběhu těchto činností.
- Řešení problémů zařízení, zajištění servisu, zajištění potřebných eskalací incidentu na základě hlášení incidentu uživatelem.
- Konzultace a návrh technické specifikace výpočetní techniky na základě požadavku zákazníka s důrazem na zachování kompatibility.

Název služby:

Uživatelská podpora

Číslo smlouvy:

2022 003

Typ služby:

Průběžná služba

Vymezující podmínky:**Operační systém:** Windows 7/8/10**Základní SW:** Microsoft Office 2013, Microsoft Office 2016, Microsoft Internet Explorer, Google Chrome a další.

Počet uživatelů:

120 ± 10%

Skupina uživatelů:

Pracovníci organizace

Provozní doba fyzické dostupnosti operátorů:

8:00 – 17:00 pracovní dny

Garantovaná SLA:	Reakční doba:	Dostupnost služby:	Garance plnění:	Okno plánované údržby:
105 hodin/měsíc	30 minut	9/3	90 %	v rozsahu zaručeného provozu služby

**Cena
(jednotka / kalendářní měsíc) :**

Dle Ceníku Zhotovitele – Příloha č. 2

Služba nezahrnuje:

- Vyřešení závady zařízení v garanci přebírá výrobce, dodavatel nebo servisní partner objednatele zodpovědný za záruční servis
- Fyzické opravy HW
- Instalace a nasazování nově dodaného zařízení
- Konfigurace bezpečnostních prvků, významné konfigurační změny systémů
- Hromadné stěhování (více než 3 ks v rámci jednoho stěhování).
- Zodpovědnost za hackerský útok, za který nese plnou odpovědnost 3. osoba (hacker).

Datum:**Datum:****Podpis Zhotovitele****Podpis Objednatele**

Služby dle katalogových listů:

Kat. list	Název služby (měsíční paušál)	bez DPH	s DPH
KL-1.1.	Provoz HelpDesk	0,-	0,-
KL-1.2.1.	Uživatelská podpora v režimu 3 dny v týdnu	46 125,-	55 811,-
	Uživatelská podpora v režimu 5 dní v týdnu	82 570,-	99 910,-
	Hodinová sazba pro případné rozšíření podpory nebo vícepráce	540,-	653,-

Základní celková měsíční fakturovaná částka**46 125,-****55 811,-****Datum:****Datum:****Podpis Zhotovitele****Podpis Objednatele**

Platnost ceníku od 1.3.2022

Číslo smlouvy:

2022 003

kód	Práce techniků	bez DPH	s DPH
9005-098-00	Hodina práce technika	899,-	1 088,-
9005-101-00	Hodina práce technika - zásah do 4 hodin	1 249,-	1 511,-
9005-104-00	Hodina práce specialisty	1 249,-	1 511,-
9005-107-01	Hodina práce specialisty - zásah do 4 hodin	1 990,-	2 408,-
9005-105-01	Hodina práce síťového specialisty (Servery, Firewally)	1 990,-	2 408,-
kód	Instalace notebooků a PC	bez DPH	s DPH
9005-398-03	Instalace a aktualizace operačního systému	1 990,-	2 408,-
9005-076-00	Konfigurace síťové stanice a zařazení do domény	999,-	1 209,-
9005-158-03	Výměna a klonování systémového disku, aktualizace OS	2 990,-	3 618,-
kód	Instalace software	bez DPH	s DPH
9005-114-00	Instalace Microsoft Office	699,-	846,-
9005-115-00	Instalace a aktivace MS Office365 pro firmy	899,-	1 088,-
9005-116-00	Založení tenantu MS Office365 pro firmy	1 999,-	2 419,-
9005-117-00	Instalace a konfigurace poštovního serveru MS Office365 pro firmy	3 999,-	4 839,-
kód	Instalace antivirových programů	bez DPH	s DPH
9005-200-01	Instalace (síťová) antivirové ochrany - Server	4 990,-	6 038,-
9005-202-01	Instalace (síťová) antivirové ochrany - Stanice	390,-	472,-
kód	Instalace síťového software	bez DPH	s DPH
9005-020-00	Instalace Windows Serveru	15 999,-	19 359,-
9005-024-03	Instalace Hypervisoru Windows Serveru + 2x instalace VM	29 990,-	36 288,-
9005-022-03	Instalace Windows Serveru - Hypervisor	12 999,-	15 729,-
9005-023-03	Instalace Windows Serveru - Virtual	8 999,-	10 889,-
9005-042-01	Instalace Serveru MS Exchange	15 999,-	19 359,-
9005-400-03	Instalace GFI Mail Essentials	5 999,-	7 259,-
9005-420-03	Instalace PowerChute (sw pro UPS) na jeden server	3 190,-	3 860,-
9005-450-03	Instalace síťové tiskárny	1 999,-	2 419,-
9005-422-03	Instalace a konfigurace ZyXEL firewall	6 499,-	7 864,-
kód	Instalace konfigurace produktů Kerio	bez DPH	s DPH
9005-110-03	Instalace a konfigurace Kerio Control	6 499,-	7 864,-
9005-112-03	Instalace - upgrade Kerio Control z nižších verzí	4 790,-	5 796,-
9005-120-03	Instalace a konfigurace Kerio Connect	6 499,-	7 864,-
9005-125-03	Instalace - založení 1. uživatele na serveru Kerio Connect	299,-	362,-
9005-128-03	Instalace a konfigurace Kerio Connect - Stanice	290,-	351,-
kód	Instalace konfigurace zálohování	bez DPH	s DPH
9005-042-03	Instalace a konfigurace zálohování - Altaro Hyper-V Backup	5 499,-	6 654,-
9005-045-03	Instalace a konfigurace zálohování - Veeam Backup	5 499,-	6 654,-
9005-043-03	Instalace a konfigurace zálohování - Backup Assist, Iperius Backup	3 290,-	3 981,-
9005-044-03	Instalace a konfigurace NAS (Synology, QNAP)	2 999,-	3 629,-
kód	Bezpečná likvidace dat	bez DPH	s DPH
9005-606-00	Smazání a likvidace PC/notebooku	349,-	422,-
9005-603-00	Smazání a likvidace HDD	159,-	192,-
kód	Comes Cloud Backup	bez DPH	s DPH
2400-004-03	Comes Cloud Backup - do 500GB diskového prostoru	499,-	604,-
2400-001-03	Comes Cloud Backup - do 1 TB diskového prostoru	990,-	1 198,-
2400-002-03	Comes Cloud Backup nad 1TB – každý 0,5 TB navíc	490,-	593,-
2400-003-03	Comes Cloud Backup - instalace	2 990,-	3 618,-
kód	Doprava	bez DPH	s DPH
9005-134-00	Doprava 1 km	14,-	17,-
9005-137-00	Doprava "Malá Praha" (do 15 km) - včetně času technika na cestě	499,-	604,-
9005-140-00	Doprava "Velká Praha" (nad 15 km) - včetně času technika na cestě	799,-	967,-

Kontaktní osoby:

