




Věc: Dílčí objednávka č. OBJ/OIC/40/04/00349/2022 – ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY
OPERÁTOR SD na základě smlouvy č. INO/31/03/000115/2021


KLIENT:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské nám. 2, 110 00 Praha 1
pracoviště: Jungmannova 35/29, 111 21 Praha 1, Odbor inforatických
činností
zastoupené: Mgr. Jiří Károly, ředitel odboru inforatických činností
IČO: 00064581
DIČ: CZ00064581
bankovní účet: 
kontaktní osoba: Mgr. Markéta Řezníčková

PORADCE:

Operátor ICT, a.s.

se sídlem: Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7,
zastoupená: Ing. Tomáš Barczy – předseda představenstva
JUDr. Matej Šandor, Ph.D. – člen představenstva
IČO: 02795281
DIČ: CZ02795281
bankovní účet: 
kontaktní osoba: Iveta Kabelková

(dále též „Smluvní strany“)

Vážení,

na základě Smlouvy o poskytování poradenské činnosti č. INO/31/03/000115/2021 (dále jen „Rámcová smlouva“) u Vás objednááme personálně organizační zajištění ICT projektu MHMP formou poskytnutí **2x 1 FTE na pozici Operátor Service Desk dále jen „SD“** dle níže uvedené smlouvy v rozsahu a za podmínek dále uvedených.

Zajištění činnosti bude prováděno realizací zejména těchto služeb:

- Poskytuje informace prostřednictvím telefonní linky,
- Vyřizuje klientské a jiné e-maily,
- Organizuje, řídí a zpracovává reklamační řízení zákazníků,
- Telefonické a emailové přebírání požadavků a incidentů koncových uživatelů MHMP dle definovaných SLA a OLA,
- Zadávání těchto požadavků do SD MHMP,
- Komunikace s žadatelem upřesňování/doplňování informací do požadavku, dle nastavené metodiky SD MHMP,
 - *Forma komunikace: telefonní, prostřednictvím komentářů v založeném požadavku,*
- Přiřazování požadavků do odpovídajících kategorií, dle metodiky SD MHMP,
- Přiřazování/úprava priorit jednotlivých požadavků, dle metodiky SD MHMP,
- Přiřazování/přesouvání mezi řešitelskými skupinami úrovně L2, dle metodiky SD MHMP + ad-hoc informací od odpovědného manažera služby,
- Kontrola SLA a OLA zadaných jednotlivých ticketů včetně následné upozornění/eskalace, dle metodiky MHMP,
 - *Předpokladem je jednoznačné hromadné filtrování/notifikování L1 o časovém fondu požadavku v rámci programového vybavení SD MHMP,*
- Reporting zadaných jednotlivých ticketů,
 - *Předpokladem je příprava reportingu, dle automaticky / poloautomaticky generovaných dat v rámci programového vybavení SD MHMP,*
- Zasílání oznámení o odstávkách a poruchách klíčovému/koncovému uživateli, dle pokynů vedoucího pracovníka/metodiky SD MHMP,
- Další administrativní práce v souvislosti s aktivitami oddělení.

Rozsah poskytované služby:

PO – ČT 8:00 – 18:00, PÁ 8:00 – 16:00 v pracovních dnech (dvě osoby s běžnou pracovní dobou 8h = začátek a konec zajistí pouze jedna osoba = částečný překryv)

Součinnost ze strany klienta:

Předání v listinné nebo elektronické podobě metodik/standardů a callscriptů SD MHMP v rozsahu odpovídajícím předmětu plnění, zajištění přístupu do SD MHMP dle požadavku poradce, proškolení v programovém vybavení a katalogu služeb atd. SD MHMP poskytnuté pracovníkům poradce v jeho prostorách.

Předpokladem správného poskytnutí služby je sdílení všech potřeb v rámci týmu SD a součinnost s věcným garantem projektu za MHMP, který zároveň akceptuje plnění. Dále je nutné poskytnutí kanceláře v místě klienta a přístup k informacím o nastavení SD a další. Manažer MHMP zodpovídá za účast a sdílení informací na schůzkách projektového a realizačního teamu.

Jednotlivé služby budou poskytovány na základě požadavků Klienta.

V souladu s občanským zákoníkem se akceptací této objednávky zakládá dvoustranný smluvní vztah mezi Klientem a Poradcem. Poradci tak vzniká povinnost realizovat předmět plnění v požadovaném rozsahu a jeho výsledky předat níže uvedenému zástupci Klienta a Klientovi vzniká povinnost zaplatit Poradci dohodnutou smluvní odměnu.

1. Předmět plnění:

Předmět plnění je obsahem i rozsahem shodný s předmětem nabídky č. 202212132ORO, vyhotovené podle odst. 4.5 Rámcové smlouvy na základě poptávky Klienta, která je přílohou a nedílnou součástí této objednávky.

2. Cena za předmět plnění

Uvedená cena za předmět plnění bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) je stanovena v souladu s čl. 7 Rámcové smlouvy jako smluvní odměna v maximální výši 271 040 Kč. Rozsah plnění je shodný s rozsahem uvedeným v cenové nabídce přílohy.

Fakturace proběhne dle čl. 7 Rámcové smlouvy a Klientem bude uhrazena jen skutečně vykonaná práce, doložená výkazem prací, a akceptovaná Klientem postupem dle čl. 4 Rámcové smlouvy.

Výše uvedená smluvní odměna je cenou maximální a nepřekročitelnou. V této částce jsou zahrnuty veškeré náklady Poradce vynaložené v souvislosti s poskytováním plnění, a to zejména náklady na administrativní práce, na telekomunikace a poštovní styk v České republice a čas strávený na cestě za účelem konzultací při zpracování předmětu plnění v místě plnění.

3. Platební podmínky:

Cena za poskytnuté plnění bude účtována Poradcem Klientovi v souladu s pravidly dle ust. čl. 7 Rámcové smlouvy, ve spojení s pravidly fakturace dle čl. 8 Rámcové smlouvy.

4. Stanovený termín a místo plnění:

Místo plnění: hl. m. Praha (sídlo Klienta)

Termín plnění: od **1.1.2023** nebo ode dne nabytí účinnosti příslušné objednávky, dojde-li k němu později než 1.1.2023, **do 31.1.2023**.

5. Smluvní sankce:

Při neplnění povinnosti jednou ze Smluvních stran je druhá Smluvní strana oprávněna na plnění dle této Objednávky uplatnit sankce či náhradu škody v souladu s čl. 10 Rámcové smlouvy.

6. Další podmínky:

Smluvní strany této objednávky výslovně souhlasí s tím, aby tato objednávka byla uvedena v Centrální evidenci smluv (CES) Klienta, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o jejich účastnících, předmětu, číselné označení této objednávky, datum jejího podpisu a její text.

Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této objednávce nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

Smluvní strany této objednávky výslovně sjednávají, že uveřejnění této objednávky 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) **zajistí Klient**.

Poradce bere na vědomí, že Klient je povinen na dotaz třetí osoby poskytovat informace v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a souhlasí s tím, aby veškeré informace obsažené v této objednávce byly v souladu s citovaným zákonem poskytnuty třetím osobám, pokud o ně požádají.

Poradce je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů včetně prostředků poskytnutých z Evropské unie. Toto spolupůsobení je povinen zajistit i u svých případných subdodavatelů.

Poradce není oprávněn postoupit jakékoliv své pohledávky z této objednávky na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Klienta, a to ani částečně.

Pro případné spory smluvní strany sjednávají místní příslušnost obecného soudu Klienta.

Tato objednávka může být měněna nebo zrušena pouze písemně, a to v případě změn objednávky číslovanými dodatky, které musí být podepsány oběma Smluvními stranami.

7. Přílohy

Příloha č. 1 – nabídka Poradce

S pozdravem

Za Klienta:

V Praze dne

Mgr. Jiří Károly, ředitel odboru inforatických činností

Poradce akceptuje tuto objednávku v plném rozsahu a bez výhrad.

Za Poradce:

V Praze dne

Ing. Tomáš Barczy – předseda představenstva

JUDr. Matej Šandor, Ph.D. – člen představenstva

Potvrzení objednávky nám zašlete zpět datovou schránkou.