

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB INFORMAČNÍCH TECHNOLOGÍ

uzavřená dle usnesení Rady městské části Praha 4 č.15R-925/2016 ze dne 24.8.2016

Smluvní strany:

ALLQ,s r. o.

se sídlem: Rubeška 215/1, 190 00 Praha 9

IC: 28215354, DIČ: CZ28215354,

zastoupená : Ing. Markem Kavanem, jednatelem společnosti

Osoba oprávněná jednat ve věcech technických: XXXX

bankovní spojení: XXXX

č.účtu: XXXX

zapsaná Městským soudem v Praze oddíl C. , vložka 133131

(poskytovatel)

a

městská část Praha 4

se sídlem: Antala Staška 2059/80b, 140 00 Praha 4;

IC: 00063584,

zastoupená: Zdeňkem Pokorným, uvolněným členem Rady městské části Praha 4, zmocněným usnesením Rady městské části Praha 4 č. 15R-925/2016 ze dne 24.8.2016

bankovní spojení: XXXX

č.účtu: XXXX

(dále jen odběratel)

1. PŘEDMĚT SMLOUVY A PŘEDMĚT PLNĚNÍ

- 1.1. Předmětem smlouvy je poskytování IT služeb. Poskytovatel provádí pro odběratele níže uvedené IT služby (předmět plnění):
- 1.2. Podpora koncových stanic dle specifikace a rozsahu uvedeném v příloze č. 1
- 1.3. Podpora serverů dle specifikace a rozsahu uvedeném v příloze č. 1

- 1.4. Zálohování dle specifikace a rozsahu uvedeném v příloze č. 1
- 1.5. Podpora provozu tiskáren a periférií dle specifikace a rozsahu uvedeném v příloze č.1
- 1.6. Služba HelpDesk dle specifikace a rozsahu uvedeném v příloze č.1
- 1.7. Podpora informačních systémů uvedených v příloze č. 2 dle specifikace a rozsahu uvedeném v příloze č.1.

2. TERMÍNY A ZPŮSOB PLNĚNÍ

- 2.1. Poskytovatel bude provádět činnosti uvedené v bodech 1.1 až 1.7 v rozsahu uvedeném v příloze č. 1, která je nedílnou součástí smlouvy
- 2.2. V případě nenadálých stavů či havárií vyvine poskytovatel maximální možné úsilí vedoucí k odstranění havarijní situace, a to i nad rámec standardního časového fondu.
- 2.3. Poskytovatel zaručuje servisní zásah dle specifikace garanční doby uvedené v příloze č. 1. Poskytovatel k těmto účelům zřídí jeden mobilní telefonní přístroj, a jednu terestriální telefonní linku pro tzv. hotline.

3. CENA A ZPŮSOB ÚHRADY

- 3.1. Cena za předmět plnění uvedený v článku 1 se sjednává dohodou a to:

3.1.1. **Měsíční paušál: 274 480,- Kč bez DPH**

332 121,-Kč vč.DPH

- 3.2. Fakturace bude prováděna jedenkrát za měsíc a doba splatností faktur za služby činí 14 dnů od doručení faktury odběrateli.

4. SOUČINNOST

- 4.1. V případě, že dojde na základě příslušného zadávacího řízení k výběru nového poskytovatele služeb v rozsahu obdobném službám dle této smlouvy odlišného od dodavatele, nebo zadavatel zahájí nebo bude zvažovat zahájení otevřeného či obdobného řízení na výběr takového poskytovatele, zavazuje se poskytovatel dle pokynů odběratele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s odběratelem a novým poskytovatelem za účelem plynulého a řádného převedení služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje součinnost dle tohoto odstavce poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a do doby úplného převzetí služeb novým poskytovatelem. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této

smlouvy a to nejméně 1 rok po jejím ukončení. Maximální rozsah této součinnosti je omezen na 20 člověkodní.

5. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 5.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti ke dni 16.9.2016.
- 5.2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to od 16.9.2016 do 15.3.2017 s výpovědní lhůtou 1 měsíc. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem následujícím po dni doručení výpovědi příslušné smluvní straně. Výpověď musí být učiněna výhradně písemnou formou. Smlouvu lze ukončit i písemnou dohodou smluvních stran.
- 5.3. Ostatní vztahy neupravené touto smlouvou se řídí ustanoveními Občanského zákoníku, v platném znění.
- 5.4. Účastníci této smlouvy prohlašují a stvrzují svými podpisy, že tuto smlouvu uzavírají ze své vůle, svobodně a vážně, že si ji před podpisem řádně přečetli a jsou srozuměni s jejím obsahem.
- 5.5. Tato smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech, z nichž dva obdrží poskytovatel a dva odběratel.
- 5.6. Jakékoliv změny nebo doplňky k této smlouvě mohou být provedeny pouze formou písemného dodatku na základě dohody obou smluvních stran.

Poskytovatel

V Praze dne: 31.8.2016
Ing. Marek Kavan
jednatel společnosti

Odběratel

V Praze dne: 1.9.2016
Zdeněk Pokorný
uvolněný člen Rady MČ Praha 4

PŘÍLOHA Č.1

SPECIFIKACE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB A JEJICH ROZSAHU

Časové pokrytí služeb

Všechny níže uvedené intervaly běží pouze v rámci časů uvedených v následující tabulce.

Úřední dny	Pondělí 8.00 – 18.00 Středa 8.00 – 18.00 Čtvrtek 8.00 – 10.00
Neúřední dny	Úterý 8.00 – 16.00 Čtvrtek 10.00 – 16.00 Pátek 8.00 – 15.30

Podpora koncových stanic

Obsahem služby podpory koncových stanic je zajištění provozu a funkcionality koncových stanic, notebooků a tabletů, a to konkrétně:

- Instalace PC, NB a tabletů (u nových i stávajících uživatelů);
- Provedení změn v nastavení koncové stanice a její konfiguraci;
- Testování a nasazení nových verzí (HW, SW) dodávaných Odběratelem.
- HW a SW správa (řešení výpadků, zajištění náhradního provozu, upgrade a opravy);
- Instalace a správa lokálních aplikací, jejichž podpora bude hrazena Odběratelem; a
- Realizace přemístění techniky.

Položky, které nejsou součástí podpory koncových stanic a nejsou součástí nabízených služeb:

- PC, NB, tiskárny, scannery – veškeré náklady na opravy těchto zařízení budou hrazeny Odběratelem. Jako součást nabízených služeb poskytneme součinnost v případě nutnosti servisního zásahu a zajistíme komunikaci se společností poskytující servis vybranou Odběratelem.
- Licence a maintenance antivirového programu
- Spotřební materiál – např. tonery, papír atd.; a
- Licence a maintenance SW na stanicích.

Reakční doby:

Garance	Kritické závady (v hodinách)	Méně závažné závady (v hodinách)	Závady neohrožující funkčnost (v hodinách)
Zahájení řešení kritického stavu a poskytnutí informace Odběrateli na HelpDesk, jakým způsobem bude poskytovatel kritický stav řešit	2 hodiny	6 hodin	24 hodin
Zprovoznění HW alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. ne úplné odstranění závady)	3 hodiny	8 hodin	24 hodin
Úplné odstranění závady	24 hodin	24 hodin	48 hodin

Podpora serverů

Obsahem služby podpory serverů je zajištění provozu a funkcionality serverů pro potřeby provozu aplikací Odběratele v dostatečném výkonu, a to konkrétně:

- Instalace;
- Monitoring provozu (kontrola logů, obsazenost disků, výpadky);
- Změny v nastavení a konfiguraci (patch management...);
- Výkonnostní management (tvorba a analýza statistik);
- HW a SW správa (řešení výpadků, zajištění náhradního provozu, upgrade a opravy) pokud nebude ze strany Odběratele na tato zařízení zajištěna a hrazena podpora, veškeré náklady na opravy těchto zařízení budou hrazeny Odběratelem. V rámci nabízených služeb poskytneme součinnost v případě nutnosti servisního zásahu a zajistíme komunikaci se společností poskytující servis vybranou Odběratelem;
- Testování funkčnosti serverů; a
- Realizace přemístění techniky.

Položky, které nejsou součástí podpory a správy serverů a nejsou součástí nabízených služeb:

- Licence a maintenance antivirového programu McAfee;
- Licence a maintenance SW na serverech;
- Licence a maintenance VMware;
- Podpora dodaného hardware IBM;
- Licence produktů Microsoft; a
- Podpora TSM (zálohování IBM, Tivoli Storage Management).

Reakční doby:

Garance	Kritické závady (v hodinách)	Méně závažné závady (v hodinách)	Závady neohrožující funkčnost (v hodinách)
Zahájení řešení kritického stavu a poskytnutí informace Odběrateli na HelpDesk, jakým způsobem bude poskytovatel kritický stav řešit	2 hodiny	6 hodin	24 hodin
Zprovoznění HW alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. ne úplné odstranění závady)	3 hodiny	8 hodin	24 hodin
Úplné odstranění závady	24 hodin	24 hodin	48 hodin

Zálohování

Obsahem služby zálohování je zajištění zálohování serverů, a to konkrétně:

- Profylaxe;
- Update (při uhrazení podpory TSM Odběratelem);
- Upgrade (při uhrazení podpory TSM Odběratelem);
- Instalace a konfigurace zálohovacího SW v případě požadavku na zálohování nového serveru;
- Monitoring zálohování; a

- Podpora provozu systému zálohování

Servery budou zálohovány 1x denně (systém, databáze). Zálohování umožní obnovit zálohu 7 dní zpětně.

Položky, které nejsou součástí zálohování a nejsou součástí nabízených služeb:

- Podpora TSM (zálohování IBM, Tivoli Storage Management).

Podpora provozu tiskáren a periférií

V rámci podpory provozu tiskáren a periférií je zahrnuto:

- Instalace a konfigurace tiskáren;
- Monitoring tisku; a
- Podpora provozu tiskáren.

Položky, které nejsou součástí podpory provozu tiskáren a periférií a nejsou součástí nabízených služeb:

- Podpora tiskáren a periférií, které jsou již bez záruky a podpory výrobce. Veškeré náklady na opravy těchto zařízení budou hrazeny Odběratelem. Jako součást nabízených služeb poskytneme součinnost v případě nutnosti servisního zásahu a zajistíme komunikaci se společností poskytující servis vybranou Odběratelem;
- Poskytování spotřebního materiálu

Reakční doby:

Garance	Kritické závady	Méně závažné závady	Závady neohrožující funkčnost
Zahájení řešení kritického stavu a poskytnutí informace Odběrateli na HelpDesk, jakým způsobem bude poskytovatel kritický stav řešit	1 hodiny	6 hodin	24 hodin
Zprovoznění HW alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. ne úplné odstranění závady)	úřední dny – 1 hodina neúřední dny – 2 hodiny	úřední dny – 6 hodin neúřední dny – 8 hodin	úřední dny – 24 hodin neúřední dny – 48 hodiny
Úplné odstranění závady	24 hodin	24 hodin	48 hodin

Služba HelpDesk

Jako součást provozu služeb budeme v požadovaných parametrech provozovat centrální místo pro hlášení problémů a požadavků Odběratele

- Problémem se rozumí stav systému, který brání řádnému užívání služeb koncovými uživateli v důsledku vady v plnění Odběratele.
- Požadavkem se rozumí žádost o provedení úpravy nebo vytvoření nové funkcionality oproti stávající funkcionalitě služeb, nebo vyřešení situace v poskytování služeb, kdy narušení funkčnosti bylo způsobeno zásahy do hardwarových prostředků, operačních software nebo softwarových aplikací v rozporu s předanou dokumentací, nekvalifikovanou obsluhou, či vlivem objektivních vlivů nebo zásahem třetí strany.
- Problémy a požadavky budou dále souhrnně označovány jako incidenty.

V případě, že dojde při poskytování služeb k problémům, které brání jejich užití v plném rozsahu odstraníme nebo navrhneme odpovídající řešení v následujících časech odezvy:

Priorita	Doba odezvy na hlášenou vadu HelpDesk
1 – kritický závada, systém nepracuje, systém je nedostupný	10 minut
2 – závažný problém, systém pracuje, funkčnost je narušena, uživatelé mohou pracovat ale s významnými omezeními	10 minut
3 – nezávažný problém, systém pracuje, funkčnost je narušena jen minimálně nebo jen pro omezený okruh uživatelů. Požadavky na změny	10 minut

Podpora informačních systémů

Obsahem služby podpory informačních systémů je zajištění provozu aplikací a informačních systémů, a to v následujícím rozsahu:

- podpora informačních systémů a aplikací;
- podpora uživatelů na místě;
- telefonická podpora uživatelů.

Další podmínky služby podpory informačních systémů:

- Poskytovatel poskytne součinnost koncovým odběratelům provozovaných aplikací a informačních systémů;
- Instalace patchů bude probíhat dle dostupnosti upgradů od poskytovatelů systému, pakliže na ně bude hrazena ze strany Odběratele podpora;
- Instalace legislativních upgradů bude probíhat dle dostupnosti upgradů od poskytovatelů systému, pakliže na ně bude hrazena ze strany Odběratele podpora; a;

- Předmětem služby podpory informačních systémů není placení jakékoli podpory či servisního poplatku aplikací a informačních systémů provozovaných Odběratelem.

Reakční doby:

Garance	Kritické závady	Méně závažné závady	Závady neohrožující funkčnost
Zahájení řešení kritického stavu a poskytnutí informace Odběrateli na HelpLine, jakým způsobem bude poskytovatel kritický stav řešit	4 hodiny	8 hodin	24 hodin

PŘÍLOHA Č.2

Výčet informačních systémů a aplikací užívaných ODBĚRATELEM

- AGENDIO
- Stavební řízení - VITA
- GINIS
- E-spis
- Domovní Evidenční systém
- EVI - evidence odpadků
- Evidence živností
- T-Wist
- Datacentrum
- Webové služby Publix publikační systém
- ASPI
- ArcGIS
- Doprava
- Czech Point
- VERA - záloha