Číslo smlouvy zadavatele: **1319/2020/2023/IT/3**

Číslo smlouvy poskytovatele:

Číslo smlouvy organizace:

# Dodatek č. 3 ke smlouvě o poskytování služeb outsourcingu informačních technologií příspěvkové organizaci

1. **Smluvní strany**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Statutární město Ostrava** | |  | **OVANET a.s.** | |
| Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava | |  | Hájkova 1100/13, 702 00 Ostrava | |
| zastoupené náměstkyní primátora | |  | zastoupena členem představenstva | |
| Mgr. Kateřinou Šebestovou | |  | Ing. Michalem Hrotíkem | |
| IČO: | 00845451 |  | IČO: | 25857568 |
| DIČ: | CZ00845451 (plátce DPH) |  | DIČ: | CZ25857568 (plátce DPH) |
| Peněžní ústav: | Česká spořitelna a.s. |  | Peněžní ústav: | ČSOB a.s. |
|  | okresní pobočka Ostrava |  |  | pobočka Ostrava |
| Číslo účtu: | 27-1649297309/0800 |  | Číslo účtu: | 8010-0209268403/0300 |
|  | |  | **Spisová značka B2335 vedená u KS v Ostravě** | |
| (dále jen „**zadavatel“)** | |  | (dále jen „**poskytovatel**“) | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Čtyřlístek – centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, příspěvková organizace** | |
| Ostrava, 71200, Muglinov, Hladnovská 751/119 | |
| zastoupena ředitelem organizace | |
| PhDr. Svatoplukem Aniolem | |
| IČO: | 70631808 |
| DIČ: | CZ70631808 |
| Peněžní ústav: | ČSOB a.s. |
|  | pobočka Ostrava |
| Číslo účtu: | 374059103/0300 |
|  | |
| (dále jen „**organizace“)** | |

**se dohodly na uzavření dodatku č. 3** (dále jen „dodatek“) ke Smlouvě o poskytování služeb outsourcingu informačních technologií příspěvkové organizaci (dále jen „smlouva“), kterým se vydává úplné nové znění smlouvy a nahrazuje se smlouva vedená u zadavatele pod č. 1319/2020/IT, ze dne 18.05.2020, ve znění dodatků č. 1 ze dne 05.03.2021 a dodatku č. 2 ze dne 31.05.2022.

1. **Předmět dodatku**

Původní znění smlouvy se ruší a nahrazuje se tímto novým zněním v plném rozsahu.

## Úvodní ustanovení a definice pojmů

1. Tato smlouva je uzavřena podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví této smlouvy jsou ke dni uzavření smlouvy pravdivé. Smluvní strany se zavazují, že jakékoliv změny údajů uvedených v článku prvém této smlouvy oznámí bez prodlení ostatním smluvním stranám. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
3. Strany jsou vedeny úmyslem zvýšit technologickou i organizační úroveň dotčených procesů za současného zajištění kvalifikovaných personálních kapacit.
4. Smluvní strany berou na vědomí, že k nabytí účinnosti této smlouvy je vyžadováno uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Zaslání smlouvy do registru smluv zajistí zadavatel.
5. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
6. Pro případ, že poskytovatel bude mít dle této smlouvy povinnost přiznat a zaplatit DPH, činí toto prohlášení: Poskytovatel prohlašuje, že není nespolehlivým plátcem DPH a v případě, že by se jím v průběhu trvání smluvního vztahu stal, tuto informaci neprodleně sdělí zadavateli.
7. Pro účely této smlouvy bude jednotlivým dále uvedeným pojmům přikládán zde definovaný význam, pokud z výslovného ustanovení smlouvy nebo ze souvislosti zcela nesporně neplyne jiný význam:

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojem** | **Význam** |
| ServiceDesk | Nástroj pro zpracování požadavků koncových zákazníků a komunikační kanál, zajišťující příjem a sledování stavu požadavků, stavu řešení a reportování požadavků zadaných organizací. Provoz ServiceDesku zajišťuje poskytovatel. |
| Outsourcing | Outsourcingovým vztahem pro účely této smlouvy se rozumí přenesení výkonu činností nezbytných pro zajištění bezproblémového chodu a systematického rozvoje informačního systému (IS) a informačních technologií (IT) organizace na poskytovatele, kdy aktiva jsou na straně organizace. Outsourcing zahrnuje též expertní činnost, poradenství a činnosti související. |
| Centrum ICT služeb | Technologický celek určený pro provoz informačních systémů, hostovaných aplikací, ukládání dat a dokumentů v digitální podobě, s možností využití organizacemi zřizovanými zadavatelem (nebo Statutárním městem Ostrava). |
| SLA | Ujednání o podmínkách kvality poskytování služeb (zkratka Service Level Agreement). |

## Předmět a účel smlouvy

1. Účelem uzavření smlouvy je zajištění provozu svěřených informačních systémů (dále jen IS) a informačních technologií (dále jen IT) pro organizaci zřízenou Statutárním městem Ostrava.
2. Předmět smlouvy je poskytování služeb organizaci v rozsahu dle katalogu služeb, který je přílohou č. 2 této smlouvy.
3. Pro účely této smlouvy bude pro všechny uživatele organizace využíván systém ServiceDesk (dále také SD) poskytovatele.
4. Poskytovatel se zavazuje zřídit a provozovat pro účely ohlašování poruch, havárií a požadavků uživatelů organizace službu ServiceDesk v režimu:

* 24 x 7 pro písemné zadávání požadavků prostřednictvím uživatelského portálu <https://servicedesk.ovanet.cz>,
* telefonicky v pracovní dny pondělí až pátek v době od 7:00 do 17:00 hod.   
  na telefonní číslo +420 599 44 55 55. V případě odůvodněného požadavku bude nahrávka poskytnuta oprávněným uživatelům zadavatele

V rámci služby ServiceDesk jsou poskytovány:

* reporty a statistiky úrovně kvality služby,
* konzultační služby, které se mohou týkat jakéhokoli problému spadajícího do oblasti související s technickým provozem ICT mimo funkcionalit provozovaných IS (mimo metodiky zpracování obsahu dat).

1. Konfigurace a zavádění nové služby do katalogu služeb v souvislosti s centralizací ICT organizace, bude poskytovatelem plněno na základě písemných požadavků organizace schválených zadavatelem.
2. Smluvní strany se dohodly, že předmětem smlouvy není:
3. oprava chyb a úpravy v programovém vybavení, jehož není poskytovatel autorem a k němuž poskytovatel nevlastní autorská a jiná obdobná práva,
4. činnosti související s koncovým zařízením (PC/NB) uživatele (provoz, správa a konfigurace, řešení závad),

zodpovězení dotazu,

základní proškolení uživatelů,

řešení incidentu (závady),

zajištění/zprostředkování oprav,

dodání zařízení včetně zapojení,

zajištění datové konektivity k aktivnímu prvku v racku,

profylaktická údržba, včetně upgrade BIOS/firmware,

instalace, odinstalace SW,

ON SITE asistence a pohotovost,

stěhování zařízení,

převzetí zařízení od uživatele,

změna konfigurace zařízení,

zajištění obnovy v rámci životního cyklu,

evidence zařízení,

instalace patchů a aktualizací na koncové zařízení,

dodání a instalace spotřebního materiálu,

1. pořízení licencí (nejedná se o správu licencí) potřebných pro instalaci, běh, provoz a užívání SW nebo HW produktů organizací. Vztahuje se na SW a HW produkty, které jsou licencovány ve prospěch organizace a nelze je zahrnout do licencí, které pořizuje zadavatel pro samotný provoz ICT centra služeb.
2. Smluvní strany se dohodly, že bude-li sporné, zda služba je či není součástí služeb poskytovaných na základě této smlouvy, zavazují se spolu jednat za účelem dosažení shody a dle výsledku upřesnit smlouvu, případně rozšířit předmět smlouvy o tuto službu.

## Kvalita poskytovaných služeb

1. Definice klasifikace hlášení požadavků souvisejících s provozem informačních systémů a informačních technologií organizace:

| **Úroveň hlášení** | | **Popis** |
| --- | --- | --- |
| V1 | „Výpadek celkový“ | * stav, při kterém je nefunkční celkový IS provozovaný v rámci organizace * za celkový výpadek je také považován výpadek centrálních síťových prvků |
| V2 | „Urgentní vada“ | Vada, jejíž dopady způsobují:   * nefunkčnost některých částí systémů, nebo jiným způsobem brání v práci určité skupině uživatelů, * opakované a rozsáhlé poškození dat v určitých částech systému, * ztrátu funkčnosti, která není překonatelná náhradním způsobem, * "zamrznutí" nebo "zhroucení" systému během normálního používání, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci koncového uživatele |
| V3 | „Neurgentní vada“ | * vada, jejíž dopady způsobují, že část provozovaného IS se odchyluje od specifikace v dokumentaci, ztěžují nebo jinak komplikují jeho užívání, avšak funkčnost a dostupnost pro uživatele není významně omezena, * drobné vady nebránící provozu |
| V4 | „Požadavek“ | * požadavkem se rozumí rozšíření nebo jiná úprava jinak funkční části informačního systému |

1. Definice úrovně poskytování služby (dále jen „SLA“):

Odezva a doba vyřešení požadavku pro jednotlivé úrovně hlášení jsou definovány u každé služby dle katalogu služeb v příloze č. 2 této smlouvy.

Požadavky V4 na rozšíření nebo jinou úpravu jinak funkční části IS budou řešeny samostatnou dohodou s uživatelem. Odezva na takový požadavek bude do 1 dne.

Dobou plnění odezvy nebo vyřešení požadavku se rozumí pracovní den (pondělí až pátek od 7:00 do 17:00 hod.).

Za dílčí vyřešení se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti problému na nižší. Pokud poskytovatel provede takový zásah, je oprávněn snížit závažnost servisního záznamu (úroveň hlášení).

Odezva i doba vyřešení požadavku je měřena pouze v rámci řešení poskytovatele. Doba neposkytnuté součinnosti zadavatele nebo organizace je odečtena od celkové doby řešení požadavku. Doba řešení na straně externích dodavatelů je odečtena od celkové doby řešení požadavku poskytovatele.

1. Plánovaným výpadkem je odstávka systému v časech dohodnutých s organizací nebo zadavatelem. Tato plánovaná údržba musí být zohledněna při výpočtu plnění SLA na základě této smlouvy.

## Místo plnění

1. Místem plnění předmětu této smlouvy ve formě servisního zásahu, který není možné řešit vzdáleným přístupem, je sídlo organizace nebo lokalita uvedená v příloze č. 1 této smlouvy. Ostatní služby mohou být poskytovány v sídle poskytovatele nebo v sídle organizace.

## Odměna

1. Odměna za poskytované služby dle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí:
2. Odměna za poskytování služeb dle článku II. odstavce 2. je stanovena ve výši 26 265,- Kč bez DPH za měsíc.
3. Odměna za poskytování služeb dle článku II. odst. 5. bude po celou dobu účinnosti smlouvy hrazena na základě skutečně poskytnutých služeb v hodinové sazbě ve výši 814,- Kč bez DPH / hod.
4. Za nejmenší časovou jednotku pro čerpání služby a fakturaci se považuje ¼ hodina.
5. Celkové plnění těchto služeb nepřesáhne v kalendářním roce částku 450 000,- Kč bez DPH.
6. Dojde-li ke změně rozsahu činnosti, zavazují se smluvní strany přistoupit bez zbytečného odkladu k jednání o změně rozsahu předmětu smlouvy a odměny.
7. Součástí sjednané odměny jsou veškeré dodávky, práce, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné plnění předmětu této smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí poskytovatele na všech jednáních a servisních zásazích týkajících se plnění předmětu smlouvy.
8. K dohodnuté odměně bude připočtena sazba DPH platná ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
9. Smluvní strany se dále dohodly, že odměny uvedené v této smlouvě je poskytovatel každoročně oprávněn vždy k počátku každého kalendářního roku navýšit o hodnotu meziroční inflace spotřebitelských cen (míra inflace vyjádřená průměrným ročním vývojem spotřebitelských cen posledního kalendářního roku proti průměru roku předchozího), kterou pro předchozí kalendářní rok stanoví Český statistický úřad. Odměny navýšené o tuto meziroční inflaci jsou odměnami pro daný kalendářní rok nejvýše přípustnými a v průběhu daného roku ve vztahu k inflačnímu navyšování neměnnými. Navýšení odměn se vztahuje k aktuálním odměnám navýšeným o hodnotu meziroční inflace z předchozích období. Odměny navýšené o tuto meziroční inflaci je dodavatel oprávněn fakturovat zpětně k 1. lednu daného kalendářního roku. Navýšení odměn se vztahuje rovněž na limitní částky dle čl. V. odst. 1. písm. d). O provedeném navýšení odměn je poskytovatel povinen zadavatele písemné informovat. Písemná informace musí být podepsána statutárním zástupcem poskytovatele a musí obsahovat dotčený kalendářní rok, původní výši odměn, použitou míru inflace a nově stanovenou výši odměn dle jednotlivých položek. Bude-li chybně uveden kalendářní rok, chybně uvedena původní výše odměn, chybně stanovena míra inflace nebo chybně proveden výpočet nové výše odměn, nemusí zadavatel nově stanovené odměny akceptovat, a to až do zaslání nové bezchybné písemné informace o navýšení odměn. Písemná informace s náležitostmi dle tohoto odstavce smlouvy je nezbytnou podmínkou k uplatnění odměn navýšených dle tohoto odstavce Smlouvy. Odměny je poskytovatel oprávněn navýšit o hodnotu meziroční inflace spotřebitelských cen poprvé v roce 2024.

## Platební podmínky

1. Poskytovatel prohlašuje, že nežádá zálohu k náhradě hotových výdajů. Náhrada nákladů účelně vynaložených při provádění služeb je obsažena ve sjednané odměně dle čl. V této smlouvy.
2. V souladu s ustanovením § 21 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, sjednávají smluvní strany dílčí plnění. Dílčí plnění odsouhlasené objednatelem se považuje za samostatné zdanitelné plnění uskutečněné dle odst. 11 tohoto článku.
3. Podkladem pro úhradu smluvní ceny je vyúčtování nazvané faktura (dále jen „faktura“), které bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, ve znění pozdějších předpisů.
4. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
5. číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
6. předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
7. označení útvaru zadavatele, který akci likviduje (odbor projektů IT služeb a outsourcingu),
8. dobu splatnosti faktury,
9. označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno,
10. jméno a příjmení včetně kontaktního telefonu osoby, která fakturu vystavila.
11. Doba splatnosti faktur je dohodou stanovena na 30 kalendářních dnů po jejím doručení zadavateli. Pro placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrad škody aj.) si smluvní strany sjednávají 10denní dobu splatnosti po doručení výzvy k úhradě.
12. Faktura bude doručena do datové schránky zadavatele nebo na elektronickou podatelnu zadavatele [posta@ostrava.cz](mailto:posta@ostrava.cz) nebo osobně proti podpisu zástupce zadavatele nebo jako doporučené psaní prostřednictvím držitele poštovní licence.
13. Nebude-li faktura obsahovat některou náležitost nebo bude chybně vyúčtována odměna, DPH nebo poskytovatel vyúčtuje dodávky, práce nebo služby, které neprovedl, je zadavatel oprávněn vadnou fakturu do deseti (10) pracovních dní vrátit poskytovateli bez zaplacení k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Vrátí-li zadavatel vadnou fakturu poskytovateli, přestává běžet původní doba splatnosti. Celá doba splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury zadavateli.
14. Pokud se stane poskytovatel nespolehlivým plátcem daně dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, je zadavatel oprávněn uhradit poskytovateli za zdanitelné plnění částku bez DPH a úhradu samotné DPH provést přímo na příslušný účet daného finančního úřadu, dle § 109a zákona o dani z přidané hodnoty. Zaplacení částky ve výši daně na účet správce daně zadavatele a zaplacení odměny bez DPH poskytovateli bude považováno za splnění závazku zadavatele uhradit sjednanou odměnu.
15. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu zadavatele.
16. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené poskytovatelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v záhlaví této smlouvy. Musí se však jednat o číslo účtu zveřejněné způsobem umožňujícím dálkový přístup podle § 96 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Zároveň se musí jednat o účet vedený v tuzemsku.
17. Smluvní strany se dohodly na tomto způsobu placení:

* Fakturace za poskytování služeb dle čl. II. odst. 2. této smlouvy bude probíhat čtvrtletně, přičemž faktura na částku 78 795,-Kč bez DPH bude vystavena vždy do deseti dnů po uplynutí daného čtvrtletí.
* Fakturace za poskytování služeb dle čl. II. odst. 5. této smlouvy) bude probíhat, v případě takového plnění, měsíčně, přičemž faktura bude vystavena k poslednímu dni v měsíci na částku odpovídající skutečně poskytnutým službám v příslušném měsíci. Přílohou vystavené faktury bude smluvními stranami podepsaný předávací protokol. Poslední den v měsíci bude považován za den uskutečnění dílčího zdanitelného plnění.

1. V případě, že dnem nabytí účinnosti této smlouvy není 1. den v měsíci nebo že dnem zániku této smlouvy není poslední den příslušného měsíce, náleží poskytovateli za příslušné období pouze poměrná část odměny za poskytování dodávek, prací a služeb příslušné technické podpory.

## Práva a povinnosti smluvních stran

1. Smluvní strany se zavazují, že pro odpovídající plnění předmětu této smlouvy poskytnou veškerou součinnost, kterou lze oprávněně požadovat.
2. **Zadavatel se zavazuje**:
3. k hrazení plateb za služby popsané v předmětu smlouvy dle podmínek stanovených ve smlouvě,
4. umožnit přístup do technologických místností zadavatele,
5. poskytovat poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k plnění předmětu smlouvy, jak je ve smlouvě stanoveno,
6. ke komunikaci související s plněním předmětu smlouvy užívat písemný styk prostřednictvím služby ServiceDesk, výjimku z této formy komunikace tvoří případy, kdy je zapotřebí vlastnoručních podpisů oprávněných osob smluvních stran,
7. k ohlašování havárií, provozních a operativních požadavků dodržovat výše popsaný písemný styk, v případě jeho nefunkčnosti pak výše uvedené telefonní číslo,
8. k poskytování sdílené technologické platformy pro provoz informačních systémů a poskytování služeb na bázi Cloud Computingu v Centru ICT služeb SMO,
9. k poskytování připojení k metropolitní síti města. Umístění technologických zařízení v prostorách organizace určených pro zajištění datové konektivity bude vždy potvrzeno protokolem o umístění technologie.
10. **Zadavatel má právo:**
11. svolávat operativní schůzky smluvních stran,
12. svými pověřenými zaměstnanci průběžně kontrolovat plnění předmětu smlouvy poskytovatelem, a to především na základě aktuálních dat zaznamenaných službou ServiceDesk,
13. v případě zjištění neplnění povinností ve věci poskytování služeb v souladu s předmětem této smlouvy písemně vyzvat poskytovatele ke sjednání nápravy.
14. **Poskytovatel se zavazuje**:
15. po celou dobu účinnosti této smlouvy udržovat rozsah a kvalitu poskytovaných služeb tak, aby byl zajišťován bezproblémově předmět této smlouvy v rozsahu SLA definovaného v článku III. Kvalita poskytovaných služeb,
16. k zajištění kvalifikovaných personálních kapacit pro plnění předmětu této smlouvy,
17. ke komunikaci související s plněním předmětu smlouvy užívat písemný styk prostřednictvím služby ServiceDesk, výjimku z této formy komunikace tvoří případy, kdy je zapotřebí vlastnoručních podpisů oprávněných osob smluvních stran,
18. svolávat schůzky smluvních stran, dle jejich operativní potřeby,
19. vést provozní evidenci svěřeného HW a SW organizace,
20. při správě IT/IS organizace postupovat v souladu s bezpečnostní politikou zakotvenou v bezpečnostní dokumentaci organizace, bez prodlení organizaci upozornit na zjištěný nesoulad s touto dokumentací a navrhovat vhodná opatření
21. bez prodlení hlásit organizaci výskyt bezpečnostního incidentu souvisejícího s provozem IT/IS
22. ke zpracování a předání zadavateli pravidelného reportu o poskytnutých službách outsourcingu a jejich úrovni v měsíčních intervalech, vždy k 15. dni nového kalendářního čtvrtletí. Součástí reportu bude především:

* přehled požadavků koncových uživatelů řešených v období
* přehled zrealizovaných rozšíření a úprav
* hodnocení plnění smluvních SLA

1. v případě použití administrátorského hesla tuto skutečnost neprodleně oznámit organizaci,
2. v případě změny kteréhokoli hesla seznam uložený u organizace nebo zadavatele neprodleně náležitě aktualizovat.
3. **Poskytovatel má právo**:
4. na výlučnou znalost hesel ke všem administrátorským účtům na všech systémech, písemně předaných organizací do správy poskytovatele. Seznam administrátorských hesel bude předán poskytovateli v zapečetěné obálce pro případ použití ve výjimečných případech.
5. na přístup k veškeré dokumentaci IS a IT spojené s předmětem smlouvy včetně uzavřených maintenance smluv,
6. přerušit poskytování služby, a to zejména za účelem údržby IS a IT. Budou-li takové zásahy plánované, tj. známé s dostatečným časovým předstihem, bude poskytovatel tyto zásahy provádět v nejméně exponovaných časech (např. o víkendu či v nočních hodinách) a včas s předstihem o tom vyrozumí organizaci.
7. **Poskytovatel neodpovídá**:
8. za obsahovou správnost dat pořízených uživateli IS organizace, uložených v datové základně systémů, jejichž správa a údržba je předmětem smlouvy,
9. za dodržování licenční politiky v oblasti softwarového vybavení na počítačích organizace v případech, kdy instalace příslušného SW nebyla provedena poskytovatelem, **na základě požadavku organizace**
10. nedostupnost služeb z rozhodnutí zadavatele.
11. **Organizace se zavazuje**:
12. umožnit přístup do všech objektů uživatelů IS a do technologických místností s umístěnou technologií dle požadavků poskytovatele,
13. předat poskytovateli provozní, uživatelskou a administrátorskou dokumentaci k informačním systémům a technologiím písemně předaných organizací do správy poskytovatele, která je nezbytná pro zajištění řádného provozu systémů,
14. předat poskytovateli aktuální bezpečnostní dokumentaci (směrnice k bezpečnosti provozu IT/IS organizace) a bez prodlení hlásit poskytovateli každou změnu této dokumentace
15. bez prodlení hlásit poskytovateli každý výskyt bezpečnostního incidentu souvisejícího s provozem IT/IS
16. předat poskytovateli veškeré kopie smluv o podpoře, uzavřené s dodavateli IS a IT souvisejících s provozem ICT, nezbytné pro řádné plnění v rozsahu předmětu této smlouvy. V případě dokumentů chráněných autorskými právy třetích stran se zadavatel zavazuje vyjednat souhlas k postoupení těchto dokumentů poskytovateli,
17. poskytovat poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k plnění předmětu smlouvy, jak je ve smlouvě stanoveno,
18. ke komunikaci související s plněním předmětu smlouvy užívat písemný styk prostřednictvím služby ServiceDesk, výjimku z této formy komunikace tvoří případy, kdy je zapotřebí vlastnoručních podpisů oprávněných osob smluvních stran,
19. neprovádět po dobu účinnosti smlouvy bez předchozí konzultace a souhlasu poskytovatele modifikace v systémech písemně předaných organizací do správy poskytovatele,
20. předat veškerá administrátorská práva a přístupy k systémům, které jsou předmětem této smlouvy,
21. vytvořit a průběžně udržovat veškeré podmínky, zejména technologické, vhodné pro provoz outsourcovaných systémů, které jsou předepsány výrobcem. To neplatí pro podmínky, jejichž tvorba je dle této smlouvy povinností poskytovatele,
22. informovat poskytovatele o změnách přístupových oprávnění zaměstnanců k informačním systémům poskytovaným dle této smlouvy (nástupy, odchody zaměstnanců, změna funkční náplně ve vazbě na přidělená přístupová práva), a to bez zbytečného odkladu. Žádost o zneplatnění přístupových údajů zaměstnance bude řešena dle katalogu služeb nebo bez prodlení ve výjimečných případech.
23. **Organizace má právo:**
24. svolávat operativní schůzky smluvních stran,
25. pověřenými zaměstnanci kontrolovat plnění předmětu smlouvy poskytovatelem, a to především na základě aktuálních dat zaznamenaných službou ServiceDesk,
26. měnit seznam oprávněných osob. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek ke smlouvě.

## Utajované a důvěrné skutečnosti

1. Smluvní strany se zavazují, že při realizaci této smlouvy a jejich dodatků budou chránit a utajovat před nepovolanými osobami důvěrné informace a skutečnosti (dále jen „chráněné informace“). Za chráněné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně a veřejně známé, které svým zveřejněním mohou způsobit škodu pro kteroukoliv smluvní stranu, nebo které některá ze smluvních stran jako chráněné písemně označila. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci této smlouvy nebo jejích dodatků a třetí osoba bude shodně zavázána k mlčenlivosti jako účastníci této smlouvy. Za třetí osoby, podle tohoto ustanovení, nejsou považováni určení pracovníci smluvních stran oprávnění ke styku s chráněnými informacemi ve vazbě na tuto smlouvu nebo osoby, které si jedna ze smluvních stran písemně určí. V žádném případě nebudou poskytnuty ani zpřístupněny informace, u nichž to vylučuje zvláštní právní předpis.
2. Povinnost zadavatele nebo organizace dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením odst. 1. tohoto článku dotčena.
3. Závazek k ochraně a utajení trvá po celou dobu existence chráněných informací.
4. Po ukončení smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů, potřebných k realizaci předmětu této smlouvy, jestliže některá ze smluvních stran takto učiní, je druhá smluvní strana povinna tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
5. Při odstoupení od poskytování služby outsourcingu může kterákoli ze smluvních stran žádat vrácení všech poskytnutých materiálů, potřebných k realizaci předmětu této smlouvy, jestliže takto učiní, jsou zadavatel, poskytovatel a organizace povinny tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
6. Vznikne-li z provádění smlouvy výsledek, který je nebo bude chráněn právem z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, je zadavatel a organizace oprávněn jej užívat jen k účelu a způsobem vyplývajícím ze smlouvy. Pro další využití je povinen uzavřít s poskytovatelem příslušnou licenční smlouvu.

## Ochrana osobních údajů

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této smlouvy může dojít k tzv. zpracovávání osobních údajů (dále také OÚ) ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále také Nařízení), a to pouze a zpravidla v rozsahu:
2. kdy organizace OÚ, které se vyskytují na jejich nosičích informací (dále také NI) poskytovateli zpřístupní nebo zpřístupní přenosem a poskytovatel na OÚ pouze a zpravidla nahlédne, bude-li to nezbytné pro řádné plnění závazků této smlouvy a nebude-li možné se tzv. zpracování OÚ ve smyslu Nařízení vyhnout;
3. kdy organizace OÚ, uloží na NI zadavatele ve smyslu čl. VII., odst. 2., písm. f), smlouvy;
4. kdy organizace OÚ uložené na NI zadavatele, ve smyslu čl. IX., odst. 1., písm. b), smlouvy, a to prostřednictvím zadavatele poskytovateli zpřístupní nebo zpřístupní přenosem a poskytovatel na OÚ pouze a zpravidla nahlédne, bude-li to nezbytné pro řádné plnění závazků této smlouvy a nebude-li možné se tzv. zpracování OÚ ve smyslu Nařízení vyhnout;
5. přičemž smluvní strany jsou si vědomy toho, že primárním účelem a předmětem této smlouvy, viz čl. II., smlouvy, není zpracovávání OÚ v plném rozsahu dle citovaného Nařízení, tj. zejména shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, použití, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.
6. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že ve smyslu čl. IX., odst. 1., smlouvy, plní organizace roli tzv. správce OÚ, zadavatel a poskytovatel roli tzv. zpracovatele OÚ, ve smyslu Nařízení.
7. Organizace, tj. správce OÚ, pověřuje tímto zadavatele, tj. zpracovatele OÚ, zpracováním OÚ ve smyslu citace čl. IX., odst. 1., této smlouvy a ve smyslu Nařízení, přičemž:
8. předmětem zpracování OÚ jsou OÚ vyskytující se na NI zadavatele v prostředcích dle čl. VII., odst. 2., písm. f), smlouvy, zadavatele;
9. dobou trvání zpracování OÚ je doba účinnosti této smlouvy;
10. povahou zpracování OÚ je v souladu s plněním účelu a předmětu této smlouvy dle čl. II. smlouvy a čl. VII., odst. 2., písm. f), smlouvy zejména uložení, zpřístupnění a zpřístupnění přenosem pro organizaci a poskytovatele;
11. účelem zpracování OÚ je poskytování technologických kapacit v souladu s čl. VII. odst. 2., písm. f) smlouvy v návaznosti na plnění účelu a předmětu smlouvy, viz čl. II.;
12. typem zpracovávaných OÚ jsou zpravidla identifikační, adresní, popisné a případně jiné OÚ subjektů údajů (dále také SÚ), případně včetně tzv. zvláštní kategorie OÚ ve smyslu Nařízení;
13. kategorií SÚ jsou zpravidla fyzické osoby, které jsou ve vztahu s organizací jakožto správcem OÚ;
14. Organizace, tj. správce OÚ, pověřuje tímto poskytovatele, tj. zpracovatele OÚ, zpracováním OÚ ve smyslu citace čl. IX., odst. 1., této smlouvy a ve smyslu Nařízení, přičemž:
15. předmětem zpracování OÚ jsou OÚ vyskytující se na NI organizace a NI zadavatele v prostředcích dle čl. VII., odst. 2., písm. f), smlouvy, zadavatele;
16. dobou trvání zpracování OÚ je doba účinnosti této smlouvy;
17. povahou zpracování OÚ je náhled na OÚ organizace v souvislostí s plněním účelu a předmětu této smlouvy, viz čl. II., smlouvy;
18. účelem zpracování OÚ v rozsahu náhledu na OÚ organizace, je plnění závazků této smlouvy
19. typem zpracovávaných OÚ jsou zpravidla identifikační, adresní, popisné a případně jiné OÚ subjektů údajů (dále také SÚ), případně včetně tzv. zvláštní kategorie OÚ ve smyslu Nařízení;
20. kategorií SÚ jsou zpravidla fyzické osoby, které jsou ve vztahu s organizací jakožto správcem OÚ;
21. Organizace, tj. správce OÚ, se zavazuje:
22. dodržovat veškeré povinnosti, které jsou mu kladeny v souvislosti se zpracováváním OÚ ve smyslu Nařízení, zejména určit účel a prostředky zpracování OÚ;
23. vůči zadavateli a poskytovateli, tj. zpracovatelům OÚ, vydávat a dokladovat písemné, v to počítaje i elektronické, pokyny, které budou definovat, případně upřesňovat způsob zpracování OÚ zpracovateli OÚ v souladu s Nařízením;
24. přijmout vhodná opatření, aby poskytl SÚ stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace uvedené v čl. 13 a 14 Nařízení a učinil veškerá sdělení podle čl. 15 až 22 a čl. 34 Nařízení o zpracování OÚ, zejména pokud se jedná o informace určené konkrétně dítěti;
25. vést záznamy o činnostech zpracování dle a v rozsahu čl. 30 odst. 1. Nařízení;
26. sdělit zpracovatelům OÚ jméno a kontaktní údaje na svého pověřence pro ochranu OÚ v případě, že se na správce OÚ vztahuje povinnost takového pověřence jmenovat ve smyslu Nařízení;
27. plnit ohlašovací povinnost dle čl. 33 Nařízení;
28. vést evidenci veškerých případů porušení zabezpečení OÚ dle čl. 33 odst. 5. Nařízení;
29. plnit oznamovací povinnost dle čl. 34 Nařízení;
30. Organizace, tj. správce OÚ, touto smlouvou obecně písemně povoluje zpracovatelům OÚ zapojit do zpracování OÚ dalšího zpracovatele.
31. Zadavatel a poskytovatel, tj. zpracovatelé OÚ, se zavazují:
32. dodržovat veškeré povinnosti, které jsou jim kladeny v souvislosti se zpracováváním OÚ ve smyslu Nařízení, a to s přihlédnutím k povaze a účelu zpracování OÚ, dle čl. IX., odst. 3., písm. a) až f) a čl. IX., odst. 4., písm. a) až f), této smlouvy, dle příslušnosti;
33. zpracovávat OÚ pouze na základě doložených písemných, v to počítaje i elektronických pokynů organizace, tj. správce OÚ, včetně otázek předání OÚ do třetí země nebo mezinárodní organizaci ve smyslu Nařízení, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Unie nebo členského státu, které se na organizaci, tj. správce OÚ vztahuje. V takovém případě zpracovatelé OÚ informují správce OÚ o tomto právním požadavku před zpracováním OÚ, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
34. zajistit, aby se osoby zadavatele a poskytovatele, tj. zpracovatelů OÚ, oprávněné zpracovávat OÚ zavázaly k mlčenlivosti, nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti o OÚ a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení OÚ, včetně povinnosti zachovat tuto mlčenlivost i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací;
35. v souladu s čl. 32 Nařízení, s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody SÚ, provést vhodná technická a organizační opatření, aby zajistili úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, a to s přihlédnutím k povaze a účelu zpracování OÚ, dle čl. IX., odst. 3., písm. a) až f) a čl. IX., odst. 4., písm. a) až f), této smlouvy, dle příslušnosti;
36. v souladu s čl. 28, odst. 2., Nařízení, informovat organizaci, tj. správce OÚ, o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytnout tak organizaci, tj. správci OÚ, příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky. V případě zapojení dalšího zpracovatele, zadavatel a poskytovatel, tj. zpracovatelé OÚ, v souladu s čl. 28., odst. 4., Nařízení, musí tomuto dalšímu zpracovateli uložit na základě smlouvy nebo jiného právního aktu podle práva Unie nebo členského státu stejné povinnosti na ochranu OÚ, jaké jsou uvedeny v této smlouvě, mezi organizací, tj. správcem OÚ a zadavatelem a poskytovatelem, tj. zpracovateli OÚ, podle čl. 28., odst. 3., Nařízení, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky Nařízení;
37. dle příslušnosti, být organizaci, tj. správci OÚ nápomocni prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud to bude možné, pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv SÚ stanovených v Nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování OÚ, dle čl. IX., odst. 3., písm. a) až f) a čl. IX., odst. 4., písm. a) až f), této smlouvy, a informací, jež má daný zpracovatel OÚ k dispozici;
38. dle příslušnosti, být organizaci, tj. správci OÚ, nápomocni při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 Nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování OÚ, dle čl. IX., odst. 3., písm. a) až f) a čl. IX., odst. 4., písm. a) až f), této smlouvy, a informací, jež má daný zpracovatel OÚ k dispozici;
39. před ukončením smluvního vztahu budou všechny OÚ buď prokazatelně vymazány, nebo vráceny organizaci, tj. správci OÚ; na uvedenou povinnost se nevztahuje čl. XIII., odst. 6 smlouvy, vyjma povinnosti uhradit případně vzniklou škodu a vyjma povinnosti zadavatele uhradit poskytovateli cenu věcí, které se staly součástí předmětu plnění;
40. poskytnout organizaci, tj. správci OÚ, veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v čl. 28 Nařízení, a umožní audity, včetně inspekcí, prováděné organizací, tj. správcem OÚ, nebo jiným auditorem, kterého organizace, tj. správce OÚ, pověřil, a k těmto auditům přispěje;
41. informovat organizaci, tj. správce OÚ, a to neprodleně v případě, že podle názoru zadavatele nebo poskytovatele, tj. zpracovatelů OÚ, určitý pokyn organizace, tj. správce OÚ, porušuje Nařízení nebo jiné předpisy Unie nebo členského státu týkající se ochrany OÚ;
42. sdělit si vzájemně jméno a kontaktní údaje na svého pověřence pro ochranu OÚ v případě, že se na daného zpracovatele OÚ vztahuje povinnost takového pověřence jmenovat ve smyslu Nařízení;
43. vést záznamy o činnostech zpracování OÚ dle a v rozsahu čl. 30 odst. 2. Nařízení;
44. plnit ohlašovací povinnost dle čl. 33 odst. 2. Nařízení;

## Náhrada škody

1. Smluvní strany jsou povinny učinit veškerá opatření potřebná k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku chybné obsluhy, neodborného zacházení, či užívání v rozporu s doporučením poskytovatele, nebo v důsledku mechanického poškození, pokud takový důsledek nevznikl vinou poskytovatele.
2. Poskytovatel odpovídá za škodu vzniklou zadavateli nebo organizaci, kterou způsobil porušením povinností stanovených touto smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem.
3. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu platnosti této smlouvy bude mít sjednanou pojistnou smlouvu pro případ způsobení škody zadavateli či organizaci, kterou kdykoli na požádání předloží zástupci zadavatele či organizace k nahlédnutí.

## Sankční ujednání

1. Pro případ prodlení se zaplacením dohodnuté ceny v rozporu s platebními podmínkami sjednanými v této smlouvě, je zadavatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené odměny bez DPH za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
2. V případě nedodržení časových parametrů uvedených v čl. III. odst. 2., odpovídajících hlášení V1 „Výpadek celkový“ V2 „Vada urgentní“ zaviněných poskytovatelem, je poskytovatel povinen zaplatit zadavateli smluvní pokutu za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.

* V1 „Výpadek celkový“ 500,- Kč / den
* V2 „Vada urgentní“ 100,- Kč / den

1. Sankce uvedené v bodě 2. tohoto článku nemohou být uplatněny v případě, kdy:

* výpadek systému nebo nefunkčnost IS byla způsobena neodborným nebo neoprávněným zásahem zadavatele nebo organizace,
* výpadek systému nebo nefunkčnost IS vznikla přenosem dat v datové síti Internet či sítích dalších poskytovatelů těchto služeb,
* prodlení při řešení bylo způsobeno dodržením nevhodného pokynu daného zadavatelem nebo organizací, jestliže na nevhodnost pokynu poskytovatel upozornil a ten na jeho dodržení trval nebo jestliže poskytovatel nemohl nevhodnost pokynu zjistit při dodržení odborné péče.

1. V případě, že závazek z této smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností.
2. Zánik závazku pozdním plněním neznamená zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.
3. Smluvní pokuty se nevztahují na zásahy „vyšší moci“, která způsobí havárii, poruchu, nutnost servisního zásahu nebo výpadek služeb. Vyšší mocí se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy nebo její části a závady v dodávce elektrické energie.
4. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
5. Smluvní pokuty se započítávají na náhradu případně vzniklé škody.
6. Smluvní pokuty je zadavatel oprávněn započíst proti pohledávce poskytovatele.

## Platnost a účinnost smlouvy

1. Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

## Závěrečná ujednání

* + 1. Smluvní strany se dále dohodly ve smyslu § 1740 odst. 2 a 3 občanského zákoníku, že vylučují přijetí nabídky, která vyjadřuje obsah návrhu smlouvy jinými slovy, i přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou, i když dodatek či odchylka podstatně nemění podmínky nabídky.
    2. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových zpráv či jiných elektronických zpráv.
    3. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou.
    4. Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní dobou ke konci kalendářního čtvrtletí.
    5. V případě zániku závazku je poskytovatel povinen ihned předat zadavateli případně nedokončené části předmětu plnění včetně věcí, které opatřil a které se staly součástí předmětu plnění a uhradit případně vzniklou škodu. Zadavatel je povinen uhradit poskytovateli cenu věcí, které se staly součástí předmětu plnění. Smluvní strany uzavřou dohodu, ve které upraví vzájemná práva a povinnosti.
    6. Poskytovatel nemůže bez souhlasu zadavatele a organizace postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy, ani tuto smlouvu, třetí osobě.
    7. Pro případ, že ustanovení této smlouvy oddělitelné od ostatního obsahu se stane neúčinným nebo neplatným, se smluvní strany zavazují bez zbytečného odkladu nahradit takové ustanovení novým. Případná neplatnost některého z takovýchto ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení.
    8. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne či jinak znemožní.
    9. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi smluvními stranami platí jen to, co je dohodnuto v této písemné smlouvě. Poskytovatel je povinen poskytovat zadavateli veškeré informace, doklady apod. písemnou formou.
    10. Nad rámec ujednání uvedených v této smlouvě si smluvní strany sjednávají, že žádná ze smluvních stran nenese odpovědnost za prodlení anebo nesplnění závazků založených touto smlouvou, z důvodu okolností vylučujících odpovědnost, mezi které mimo jiné patří válka, mobilizace, stávka, požár, záplavy, pandemie a jiné objektivní skutkové a právní okolnosti ležící mimo kontrolu té které smluvní strany. Smluvní strany se dohodly, že o dobu trvání těchto okolností se prodlužuje doba plnění příslušných závazků.
    11. Nedílnou součástí této smlouvy jsou
* příloha č. 1 – Seznam lokalit
* příloha č. 2 – Katalog služeb

Příloha č. 1

**Seznam lokalit**

1. Hladnovská 886/119b, 712 00 Ostrava – Muglinov,
2. Na Liščině 704/12b, 711 00 Ostrava – Hrušov,
3. Na Liščině 342/10, 711 00 Ostrava – Hrušov,
4. Vývozní 706/42, Ostrava-Hrušov,
5. Kanczuckého 705/10, 711 00 Ostrava,
6. Trnkovecká 2126/122, Slezská Ostrava,
7. Uhrova 107/23, Ostrava-Heřmanice,
8. Hladnovská 751/119, 712 00 Ostrava-Muglinov,
9. Jandova 3023/4, 700 30 Ostrava-Zábřeh,
10. Syllabova 3038/36, 703 00 Ostrava-Vítkovice,
11. Evžena Rošického 1284/62, 721 00 Ostrava-Svinov,
12. U Rourovny 1285/20, 721 00 Ostrava-Svinov,
13. Proskovická 829/24, 700 30 Ostrava – Výškovice,
14. Na Pláni 702/10, 724 00 Ostrava – Nová Bělá,
15. U Jana 946/2A, 725 29 Ostrava – Petřkovice,
16. Petřkovická 461/1d, 725 28 Ostrava – Lhotka,
17. Thomayerova 1338/11, 703 00 Ostrava – Vítkovice,
18. Bronzová 1346/13, 710 00 Ostrava - Slezská Ostrava,
19. Letní 1133/23, 721 00 Ostrava – Svinov,
20. Třebovický park 5376/1, 722 00 Ostrava – Třebovice,
21. Hladnovská 757/119a, 712 00 Ostrava – Muglinov.

Příloha č. 2

**Katalog služeb**

| **Služba** | **Popis** | **Upřesnění** | **Poznámka** | **SLA (odezva do, vyřešení do)** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SLA V1** | **SLA V2** | **SLA V3** | **SLA V4** |
| **SPOC- ServiceDesk (Single Point of Contact)** | Zajištění SPOC pro všechny uživatele organizace. Veškeré požadavky zadává uživatel do SD formou tiketu nebo přes telefonní linku. SPOC využívají všichni zaměstnanci Čtyřlístku. | Možno kontaktovat prostřednictvím:  Web 7x24h  Email 7x24h  Tel 7:00 –17:00 (pracovní dny) |  | 30 minut,  1 den | 4 hodiny,  2 dny | 1 den,  3 dny | 1 den,  10 dní |
| **IS Service desk pro NON-IT služby** | Zajištění prostředí IS Service Desku pro interní požadavky v rámci organizace Čtyřlístek, které nemají IT charakter. Např.: požadavky na údržbu, provoz apod. | Řešitelé jednotlivých front jsou zodpovědní zaměstnanci Čtyřlístku pro danou oblast. | Fronta “Provoz a údržba”. Řešitelé pro non-it požadavky, případně další fronty pro non-it požadavky budou přidány či upraveny prostřednictvím požadavku v ServiceDesku | 30 minut,  1 den | 4 hodiny,  2 dny | 1 den,  3 dny | 1 den,  10 dní |
| **IS Asset Managemet pro evidenci IT majetku organizace** | Instalace, provoz, správa, konfigurace, řešení závad. Zajištění systémové, aplikační, funkční, metodické podpory a správy licencí. | Zajištění prostředí IS Asset Management pro evidenci IT majetku organizace např. zařízení PC/NB, SW, apod. |  | 30 minut,  1 den | 4 hodiny,  2 dny | 1 den,  3 dny | 1 den,  10 dní |
| **Správa licencí** | Zjištění všech potřebných licencí pro instalaci, běh, provoz a užívání SW nebo HW produktů čtyřlístkem a pod správou Ovanetu. | Jedná se o SW, který využívá Čtyřlístek, ale běží u provozovatele služeb. Zjištění potřeby, nejedná se o nákup. | Pokud operátor Ovanetu zjistí potřebu nákupu licencí, předá tuto informaci na Čtyřlístek. Čtyřlístek zakoupí licence vlastní zakázkou nebo nákup zprostředkuje Ovanet. |  |  |  | 1 den,  10 dní |
| **Poskytování doménových služeb, DNS, DHCP, AD.** | Instalace, provoz, správa, konfigurace, řešení závad. Zajištění systémové, aplikační, funkční, metodické podpory a správy licencí. |  |  | 30 minut,  1 den | 4 hodiny,  2 dny | 1 den,  3 dny | 1 den,  10 dní |
| **Správa cloudových služeb v prostředí MS O365 - emailové služby a kalendář.** | Instalace, správa, konfigurace, řešení závad. Zajištění systémové, aplikační, funkční, metodické podpory a správy licencí. |  |  | 30 minut,  1 den | 4 hodiny,  2 dny | 1 den,  3 dny | 1 den,  10 dní |
| **LAN síť - přepínače** | Provoz, správa, konfigurace, řešení závad. Zajištění systémové, aplikační, funkční, metodické podpory a správy licencí. | Fyzickou instalaci zařízení v místě provozu provádí Čtyřlístek dle pokynů Ovanetu. Nákup HW/veřejnou zakázku řeší dle zadání Ovanetu Čtyřlístek. |  | 30 minut,  1 den | 4 hodiny,  2 dny | 1 den,  3 dny | 1 den,  10 dní |
| **WiFi AP - infrastruktura** | Provoz, správa, konfigurace, řešení závad. Zajištění systémové, aplikační, funkční, metodické podpory a správy licencí. | Fyzickou instalaci zařízení v místě provozu provádí Čtyřlístek dle pokynů Ovanetu. Nákup HW/veřejnou zakázku řeší dle zadání Ovanetu Čtyřlístek. |  | 30 minut,  1 den | 4 hodiny,  2 dny | 1 den,  3 dny | 1 den,  10 dní |
| **WiFi AP - systém pro řešení guest access** | Provoz, správa, konfigurace, řešení závad. Zajištění systémové, aplikační, funkční, metodické podpory a správy licencí. | Přístupy pro guest síť zajišťuje organizace. | Poskytováno pouze na WiFi řešení ve správě poskytovatele | 30 minut,  1 den | 4 hodiny,  2 dny | 1 den,  3 dny | 1 den,  10 dní |
| **WiFi AP - zabezpečení přístupu a autentizace uživatelů pomocí EAP-PEAP oproti AD** | Provoz, správa, konfigurace, řešení závad. Zajištění systémové, aplikační, funkční, metodické podpory a správy licencí. | Konfigurace uživatelských zařízení provádí Čtyřlístek. | Poskytováno pouze na WiFi řešení ve správě poskytovatele | 30 minut,  1 den | 4 hodiny,  2 dny | 1 den,  3 dny | 1 den,  10 dní |
| **Ginis** | Provoz, správa a konfigurace, řešení závad. Systémová podpora poskytnuté infrastruktury pro provoz IS v ICT centru včetně zálohování a správy licencí. | IS Ginis |  | 30 minut,  8 hodin | 4 hodiny,  1 den | 1 den,  3 dny | 1 den,  10 dní |
| Aplikační podpora IS v ICT centru – Instalace IS, monitorování běhu IS. | Konfigurace a Instalace IS Ginis na koncová zařízení nebo terminálový server. |  | 30 minut,  8 hodin | 4 hodiny,  1 den | 1 den,  3 dny | 1 den, 10 dní |
| Funkční podpora IS v ICT centru. Konfigurace, přidělování oprávnění v IS. |  |  |  |  |  | 1 den, 10 dní |
| Metodická podpora IS. |  |  | Zajišťuje Čtyřlístek | Zajišťuje Čtyřlístek | Zajišťuje Čtyřlístek | Zajišťuje Čtyřlístek |
| **Avensio** | Provoz, správa a řešení závad. Systémová podpora poskytnuté infrastruktury pro provoz IS v ICT centru včetně zálohování a správy licencí. |  |  | 30 minut,  8 hodin | 4 hodiny,  1 den | 1 den,  3 dny | 1 den,  10 dní |
| Aplikační podpora IS v ICT centru - Instalace IS, monitorování běhu IS. |  |  | Zajišťuje Čtyřlístek | Zajišťuje Čtyřlístek | Zajišťuje Čtyřlístek | Zajišťuje Čtyřlístek |
| Funkční podpora IS v ICT centru. Konfigurace, přidělování oprávnění v IS. |  |  | Zajišťuje Čtyřlístek | Zajišťuje Čtyřlístek | Zajišťuje Čtyřlístek | Zajišťuje Čtyřlístek |
| Metodická podpora IS v ICT centru. |  |  | Zajišťuje Čtyřlístek | Zajišťuje Čtyřlístek | Zajišťuje Čtyřlístek | Zajišťuje Čtyřlístek |
| **Ochrana koncové stanice (Endpoint protection)** | Provoz, správa a konfigurace, řešení závad. Systémová podpora poskytnuté infrastruktury pro provoz IS v ICT centru včetně zálohování a správy licencí. |  |  | 30 minut,  8 hodin | 4 hodiny,  1 den | 1 den,  3 dny | 1 den,  10 dní |
| Aplikační podpora IS v ICT centru - Instalace IS, monitorování běhu IS. |  |  | Zajišťuje Čtyřlístek | Zajišťuje Čtyřlístek | Zajišťuje Čtyřlístek | Zajišťuje Čtyřlístek |
| Funkční podpora IS v ICT centru. Konfigurace, přidělování oprávnění v IS. |  |  | Zajišťuje Čtyřlístek | Zajišťuje Čtyřlístek | Zajišťuje Čtyřlístek | Zajišťuje Čtyřlístek |
| Metodická podpora IS v ICT centru. |  |  | Zajišťuje Čtyřlístek | Zajišťuje Čtyřlístek | Zajišťuje Čtyřlístek | Zajišťuje Čtyřlístek |

1. **Závěrečná ujednání**
   * 1. Doložka platnosti právního jednání dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření tohoto dodatku smlouvy rozhodla rada města usnesením č. 01318/RM2226/26 ze dne 25. 04. 2023.
     2. Tento dodatek nabývá účinnosti dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv.
     3. Tento dodatek je uzavřen v elektronické podobě.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Za kupujícího** |  | **Za prodávajícího** |
|  |  |  |
| **Mgr. Kateřina Šebestová**  náměstkyně primátora  na základě plné moci |  | **Ing. Michal Hrotík**  člen představenstva |
| „podepsáno elektronicky“ |  | „podepsáno elektronicky“ |

|  |
| --- |
| **Za organizaci** |
|  |
| **PhDr. Svatopluk Aniol**  ředitel organizace |
| „podepsáno elektronicky“ |