

Servisní smlouva

Číslo smlouvy - dle poskytovatele: *M2JP-04/1/22*
Číslo smlouvy - dle objednatele: **SML/1692/2022**

Článek 1 Smluvní strany

1. Statutární město Přerov

Se sídlem: Bratrská 709/34, 750 02 Přerov, Přerov I - Město
Zastoupené: Ing. Petrem Vránou, primátorem
IČ: 003 01 825
DIČ: CZ 003 01 825
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.
Číslo transparentního účtu: 27-1884482379/0800

Osoba oprávněná jednat ve věcech obchodních a technických (kontaktní osoba):

[redacted] Odbor vnitřní správy, vedoucí odboru
telefon [redacted]
e-mail: [redacted]

Osoba oprávněná jednat ve věcech odborných (věcný garant agency):

[redacted] Odbor sociálních věcí a školství, oddělení sociálně právní ochrany dětí
[redacted]
email [redacted]
(dále jen „objednatel“)

a

2. Marbes s.r.o.

Se sídlem: Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň, Česká republika
Zastoupený: Ing. Miroslavem Dvořákem, jednatelem společnosti
IČ: 29108373
DIČ: CZ29108373
Bankovní spojení: ČSOB, a.s., číslo účtu
Číslo účtu: 292784491/0300
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 25285

Osoba oprávněná jednat ve věcech technických (kontaktní osoba):

[redacted] tel. [redacted]
(dále jen „poskytovatel“)

uzavírají dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. (občanského zákoníku) a přiměřeně dle § 2586 a následujících téhož zákoníku tuto

Servisní smlouvu

(dále jen „Smlouva“)

Článek 2

Předmět smlouvy

- 2.1. Účelem této smlouvy (dále jen Smlouvy) je využití zdrojů, know-how a organizačních schopností Poskytovatele k racionalizaci a zefektivnění provozu informačního systému sociální agentury zavedeného Poskytovatelem u Objednatele na základě SMLOUVY O DODÁNÍ A IMPLEMENTACI SOFTWARE A POSKYTNUTÍ LICENCE K SOFTWARE č. Smlouvy Objednatele SML/1692/2022.
- 2.2. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli servisní služby v souladu se všemi závaznými právními předpisy, jakož i se sjednanými podmínkami, a současně závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli cenu stanovenou v čl. 4 této Smlouvy za jejich řádné poskytnutí.
- 2.3. Poskytováním servisních služeb se rozumí veškerá činnost Poskytovatele dle Smlouvy, tzn. provedení činností dle přílohy č. 1 *Specifikace služeb* v termínech dle čl. 3 a to i v případě, že výsledek činnosti Poskytovatele má charakter díla ve smyslu § 2631 a násl. občanského zákoníku nebo autorského díla ve smyslu § 2 dle zákona č. 121/2000 Sb. (autorského zákona).

Článek 3

Termín a místo plnění

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této Smlouvy počínaje měsícem, v němž došlo k převzetí díla objednatelům v souladu s čl. V. SMLOUVY O DODÁNÍ A IMPLEMENTACI SOFTWARE A POSKYTNUTÍ LICENCE K SOFTWARE, **na dobu neurčitou**.
- 3.2. Místem plnění je libovolná budova objednatel na území Statutárního města Přerov, do níž bude třeba pro účely naplnění předmětu plnění smlouvy zřídit přístup. Pro potřeby administrativní je místem plnění Bratrská 709/34, Přerov.
- 3.3. Ke službám, které lze řešit vzdáleným přístupem k místu plnění dle bodu 3.2, bude Objednatel poskytnut vzdálený přístup (VPN přístup). Podrobnosti vzdáleného přístupu jsou obsaženy v příloze č. 2 této Smlouvy.

Článek 4

Cena

- 4.1. Cena za plnění této Smlouvy pro všechny paušální servisní služby, jak jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy, je stanovena dohodou smluvních stran jako pevná částka placená měsíčně ve výši:

bez DPH: 9 099,- Kč

vč. DPH: 11 009,- Kč.

Za paušální služby jsou považovány služby ad 1, 2, 3, 4, 6 a 7 uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy. Tyto všechny dohromady činí cenu servisní podpory.

- 4.2. Ad-hoc služby – Objednatel požaduje předem pevně stanovenou cenu za hodinu práce servisního technika u úkonů, které nejsou předmětem servisní podpory. Cena za toto plnění, jak je uvedeno v příloze č. 1, bodu 5 této Smlouvy, je stanovena dohodou smluvních stran jako součin skutečně odpracovaných a Objednatel schválených člověkohodin služeb a hodinové sazby Poskytovatele za poskytnuté služby ve výši:

Hodinová sazba za ad-hoc služby bez DPH: **1 875,- Kč**

Hodinová sazba za ad-hoc služby vč. DPH: **2 268,75 Kč.**

- 4.3. Cena dle odst. 4.1. a 4.2. této Smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a závaznou po celou dobu plnění této Smlouvy a zahrnuje veškeré náklady nutné nebo Poskytovatelem vynaložené pro řádné splnění předmětu Smlouvy.
- 4.4. V případě jiné sazby DPH bude Poskytovatel Objednateli účtovat sazbu DPH ve výši odpovídající platným a účinným právním předpisům ke dni zdanitelného plnění. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena.

Článek 5 Platební podmínky

- 5.1. Smluvní strany se dohodly na režimu dílčích zdanitelných plnění podle § 21 odst. 7 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o DPH). Za den uskutečnění každého dílčího zdanitelného plnění se považuje poslední den příslušného kalendářního měsíce.
- 5.2. Paušální služby jsou poskytovány a hrazeny počínaje měsícem, v němž došlo k převzetí díla objednatel v souladu s čl. V. SMLOUVY O DODÁNÍ A IMPLEMENTACI SOFTWARE A POSKYTNUTÍ LICENCE K SOFTWARE, nejdříve však od 01.01.2023. Tyto služby jsou hrazeny měsíčně na základě faktur vystavených Poskytovatelem za plnění v uplynulém měsíci. Poskytovatel vystaví fakturu vždy do 15. kalendářního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo plnění poskytnuto.
- 5.3. Ad-hoc služby jsou poskytovány na základě vyžádání postupem dle bodu 3 Přílohy č. 1. Cena ad-hoc služeb bude hrazena na základě odsouhlaseného plnění postupem stanoveným v jejich objednávce, zpravidla na základě výkazu skutečně odpracovaných hodin a hodinové sazby dle odst. 4.2. této smlouvy.
- 5.4. V případě, že servisní služby nebudou v daném měsíci poskytnuty řádně a podle nastavených SLA parametrů stanovených v příloze č. 1 této Smlouvy, uplatní se na výši měsíční fakturace paušálních služeb sleva určená podle odst. 8.3. této Smlouvy.
- 5.5. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona o dani z přidané hodnoty, a číslo smlouvy Objednatele. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti nebo bude-li vystavena přede dnem převzetí poskytnutých služeb za daný měsíc, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se

splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.

- 5.6. Splatnost faktury (daňového dokladu) je stanovena na 21 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
- 5.7. Počínaje druhým rokem poskytování služeb podpory dle této smlouvy může být cena za poskytování servisních služeb dle odst. 4.1. a 4.2. této Smlouvy navýšována o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „**inflační doložka**“), uveřejněného Českým statistickým úřadem, sídlem 100 00 Praha – Strašnice, Na padesátém 3268/81, IČ: 00025593. Zvýšení cen je poskytovatel povinen objednateli oznámit nejpozději do 15. 4. příslušného roku, jinak toto právo valorizovat ceny v příslušném roce zaniká.

Článek 6

Součinnost Objednatele

- 6.1. Objednatel se zavazuje Poskytovateli poskytovat nezbytnou součinnost pro plnění předmětu Smlouvy, zejména mu umožnit provádět servisní služby v prostředí Objednatele.
- 6.2. Objednatel je oprávněn zajistit poskytnutí součinnosti třetími osobami. Poskytovatel je povinen v průběhu poskytování servisních služeb neprodleně upozornit Objednatele na nevhodnost jeho pokynů nebo předané dokumentace. Toto upozornění musí mít písemnou formu. V takovém případě je Objednatel povinen se k tomuto upozornění bez zbytečného odkladu písemně vyjádřit a je povinen učinit veškerá opatření, aby Poskytovatel mohl pokračovat v poskytování servisních služeb řádně.

Článek 7

Změnové řízení

- 7.1. Každá smluvní strana může kdykoli během doby trvání této Smlouvy požádat o jakoukoli změnu v rozsahu, typech nebo parametrech služeb. Žádná smluvní strana však není povinna navrhovanou změnu přijmout. Poskytovatel se však zavazuje přijmout za přiměřených podmínek změny požadované Objednatelem v případě, že se jedná o změny související se změnou právních předpisů či metodických pokynů nadřízených orgánů objednatelů nebo provozních podmínek nemajících dopad do Smlouvy.
- 7.2. Změnové řízení se zahajuje písemnou žádostí na změnové řízení podanou osobou oprávněnou jednat ve věcech smluvních nebo technických a doručenou druhé smluvní straně. V oznámení musí být definován alespoň rámcově rozsah požadované úpravy servisních služeb.
- 7.3. Poskytovatel zpracuje v součinnosti s Objednatelem podklady na změnové řízení.
- 7.4. Smluvní strany se dohodnou o změně, způsobu jejího řešení a o jejích důsledcích do Smlouvy.
- 7.5. Pokud nemá změna dopad do Smlouvy, je provedena formou upřesnění poskytovaných servisních služeb v reakci na změněné provozní potřeby.

- 7.6. Pokud má změna dopad do Smlouvy, musí být provedena formou písemného dodatku ke Smlouvě nebo uzavřením nové Smlouvy, přičemž musí být respektován zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.7. Poskytovatel bude realizovat změny či doplňky poskytovaného plnění pouze v tom případě, že bude v rámci změnového řízení dosaženo dohody v otázkách změn termínů a ceny, jakož i dohody o případných dalších podmínkách.
- 7.8. Nevyjádří-li se Objednatel ke změnám navrhovaným v rámci změnového řízení bezodkladně, nejdéle však do deseti (10) pracovních dnů ode dne doručení žádosti, platí, že s navrhovanou změnou nesouhlasí a Poskytovatel bude pokračovat v poskytování plnění podle původně sjednaných podmínek.
- 7.9. Poskytovatel pro zachování kontinuity poskytovaných servisních služeb vede řádnou a úplnou dokumentaci všech poskytovaných servisních služeb a provedených změn služeb.

Článek 8

Odpovědnost za vady, záruka za jakost a sankční ujednání

- 8.1. Poskytovatel na servisní úpravy týkající se drobného servisního rozvoje systému (viz příloha č. 1 této Smlouvy, Ad-hoc servisní služby) poskytuje Objednateli záruku za jakost po dobu 12 měsíců od protokolárního předání a akceptace plnění Objednatелеm. Záruční doba se prodlužuje o dobu, která uplyne od písemného uplatnění řádné reklamace do doby odstranění reklamovaných závad.
- 8.2. V případě prodlení Objednatel s plněním peněžitého závazku uhradí Objednatel na výzvu Poskytovatele úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné fakturační částky za každý i započatý den prodlení po době splatnosti daňového dokladu.
- 8.3. V případě, že Poskytovatel nedodrží dohodnuté parametry poskytovaných služeb uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy, poskytne Objednateli za každé jednotlivé nesplnění každého parametru slevu ve výši 5 % z měsíční částky všech poskytnutých služeb.
- 8.4. Ustanovením o smluvní pokutě, úroku z prodlení a ujednáním o slevě dle odst. 8.3 této smlouvy není dotčeno právo na náhradu škody. Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu škody jsou neúčinná. Náhradu škody lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty, úroků z prodlení a slevy dle odst. 8.3 v plné výši.

Článek 9

Závěrečná ustanovení

- 9.1. Záležitosti v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona v platném znění.
- 9.2. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
- 9.3. Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí bez uvedení důvodů. V takovém případě činí výpovědní lhůta 12 měsíců a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

- 9.4. V případě ukončení Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli veškerá data a dokumentaci z Help Desku a dalších podobných systémů dodavatele a podrobný popis poskytovaných služeb nejpozději ke dni ukončení Smlouvy. V případě potřeby je Poskytovatel povinen poskytnout nutnou a Objednatelům vyžádanou součinnost k dalšímu poskytování servisních služeb Objednatelům či třetí stranou oproti náhradě nákladů maximálně ve výši měsíční ceny za paušální servisní služby, a to bez zbytečného odkladu do doby, než dojde k poskytování servisních služeb Objednatelům či třetí stranou. Součástí nezbytné součinnosti Poskytovatele je spolupráce při stanovení plánu přechodu služeb na Objednatel či třetí stranu, a to alespoň tři měsíce před ukončením Smlouvy a spolupráce při jeho provádění. Při neposkytnutí nebo prodlení s poskytováním součinnosti je povinen Poskytovatel uhradit smluvní pokutu ve výši roční ceny za paušální servisní služby. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo objednatel na náhradu škody.
- 9.5. Poskytovatel je oprávněn vstupovat do objektů Objednatel v souvislosti s plněním Smlouvy jen se souhlasem nebo v přítomnosti oprávněné osoby Objednatel.
- 9.6. Objednatel i Poskytovatel se zavazují vzájemně informovat o všech organizačních změnách (název, sídlo, tel., apod.).
- 9.7. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatel postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě.
- 9.8. Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy, její dodatky, originály účetních dokladů a dalších podkladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let od ukončení financování projektu. Doklady budou uchovány způsobem uvedeným v zákoně č.563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.9. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 9.10. V případě, že při plnění zakázky vznikne dílo, které je chráněno předpisy o duševním vlastnictví, vzniká okamžikem vzniku takového díla právo Objednatel toto dílo užívat nevýhradně v rozsahu nezbytném pro naplnění účelu využívání daného díla, a to v neomezeném množstevním, územním i časovém rozsahu (i po ukončení trvání této Smlouvy). Odměna za tuto licenci je součástí ceny za paušální službu Maintenance a legislativa poskytovaná podle této Smlouvy. Tímto je poskytnuta nevýhradní licence ve výše specifikovaném rozsahu k dílu. Licenční podmínky se vztahují i na veškeré poskytnuté aktualizace (update, upgrade, patch, hotfix atd.).
- 9.11. Součástí služby Maintenance a legislativa jsou i všechny případné odměny za licence na produkty Dodavatel nebo produkty 3. stran.
- 9.12. Poskytovatel se zavazuje, že výsledkem jeho plnění nebudou porušena práva třetích stran. Poskytovatel nese odpovědnost za veškeré škody, které by z porušení tohoto závazku Objednatel vznikly.
- 9.13. Příprava, realizace a financování akce se bude provádět podle vyhlášky č. 560/2006 Sb., o účasti státního rozpočtu na financování programů reprodukce majetku ve znění vyhlášky č. 11/2010 Sb.

- 9.14. Objednatel informuje ve smyslu čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“) dodavatele, že bude v souvislosti s plněním této smlouvy zpracovávat jeho osobní údaje, jeho statutárních orgánů a kontaktních osob a dále třetích osob, u nichž je zpracování nezbytné pro poskytování plnění na základě této smlouvy. Zpracování osobních údajů bude Správcem prováděno pouze v rozsahu nezbytném pro plnění této smlouvy a po dobu nezbytnou pro plnění této smlouvy. Podrobné informace o zpracování osobních údajů Správcem včetně zásad tohoto zpracování jsou k dispozici na webových stránkách Správce: <https://www.prerov.eu/cs/magistrat/o-magistratu/povinne-informace-dle-zakonu-gdpr/ochrana-osobnich-udaju-gdpr/>
- 9.15. Smluvní strany shodně prohlašují, že obsah této smlouvy včetně jejích příloh není obchodním tajemstvím ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a souhlasí se zveřejněním jejího textu za účelem plnění zákonných povinností, které smluvními stranám vyplývají z právních předpisů o svobodném přístupu k informacím (zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů).
- 9.16. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností vyplývajících z této smlouvy. Není-li v konkrétním případě smluvními stranami sjednáno jinak, je poskytovatel povinen během plnění této smlouvy i po jejím ukončení zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví od objednatele v souvislosti s uzavřením a plněním této smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že získá-li smluvní strana od druhé jakékoli osobní údaje, bude s nimi nakládat v souladu se zákonem č. 110/2019Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění a Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. 04. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „GDPR“).
- 9.17. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu statutárními orgány smluvních stran, nebo osobami jimi zmocněnými či pověřenými a účinnosti dnem uveřejnění smlouvy 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), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění této smlouvy v registru smluv zajistí objednatel.
- 9.18. Poskytovatel bere na vědomí, že úhrada sjednané ceny díla bude objednatelem zaplácena prostřednictvím transparentního účtu, tzn., že veřejnosti budou dostupné informace, v jaké výši, komu a za jakým účelem byly finanční prostředky z rozpočtu města uhrazeny.
- 9.19. Každá ze stran na sebe přebírá nebezpečí změny okolností dle § 1765 občanského zákoníku.
- 9.20. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.
- 9.21. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této

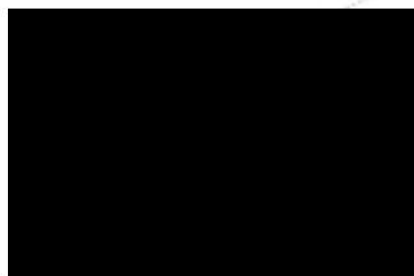
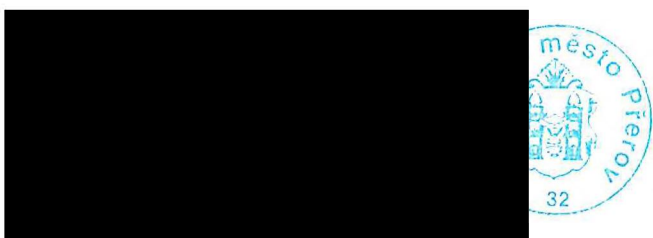
smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy.

- 9.22. Jakákoliv peněžitá plnění dle smlouvy jsou řádně a včas splněna, pokud byla příslušná částka odepsána z účtu povinné strany ve prospěch účtu oprávněné smluvní strany (věřitele) nejpozději v poslední den splatnosti.
- 9.23. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž dvě vyhotovení obdrží Objednatel a dvě vyhotovení obdrží Poskytovatel.
- 9.24. Nedílnou součástí Smlouvy je následující příloha:
Příloha č. 1 Specifikace služeb
Příloha č. 2 Podmínky vzdáleného přístupu k Místní síti Magistrátu města Přerova
- 9.25. Smluvní strany shodně prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.
- 9.26. Uzavření této smlouvy bylo schváleno Radou města Přerova na její 4. schůzi konané dne 24. 11. 2022, usnesením č. 71/4/7/2022 (doložka podle ust. § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů).


V Přerově 21. 12. 2022

V Plzni dne 15. 12. 2022

Za objednatele:



Ing. Miroslav Dvořák, jednatel společnosti

 **Marbes s.r.o.**
Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň
IČ: 291 08 373, DIČ: CZ29108373

Příloha č. 1

Specifikace služeb

Pojmy

Proaktivně – služba je poskytována bez výzvy, na základě např. změny zákona, nutnosti konfigurační změny z důvodu ukončení podpory některého (sub)produktu

NBD se rozumí pracovní den následující po dni, ve kterém byla závada hlášena

Hodnotou 24x7 se rozumí nepřetržité poskytování služby (24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, tedy 365 dnů v roce); s výjimkou předem avizovaných maintenance oken.

Hodnotou 8x5 se rozumí poskytování v pracovních dnech v době provozní doby zadavatele

Pracovní dobou se pro potřeby výpočtu lhůt reakcí a odstranění závad rozumí:

Po, St: 8:00 – 17:00 h

Út, Čt: 8:00 – 15:00 h

Pá: 8:00 – 14:30 h

1. Technická podpora

Technická podpora bude poskytována po dobu platnosti a účinnosti smlouvy. Poskytovateli služeb technické podpory bude umožněn zabezpečený vzdálený přístup k předmětu plnění.

1.1. Obecné požadavky na organizaci technické (servisní) podpory

- příjem požadavku musí být umožněn v režimu 24 x 7 (lhůta pro reakci se počítá v době dle pracovní doby v odstavci Pojmy) těmito cestami:
 - prostřednictvím internetu (systém HelpDesk)
 - provoz zabezpečen protokolem https
 - zadání požadavku po autentizaci zadavatele jménem a heslem (popř. vícefaktorovým ověřením nevyžadujícím další investice)
 - počet zadavatelů nebude limitován
 - počet požadavků nebude limitován
 - provoz HelpDesku 24 x 7
 - systém umožní (formou chronologického řazení) upřesnění požadavků a reakce řešitelů na požadavek
 - systém umožní zobrazení všech historicky zadaných požadavků
 - e-mailem
- po nahlášení problému dle předchozího bodu bude umožněn telefonický kontakt s odborným řešitelem dodavatele nejpozději v termínu do konce NBD

- komunikace s dispečinkem technické podpory, stejně tak komunikace s řešiteli požadavků na technickou podporu musí být zajištěna v českém (případně slovenském) jazyce
- požadované parametry poskytované podpory a SLA jsou uvedeny v Tabulce 1 níže

2. Servisní služby

- diagnostika závady
- odstraňování závad ve lhůtách uvedených v části SLA
- obnovení funkčnosti ze zálohy nebo reinstalací SW
- náklady související s poskytnutím servisního zásahu jsou zahrnuty v ceně služby, žádné další náklady (cestovné, příp. nocležné apod.) nebudou fakturovány
- uložení informací o provedení servisního zásahu do elektronického systému pro příjem a evidenci požadavků na technickou (servisní) podporu
- uzavření servisního požadavku po akceptaci zadavatele – zhotovení servisního protokolu (i elektronicky)

3. Provozní správa

- Činnosti prováděné automaticky (nebude nutné zadávat požadavky na jejich provedení):
 - poskytování informací o bezpečnostních rizicích zejména ve spojení s případně nutnými SW doplňky
 - upozorňování na případné ukončení podpory doplňků ze strany výrobce
 - aplikace bezpečnostních oprav (vždy s předchozím souhlasem zadavatele)
 - reinstalace nových verzí SW (vždy s předchozím souhlasem zadavatele)
 - vývoj aplikačního software dle plánu poskytovatele (UPGRADE), spočívající v poskytování nových vývojových verzí ASW, včetně práva na přechod na případný nástupnický produkt stejného dodavatele a dále průběžné a bezodkladné poskytování programových korekcí software (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) a softwarové dokumentace v souladu s tím, jak nové verze programového vybavení s vylepšenými funkcemi dává k dispozici výrobce programového vybavení.
- Požadavky na činnosti na:
 - příjem požadavku na provedení provozní správy v režimu dle definovaného SLA
 - ověření možných dopadů realizace požadavku na zachování funkcionality technologického celku, v případě existence rizik informování zadavatele požadavku o možných důsledcích provedení požadavku

iii. provedení požadované činnosti provozního charakteru na vyžádání - (např. požadavku na změnu konfigurace, SW úpravu funkčnosti menšího rozsahu apod.)

iv. po provedení požadavku otestování funkčnosti dotčeného technologického celku

v. Služba zahrnuje rovněž proškolení aktualizací dotčených uživatelů na implementované změny (postačuje forma stručného PDF)

- **Obecné požadavky:**

- i. náklady související s poskytnutím služeb provozní správy jsou zahrnuty v ceně služby, žádné další náklady (cestovné, příp. nocležné apod.) související s poskytnutím služby, nebudou fakturovány

- ii. formou této služby nebudou řešeny požadavky na servisní zásahy (viz výše),

- iii. čas na realizaci požadavků na provozní správu nebude snižovat předplacené hodiny expertní podpory

- iv. uložení informací o provedení provozního zásahu do elektronického systému pro příjem a evidenci požadavků na technickou (servisní) podporu

4. Expertní podpora

- konzultační služby (telefonicky, emailovou komunikací, v lokalitě zadavatele)
- řešení problémů (telefonicky, emailovou komunikací, v lokalitě zadavatele)
- zajištění eskalace problémů na případné ostatní výrobce podpůrných SW
- předkládání návrhů na rozvoj systému a přidělení technického specialisty dodavatele (konzultanta), který bude mít přehled o provozovaných systémech, jejich architektuře a bude předkládat návrhy rozvoje a poskytovat konzultační služby související s provozem a rozvojem těchto technologií
- možnost otestování nových technologií a technických řešení na prototypovém modelu
- poskytování služeb v lokalitě zadavatele nebude mít dopad na cenu poskytované služby (cestovné a další náklady jsou zahrnuty v ceně služby)
- reporting poskytování expertní podpory
- rozsah poskytovaných služeb expertní podpory 40 hodin ročně, nevyčerpané hodiny lze převádět neomezeně do dalších let
- služby ad 1, 2, 3, 6 a 7 do těchto 40 hodin započítány nejsou a koná je dodavatel dle potřeby, např. legislativní úpravy.
- práce nad rozsah dle předchozího bodu budou vykonávány dle bodu následujícího

5. Ad-hoc služby

5.1. Ad-hoc služby ad 5 jsou služby nad roční objem paušálu, a nejsou součástí ceny za dodávku ani za servisní paušální podporu. Rozsah ad-hoc služeb je maximálně 40 člověkohodin za

kalendářní rok. Pokud Objednatel v jednom kalendářním roce nevyčerpá jejich maximální rozsah, rozdíl mezi skutečným čerpáním a maximálním rozsahem ad-hoc služeb v daném kalendářním roce se přesouvá do let následujících.

5.2. Cena dle odst. 4.1. a 4.3. této Smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a závaznou po celou dobu plnění této Smlouvy a zahrnuje veškeré náklady nutné nebo Poskytovatelem vynaložené pro řádné splnění předmětu Smlouvy.

5.3. V případě jiné sazby DPH bude Poskytovatel Objednateli účtovat sazbu DPH ve výši odpovídající platným a účinným právním předpisům ke dni zdanitelného plnění. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena.

5.4. Objednání ad-hoc servisních služeb bude probíhat následujícím postupem:

5.4.1. Objednatel zadá Poskytovateli předběžný požadavek (žádost) na čerpání ad-hoc servisní služby.

5.4.2. Na základě převzetí požadavku na čerpání služby provede Poskytovatel do pěti pracovních dní analýzu rozsahu požadované ad-hoc servisní služby a oznámí Objednateli předpokládaný rozsah služby v člověkohodinách.

5.4.3. Objednatel na základě rozsahu servisní služby rozhodne do pěti pracovních dní o zahájení čerpání služby a zašle objednávku Poskytovateli, nebo oznámí Poskytovateli, že službu nebude čerpat.

6. Legislativní údržba

- Dodavatel (poskytovatel) se zavazuje poskytovat a udržovat dílo v souladu se všemi právními předpisy (zejména ČR, EU) a závaznými metodickými pokyny nadřízených orgánů objednatelů po celou dobu platnosti a účinnosti této smlouvy.
- V případě legislativních změn se zavazuje vždy zajistit včasné úpravy všech částí plnění tak, aby byly v souladu se změněnými právními předpisy k okamžiku jejich účinnosti, a to včetně zajištění nezbytných souvisejících prací
- Distribuce upraveného aplikačního software bude provedena před termínem účinnosti změn právních předpisů a objednatel o ní bude prokazatelně informován

7. Provozní a uživatelská dokumentace

- dodavatel vede a udržuje technickou provozní dokumentaci a uživatelskou dokumentaci, a to v elektronické podobě
- technická provozní dokumentace musí obsahovat strukturované základní technické a topologické údaje spravovaného SW, grafická schémata propojení včetně vazeb a dále datovaný seznam změn v dokumentaci (chronologicky)
- uživatelská dokumentace obsahuje úplný popis ovládání aplikace a dále datovaný seznam změn v dokumentaci (chronologicky)
- dodavatel na výzvu osoby oprávněná jednat ve věcech obchodních a technických poskytne výstup z technické provozní dokumentace (dle Priority 3 tabulky č. 2)

Tabulka 1, SLA:

Služba - název	Obsah, popis	Způsob zadání	SLA parametr
Servisní služby	Rozsah určuje odst. 1.2 Přílohy 1	Písemně dle 1.1 Přílohy 1	Dle skutečného dopadu
Administrace	Zadávání, změny rolí a přístupových práv jednotlivých osob – uživatelů podle pokynů objednatele. Zálohování bezpečnostních kopií, archivace dat.	Písemně dle 1.1 Přílohy 1	Priorita 2
Provozní správa	Rozsah určuje odst. 1.3 Přílohy 1	Písemně dle 1.1 Přílohy 1	U zranitelností dle jejich kategorizace, mimo to Priorita 3
Expertní podpora	Služby dle odst. 2 Přílohy 1	Písemně dle 1.1 Přílohy 1	Priorita 3
Ad hoc servisní služby	Metodická pomoc s užíváním SW nad rámec objemu expertní podpory, více odst. 3 Přílohy 1	Písemně dle 1.1 Přílohy 1, následovat bude objednávka	Priorita 3
Legislativní údržba	Udržování produktu v souladu s platnou legislativou, blíže odst. 4 Přílohy 1	Proaktivně	Nejpozději 3 pracovní dny před účinností změny
Dokumentace	Vedení dokumentace v souladu s odst. 5 Přílohy 1	Proaktivně	Priorita 3 od provedení změny

Tabulka 2, lhůty SLA:

*) Podle dopadu jsou požadavky zařazeny do příslušné priority jejich řešení. Prioritě řešení požadavku odpovídá reakční doba a doba vyřešení požadavku (SLA parametr služby).

Priorita	Dopad	Popis	Reakční doba (SLA parametr)	Doba vyřešení (SLA parametr)
1	Kritický	Závada, při níž informační systém není použitelný ve svých základních funkcích. Není možné pokračovat ve standardním způsobu práce, neexistuje dostupný náhradní způsob.	2 hodiny	4 hodiny

2	Vysoký	Závada, kdy je informační systém ve svých funkcích degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz, tuto situaci je však možné řešit nebo zmírnit dostupným náhradním způsobem.	4 hodiny	NBD
3	Střední	Závada, která svým charakterem neovlivňuje významným způsobem běžný provoz informačního systému a nepoškozuje data. Omezuje některé uživatelské funkce systému, které jsou ale dosažitelné jinými uživatelskými funkcemi.	NBD	týden
4	Nízký	Požadavek bez vlivu na funkčnost systému, např. kosmetické změny, žádost o informace atd.	NBD	měsíc
5	Bez bezprostředního vlivu	Návrhy, připomínky nebo náměty na zlepšení či další rozvoj. Tato priorita nepodléhá SLA (Service Level Agreement – kvalitativní parametry služeb).	NBD	dle dohody

Tabulka 3, Ad-hoc servisní služby

Služba - název	Obsah, popis	Parametry služeb	
		Způsob zadání	SLA parametr
Metodická podpora	Metodická podpora v oblastech pokrytých funkcionalitou systému včetně poskytování specifického know-how při změnách či rozvoji systému.	objednávka	reakce na požadavek do pěti pracovních dní
Servisní úpravy	Drobný servisní rozvoj týkající se systému.	objednávka	reakce na požadavek do pěti pracovních dní
Školení uživatelů	Školení nových nebo stávajících uživatelů.	objednávka	reakce na požadavek do pěti pracovních dní

Příloha 2

Podmínky vzdáleného přístupu k místní síti Magistrátu města Přerova

Tento dokument popisuje zřizování a řízení vzdáleného přístupu do místní sítě Magistrátu města Přerova (dále LAN MMPr) pro dodavatele. Přístup do sítě LAN MMPr je řízen následujícími pravidly z důvodu bezpečnosti informačních systémů, ochrany dat a dokumentace zásahů na zařízeních.

I. Dokumentace přístupu do sítě LAN MMPr

1. MMPr umožňuje pro dodavatele zřídit uživatelské/administrátorské účty pro přístup do sítě LAN MMPr za účelem vzdálené práce v aplikacích/na serverech.
2. Správcem počítačové sítě LAN MMPr je oddělení ICT, tj. osoby pověřené správou prostředků výpočetní techniky MMPr a zodpovědné za její provoz.
3. Termínem uživatelský/administrátorský účet (dále „účet“) se rozumí oprávnění pracovat na daném zařízení s jednoznačnou identifikací uživatele.
4. Účty jsou zřizovány na konkrétní jméno osoby (v pracovním poměru nebo jinak smluvně vázaného pracovníka) daného dodavatele. Seznam těchto účtů (dále seznam VPN uživatelů) je uložen na oddělení informačních a komunikačních služeb (ICT) MMPr.
5. Zpracování osobních údajů se řídí především ustanoveními zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. 04. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „GDPR“). Zpracování osobních údajů bude prováděno pouze v nezbytném rozsahu.
6. Pravidla stanovená těmito podmínkami jsou závazná pro všechny subjekty, které jsou do sítě LAN MMPr připojeny. Dodavatel, jemuž je vzdálený přístup povolen, podmínky vzdáleného přístupu k místní síti Magistrátu města Přerova přijímá, a seznámí s nimi všechny své uživatele, pro které přístup žádá.
7. Každý jednotlivý uživatel vyjadřuje souhlas s těmito podmínkami tím, že použije zřízený účet pro připojení do sítě LAN MMPr.

II. Zřízení nového přístupu do sítě LAN MMPr

1. Pro zřízení nového administrátorského/uživatelského účtu pro přístup do sítě LAN MMPr je nutno vždy zaslat žádost písemnou formou (e-mail) na e-mail systemova.podpora@prerov.eu.
2. Žádost může za dodavatele podat pouze osoba oprávněná k jednání dle výpisu z OR, nebo uvedená ve smlouvě se Stat. městem Přerovem.
3. Žádost musí být podána s předstihem minimálně dva pracovní dny.
4. Oprávněná osoba v žádosti uvede, za jakým účelem žádá o zřízení přístupového účtu, a jmenovitě pro které osoby, včetně kontaktních údajů (e-mail, mobil.tel.), viz příloha č.1, a tuto žádost podepíše elektronicky.
5. Žádost musí schválit vedoucí odd. ICT, v případě jeho nepřítomnosti zastupující osoba.

III. Pravidla přístupu do sítě LAN MMPr

1. Dodavatelé, provádějící implementační práce nebo poskytující servisní a technickou podporu pro MMPr, kteří mají zřízeny uživatelské/administrátorské účty pro přístup do sítě LAN MMPr, nemusí žádat o povolení konkrétního přístupu do sítě. Tento přístup je povolen nepřetržitě.
2. Ke zřízeným účtům je zároveň aktivována multifaktorová autentizace (MFA). Je nutno stáhnout z Google Play/App Store do mobilního telefonu aplikaci Microsoft Authenticator. Přihlašovacími údaji pro VPN se dotyčný přihlásí a ověří svou identitu zde <https://myaccount.microsoft.com/> a nastaví si ověřovací metodu/-y. Jako výchozí je nutné vybrat ověřovací aplikaci - Microsoft Authenticator.
3. Pro vzdálený přístup je nutno použít VPN Check Point, v případě nemožnosti pro jednorázové připojení TeamViewer.
4. Parametry VPN připojení:
 - nesplítovaná VPN – veškerý provoz ze stanice směřován do VPN tunelu
 - povolená komunikace z VPN sítě/z VPN klienta:
 - a. routovaná do sítě LAN-SRV (VLAN 30):
 - i. DNS – tcp+udp/53
 - ii. WebMGMT – tcp/80 + 443
 - iii. RDP – tcp/3389
 - iv. SSH – tcp/22
 - b. natovaná do sítě Internet – povoleny všechny odchozí protokoly do internetu (funkční internet přímo z vpn klienta v rámci nesplítované VPN).
5. Každý uživatel při připojení do sítě LAN MMPr musí dodržovat stejná pravidla, jako kdyby byl fyzicky připojen přímo v síti LAN MMPr na pracovním místě.
 1. Každý uživatel je povinen zejména:
 - chránit svůj uživatelský/administrátorský účet netriviálním heslem, a chránit své přístupové údaje před vyrazením;
 - pečovat o stav technických prostředků, které pro připojení využívá, chránit je před zneužitím a udržovat relevantní software (operační systém, antivir apod.) v aktuálním stavu;
 - dbát na to, aby nezpůsobil zavlečení virové nákazy či jiného škodlivého software do sítě LAN MMPr;
 - informovat správce sítě LAN MMPr o odhalených nedostatcích v bezpečnosti sítě a případných závadách hardware;
 - chovat se při využívání služeb počítačové sítě/sítí tak, aby to nadměrně neobtěžovalo ostatní uživatele;
 - přináší-li potřeba práce na serverech a infrastruktuře MMPr s sebou riziko výpadku sítě nebo služeb MMPr, je nutné předem sjednat se správci sítě LAN MMPr vyhovující

termín a časový interval, kdy je třeba dbát především na úřední dobu magistrátu a poskytování služeb občanům.

6. Uživatel nesmí poskytnout své přístupové údaje ani předat navázané připojení třetí osobě.
7. Uživatel se nesmí pokoušet využít připojení do sítě pro kopírování dat na jiné úložiště mimo síť LAN MMPr.
8. Každý uživatel, který již nepotřebuje přístup do sítě LAN MMPr, se neprodleně odhlásí. Nepřetržité ponechání aktivního přístupu do sítě LAN MMPr je považováno za hrubé porušení pravidel provozu sítě LAN MMPr a bude mít za následek zakázání přístupu bez předchozího varování.
9. Dodavatel neprodleně písemně oznámí správci sítě LAN MMPr, pominul-li důvod pro přístup jeho konkrétního pracovníka (přeřazení na jinou práci, rozvázání prac. poměru).

IV. Výjimky

Výjimky požadované dodavatelem lišících se od podmínek výše musí být detailně zdokumentovány a odsouhlaseny správcem sítě Magistrátu města Přerova z hlediska bezpečnosti.

Výjimky k MFA nebudou akceptovány.



Brějova 2113/16, 326
IČ: 291 08 373, DIČ: CZ