

Smlouva o dílo č. SML-2025-0016

níže uvedené smluvní strany uzavírají tuto smlouvu podle ustanovení §2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a za podmínek dále uvedených

Název: Město Moravská Třebová
Sídlo: Nám. T. G. Masaryka. 32/29, 571 01 Moravská Třebová
IČO: 00277037
DIČ: CZ00277037
Statutární zástupci: Ing. Pavel Charvát, starosta

na straně jedné (dále jen „Objednatel“)

Název: OR-CZ spol. s r.o.
Sídlo: Gorazdova 1477/2, Předměstí, 571 01 Moravská Třebová
IČO: 48168921
DIČ: CZ48168921
Statutární zástupce: Ing. Jaroslav Ploc, jednatel
Obchodní rejstřík: C 4090 vedená u rejstříkového soudu v Hradci Králové
Bankovní spojení: KB a.s., expozitura Moravská Třebová
Číslo účtu: [ČÍSLO ÚČTU ANONYMIZOVÁNO]

na straně druhé (dále jen „Zhotovitel“)

Objednatel a Zhotovitel jednotlivě dále též jen „Smluvní strana“ a společně jen „Smluvní strany“

I. Preambule

1. Touto smlouvou o dílo č. SML-2025-0016 (dále jen „smlouva“) se zakládá obchodněprávní vztah na o poskytování služeb zajištění provozu a správy informační infrastruktury v oblasti kamerových systémů, administračních, dohledových, helpdeskových a dalších služeb dle podrobné specifikace uvedené v Přílohách č. 1–4 této smlouvy (dále jen „Dílo“).
2. Tato smlouva nahrazuje původní „Smlouvu u o službách help desk č: 201405001-1“ ze dne 30.4.2014 která s platností této smlouvy zaniká.

II. Předmět smlouvy

1. Za účelem uspokojení specializovaných potřeb Objednatele spojených se zajištěním provozu kamerového a souvisejícího komunikačního systému (dále jen „KS“) a zajištěním servisních činností v IT se smluvní strany rozhodly uzavřít tento smluvní vztah o poskytování služeb zajištění provozu a správy informační infrastruktury v oblasti ICT, administračních, dohledových, helpdeskových a dalších služeb, a to pod souhrnným označením „Helpdesk“.
2. Předmětem této smlouvy je úprava věcné i procesní stránky vztahu, kterým je založeno oprávnění Objednatele stanoveným způsobem předložit Zhotoviteli požadavek z oblasti IS a tomu korespondující povinnost Zhotovitele na tento požadavek adekvátním a sjednaným postupem reagovat.
3. Místem plnění je sídlo Objednatele, který je povinen zajistit odpovídající místnosti a prostředky pro konzultace a současně i sídlo Zhotovitele pro práce, které budou prováděny bez nutné přítomnosti zástupců Objednatele.

III. Platnost smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv. Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že smlouva bude uveřejněna v registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb. O zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a může být ukončena výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
3. Ze strany Zhotovitele může být tato smlouva ukončena předčasně odstoupením pro podstatné porušení povinnosti Objednatele platit sjednanou cenu, pokud toto porušení trvá tři po sobě jdoucí měsíce.
4. Ze strany Objednatele může být tato smlouva ukončena předčasně odstoupením pro podstatné porušení povinnosti Zhotovitele dodržet sjednané lhůty, pokud toto porušení trvá tři po sobě jdoucí měsíce.

IV. Cena plnění a způsob úhrady

1. Paušální cena za poskytování služeb specifikovaných v Příloze č. 3, čl. 2 (Rozsah předplacených služeb) byla stanovena dohodou smluvních stran a činí 8867,- Kč bez DPH měsíčně.
2. Rozsah a cenu služeb dle Přílohy č. 3 čl. 2 této smlouvy (předplacené služby) lze měnit pouze písemně, formou dodatku smlouvy podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran. Účinnost takového dodatku nastává 1. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byl dodatek podepsán.
3. Spuštění služby je podmíněno realizací požadavků, uvedených v Příloze č.4 této smlouvy. Odpovědnost za realizaci uvedených požadavků nese Objednatel.

4. K cenám uvedeným v této smlouvě bude připočtena sazba DPH ve výši stanovené dle aktuálních právních předpisů. V případě, že na základě právního předpisu dojde ke změně sazby DPH, dojde automaticky okamžikem účinnosti takového právního předpisu ke změně účtovaného DPH.
5. Pro vlastní výkon služeb, které nejsou zahrnuty v předplacených službách dle čl. 2 Přílohy č.3 této smlouvy, není-li stranami sjednána pro každý jednotlivý případ cena pevná, nebo v přílohách této smlouvy stanovena cena jiná, platí smluvená hodinová sazba 1850,- Kč bez DPH.
6. Doložka o práci mimo běžnou pracovní dobu: V případě, že si Objednatel vyžádá poskytnutí služeb mimo běžnou pracovní dobu (tj. pondělí až pátek, 8.00 – 16.00 hodin), je Zhotovitel oprávněn účtovat zvýšenou hodinovou sazbu takto:
 - 6.1. mimo běžnou pracovní dobu (avšak ne v době mezi 23.00 až 5.00 hodin) a ve dnech pracovního volna: 150 % sjednané hodinové sazby,
 - 6.2. ve dny pracovního klidu a v době mezi 23.00 až 5.00 hodin: 200 % sjednané hodinové sazby
 - 6.3. Doložka o ceně za dopravu a s ní související náklady: Zhotovitel je oprávněn samostatně účtovat cestovné spojené s poskytnutím služeb při sazbě 12,00 Kč/km, náhradu za ztrátu času na cestě ve výši 250,- Kč/hod.
7. Smluvenou cenu zaplatí Objednatel oproti daňovému dokladu Zhotovitele, vystavenému vždy k poslednímu dni v měsíci, ve kterém došlo k poskytování služeb, se splatností čtrnácti (14) dnů ode dne doručení Objednateli.
8. Účetní doklad (faktura) musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů
9. V případě, že Objednatel sám navrhne Zhotoviteli neuskutečnit provedení služby nebo neumožní provedení služby v daném termínu, nelze nárok na provedení služby převést do následujícího období.
10. Inflační doložka: Zhotovitel je oprávněn vždy k počátku každého kalendářního roku zvýšit ceny v této smlouvě uvedené, a to maximálně o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vyhlášenou Českým statistickým úřadem za uplynulý kalendářní rok. Zhotovitel je povinen o zvýšení ceny písemně informovat Objednatele nejméně 30 dní předem.

V. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Smluvní strany sjednaly závazná pravidla pro způsob vzájemné komunikace pomocí služby provozované Zhotovitelem pod označením HelpDesk, která jsou uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy, včetně orientační klasifikace problémů.
2. Objednatel je povinen zajistit:
 - 2.1. dálkový přístup ke všem částem IS. Dálkový přístup bude zajištěn pomocí bezpečné VPN, založené na standardním protokolu IPsec. Minimální rychlost připojení bude 1/1 Mbit/s.,
 - 2.2. zajištění vstupu do dotčených objektů Objednatele, které v souhrnu tvoří místo plnění
 - 2.3. poskytnout řádnou součinnost Zhotoviteli při plnění předmětu této smlouvy, jejíž důvod, předmět a rozsah musí být stanoven přiměřeně k řešenému požadavku,

- 2.4. přítomnost kontaktní osoby/osob pro potvrzování Výkazů práce a pro komunikaci (jméno, e-mail, telefon, mobil) s tím, že kontaktní údaje jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy,
 - 2.5. za poskytované služby zaplatit Zhotoviteli předem dohodnutou odměnu,
 - 2.6. včas informovat Zhotovitele o všech změnách souvisejících s předmětem smlouvy případně s jeho okolím,
 - 2.7. trvale zajistit licenční čistotu veškerého provozovaného programového vybavení,
 - 2.8. dodržení provozních podmínek veškerých zařízení, která jsou předmětem této smlouvy dle údajů výrobce (teplota, vlhkost a další požadované parametry provozního prostředí, provozní napájecí napětí, zamezení přístupu nepovolaných osob...).
3. Zhotovitel je povinen:
- 3.1. zajistit pohotové personální zdroje v kvalifikaci a rozsahu pro řádný výkon plnění této smlouvy,
 - 3.2. zajistit organizační a technické vybavení pro řádný výkon činností podle této smlouvy,
 - 3.3. provádět plnění na svůj náklad a nebezpečí,
 - 3.4. dodržovat předpisy pro BOZP při výkonu plnění v sídle Objednatele,
 - 3.5. dodržovat předpisy a pravidla v oblasti ochrany životního prostředí.

VI. Záruky

1. Zhotovitel zaručuje Objednateli, že svoji činnost bude provádět s odbornou péčí na základě požadavků a přiměřeně se řídit pokyny Objednatele.
2. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům, kladeným na HW ve shodě s dodávanou technickou dokumentací.
3. Zhotovitel se zavazuje provádět služby v kvalitě, odpovídající účelu smlouvy, právním předpisům a závazným technickým normám.
4. Zhotovitel neodpovídá za vady a škody, které byly způsobeny nesprávným užitím výsledků činnosti Zhotovitele podle této smlouvy Objednatелеm, ani za vady a škody vzniklé na straně Objednatele nebo jinými příčinami, které nevyplývají z výsledků činnosti Zhotovitele podle této smlouvy.
5. Zhotovitel dále neodpovídá zejména za vady a škody, které:
 - 5.1. byly způsobeny nesprávnými podklady nebo informacemi Objednatele, pokud na jejich nesprávnost či nevhodnost Zhotovitel po jejich předání Objednatele písemně upozornil a Objednatel přesto trval na provedení díla dle nesprávných či nevhodných podkladů,
 - 5.2. vznikly neodborným zacházením Objednatele nebo nedodržením návodu k obsluze,
 - 5.3. vznikly použitím nevhodných technických prostředků,
 - 5.4. vznikly vnějším zásahem,
 - 5.5. způsobila třetí osoba na straně Objednatele,
 - 5.6. vznikly nepředvídatelnou a neodvratitelnou okolností.

VII. Sankce a smluvní pokuty

1. Sankce a zajištění pro případ prodlení nebo porušení závazků jsou sjednány takto:
 - 1.1. v případě prodlení Objednatele s úhradou jakékoli peněžitě částky dle této smlouvy je sjednán úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení,
 - 1.2. v případě porušení povinnosti Zhotovitele stanovené touto smlouvou se sjednává smluvní pokuta ve výši:
 - 1.2.1. 0,02 % z celkové ceny služby sjednané v Příloze č. 3, odst. 2 této smlouvy, u které došlo k prodlení, za každý den prodlení, jedná-li se o střední problém ve smyslu klasifikace uvedené v čl. 3 Přílohy č. 1 této smlouvy;
 - 1.2.2. 0,1 % z celkové ceny služby sjednané v Příloze č. 3, odst. 2 této smlouvy, u které došlo k prodlení, za každý den prodlení, jedná-li se o podstatný problém ve smyslu klasifikace uvedené v čl. 3 Přílohy č. 1 této smlouvy;
 - 1.2.3. 0,2 % z celkové ceny služby sjednané v Příloze č. 3, odst. 2 této smlouvy, u které došlo k prodlení, za každý den prodlení, jedná-li se o kritický problém ve smyslu klasifikace uvedené v čl. 3 Přílohy č. 1 této smlouvy.
2. Uplatnění sankcí nevylučuje právo oprávněné smluvní strany na náhradu škody.
3. Zhotovitel se zavazuje dodržovat povinnosti k ochraně informací založené touto smlouvou po celou dobu trvání této smlouvy a zároveň i po ukončení účinnosti této smlouvy po dobu 2 let.
4. Strany odpovídají za způsobenou škodu podle právních předpisů a této Smlouvy. Na odpovědnost za škodu a náhradu škody se vztahují ustanovení § 2615 a následující občanského zákoníku.
5. Strany jsou povinny vyvíjet maximální úsilí k předcházení vzniku škod a učinit veškerá dostatečná opatření k minimalizaci vzniklých škod. V rámci této prevenční povinnosti jsou smluvní strany povinny zejména respektovat vzájemné pokyny a doporučení významné z hlediska plnění smlouvy.

VIII. Ochrana informací – doložka mlčenlivosti

1. Zhotovitel se zavazuje, že zachová vůči Objednateli obchodní tajemství v plném rozsahu, zejména pak mlčenlivost o charakteru a objemu dodávaného materiálu, služeb a jejich cenách.
2. Objednatel se zavazuje, že zachová vůči Zhotoviteli obchodní tajemství v plném rozsahu.
3. Zhotovitel se rovněž zavazuje, že jeho zaměstnanci nebudou u Objednatele zcizovat a zpřístupňovat informace o jeho činnosti, systému řízení a kontroly. Stejně tak zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými se seznámí při své činnosti v rámci plnění předmětu této smlouvy. Zaměstnanci Zhotovitele nebudou vyvíjet žádnou činnost, která nesouvisí s předmětem této smlouvy.
4. Zhotovitel ani jeho zaměstnanci, či subdodavatelé nebudou bez vědomí a souhlasu Objednatele pořizovat žádné kopie dat včetně testovacích dat a informací, k nimž získají přístup na základě plnění předmětu této smlouvy.
5. Zhotovitel a jeho zaměstnanci jsou si vědomi, že při výkonu předmětu plnění této smlouvy mohou přijít do styku s osobními a citlivými údaji podléhající ochraně zákona 110/2019 Sb.

nebo s obchodním tajemstvím a nesou plnou odpovědnost za případné porušení těchto zákonů a souvisejících právních předpisů.

6. Zhotovitel seznámí s tímto textem všechny své zaměstnance, kteří získají nebo mohou získat přístup k informacím Objednatele.
7. Objednatel má právo provést kontrolu znalosti textu uvedeného v tomto bodě a rovněž má právo odmítnout přístup k informacím a informačním zařízením zaměstnancům Zhotovitele, kteří neprokáží potřebné znalosti nebo jejichž chování bude v rozporu s předmětem této smlouvy nebo obecně právních předpisů, aniž by to Zhotovitelem bylo považováno za porušení potřebné součinnosti ze strany Objednatele.
8. Zhotovitel se zavazuje, že v rámci uživatelské podpory prostřednictvím nástroje „Vzdálená pomoc“ a dále v případě osobní přítomnosti na místě, a to zpravidla v prostorách Objednatele odpovídá za dodržování ochrany osobních údajů a zavedení vhodných opatření a k tomuto účelu se zavazuje poskytovat potřebnou součinnost.
9. Strany této smlouvy se vzájemně zavazují poskytovat si při zpracovávání osobních údajů veškerou součinnost potřebnou k naplnění požadavků stanovených touto smlouvou, GDPR, příslušnými zákony a jinými obecně závaznými právními předpisy.
10. V případě, že dojde k úniku shora citovaných informací zaviněním Zhotovitele nebo jeho zaměstnance, může Objednatel požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,00 Kč. Tím není dotčeno právo Objednatele požadovat náhradu vzniklé škody, která může zaviněním Zhotovitele nebo jeho zaměstnance vzniknout Objednateli.

IX. Závěrečná ustanovení

1. V případech touto smlouvou neupravených se smluvní strany řídí občanským zákoníkem, zákonem č. 89/2012 Sb.
2. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – HelpDesk – Pravidla komunikace
 - Příloha č. 2 – Definice předmětu poskytovaných služeb
 - Příloha č. 3 – Rozsah poskytovaných služeb
 - Příloha č. 4 – Doplnění konfigurace pro zavedení služby
 - Příloha č. 5 – Popis komunikační sítě a kamerových bodů
3. Tato smlouva může být měněna jen písemně, změny a doplňky musí být podepsány jen oprávněnými osobami obou smluvních stran.
4. Objednatel prohlašuje, že se seznámil s obsahem příloh této smlouvy a že s nimi souhlasí a akceptuje je bez výhrad.
5. Zhotovitel neručí za zpožděné splnění svých povinností ve smyslu ustanovení § 2913 zákona č. 89/2012 Sb. a povinnosti k náhradě škody se zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinností ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli.
6. Všechna práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přechází plně na právní nástupce obou smluvních stran.

7. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží každá smluvní strana. Případně je tato smlouva vyhotovena elektronicky a podepsána uznávaným elektronickým podpisem.
8. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla sepsána na základě jejich informací a požadavků, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetli, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, nikoliv tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy svým podpisem.
9. Tato smlouva byla schválena usnesením č. 2814/R/151225 Radou města Moravská Třebová na její schůzi konané dne 15.12.2025 v Moravské Třebové.

Za Objednatele

Za Zhotovitele

V Moravské Třebové dne

V Moravské Třebové dne

Ing. Pavel Charvát
starosta města

Ing. Jaroslav Ploc
jednatel

Přílohy ke smlouvě o dílo:

Příloha č. 1

HelpDesk – pravidla komunikace

1. Pravidla komunikace:

HelpDesk je jednou z oblastí klientské zóny na [URL ANONYMIZOVÁNA] která vyžaduje pro vstup zadání uživatelského jména a hesla. Uživatelské jméno a heslo oznámí zhotovitel Objednateli do jednoho pracovního dne od nabytí účinnosti smlouvy o službách. Součástí oznámení bude i uživatelský návod pro používání aplikace.

- a) Proces zpracování požadavku je aktivován doručení zprávy (požadavku) Objednatele do sféry Zhotovitele. Tato skutečnost je Objednateli potvrzena zaslanou zprávou „Požadavek zaevidován“. Od okamžiku doručení zprávy Zhotoviteli se aktivuje proces zpracování obsahu zprávy řešitelem, což je oznámeno Objednateli zaslanou zprávou „Požadavek přidělen řešiteli“. Řešitel zahájí nejpozději do uplynutí sjednané reakční doby řešení požadavku a informuje o tom Objednatele. Ukončení procesu je oznámeno Objednateli zaslanou zprávou „Řešení požadavku ukončeno“.
- b) Přístup Objednatele pro podání zprávy prostřednictvím webového rozhraní není časově omezen, tzn. požadavky lze zakládat 24 hodin denně.
- c) Účinky doručení zprávy zde popsané nastanou, dojde-li zpráva v pracovní dny od 8:00 do 16:00, není-li stanoveno jinak. Pokud dojde zpráva mimo tento časový úsek, v době pracovního volna, klidu nebo státem stanovených svátků, tak se reakční doba a účinky doručení zprávy počítají od 8:00 následujícího pracovního dne.
- d) Pro zadávání akutních požadavku mimo dobu 8:00 až 16:00 a mimo pracovní dny (pokud to smlouva umožňuje) je nutno používat pohotovostí mobilní tel. čísla.

2. Kontaktní osoby:

a) strana Zhotovitele

Činnost	Kontakt	Činnost
Hlavní garant	Ing. Jaroslav Ploc	Řízení a koordinace činnosti
Osoby s oprávněním administrátor	[JMÉNO ANONYMIZOVÁNO] [JMÉNO ANONYMIZOVÁNO] [JMÉNO ANONYMIZOVÁNO]	Provádění administrátorských a dalších činností
Příjem zprávy, registrace servisních požadavků	Mail: [E-MAIL ANONYMIZOVÁN] http: helpdesk.orcz.cz Tel. HelpDesk: [TEL. ANONYMIZOVÁNO]	Proces přijetí zprávy následovaný procesem zpracování řešitelem

b) strana Objednatele

Činnost	Kontakt	Činnost
Kontaktní osoby:	Velitel městské policie Správce MKDS	Řízení a koordinace činnosti, Ohlašování událostí

Ze strany objednatele bude určena nejméně jedna kontaktní osoba. Tato osoba je pověřena komunikací:

- zaslání zprávy zhotoviteli v předepsané tvaru stanoveným kanálem
- dohoda o termínu vyžádaných služeb

Vznikne-li Objednateli potřeba změnit nebo přidat další kontaktní osobu, Objednatel je povinen tuto změnu oznámit zhotoviteli písemně nebo elektronicky (e-mailem) na uvedené kontakty.

3. Klasifikace problémů výlučně způsobených vadami systému a zařízení zahrnutých pod tuto servisní smlouvu

Klasifikace požadavku a požadovaná minimální doba:

Kategorie požadavku	Popis	TTR	TTF
Zařízení v prioritní skupině 1 (režim 5x8)			
Vada kategorie A	Kritická – znamená vážnou vadu s nejvyšší prioritou, která má kritický dopad na funkčnost provozovaného ITC, což znamená, že znemožňuje jeho užívání jako celku nebo jeho hlavních částí a nelze ji řešit náhradním opatřením	4 H	NBD
Vada kategorie B	Podstatná – znamená vážnou vadu, blokující důležité části aplikace, existuje však náhradní řešení této vady. Jedná se o odstranitelnou vadu, která vznikne při užívání a provozu ITC, umožňuje však provoz. Takovou vadu lze po krátkou dobu řešit organizačním opatřením.	8 H	48 H
Vada kategorie C	Střední – problém způsobuje menší zhoršení služeb ITC. Lze realizovat náhradní řešení, které obnoví funkčnost. Klíčové funkcionality jsou zachovány. Není ohroženo	16 H	72 H

	zpomalení dodávek odběratelům objednatele. Vadu lze řešit organizačním opatřením.		
Vada kategorie D	Ostatní vady	24 H	72 H
Zařízení v prioritní skupině 2 (režim 5x8)			
Všechny vady	Vady těchto zařízení nezpůsobují ztrátu centrálních služeb a lze je řešit administrativním opatřením	24 H	72 H

Pracovníci Objednatele v požadavku na řešení problému uvedou co nejpřesnější popis závady, který by měl odrážet stupeň důležitosti požadavku dle výše uvedených variant.

V případě vady kategorie A a B Zhotovitel garantuje nepřetržitou práci na odstranění vady až do jejího vyřešení, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Zhotovitel se zavazuje průběžně prokazatelně informovat Objednatele o stavu řešení vady až do jejího odstranění.

Zhotovitel si vyhrazuje právo v případě, že opravu není možno dokončit ve výše stanoveném čase, použít náhradní zařízení (např. server) v konfiguraci, dostačující k zajištění provozu v přiměřené míře.

Zařízení v prioritní skupině 1 musí být kryta zárukou výrobce minimálně v rozsahu opravy NBD. V případě, že zařízení není kryto uvedenou zárukou, bude termín opravy dohodnut individuálně dle konkrétní závady.

Proces zpracování požadavku a popis jeho stavů je definován v aplikaci HelpDesk.

4. Terminologie

Kontaktní místo – kontaktní místo, na kterém jsou ohlašovány požadavky.

TTR – Doba převzetí požadavku – Metrika definující čas mezi okamžikem nahlášení a potvrzením přijetí oprávněného požadavku

Doba zahájení řešení – Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení požadavku do okamžiku, kdy se řešitel spojí telefonicky nebo emailem se Objednatelem nebo se vzdáleně připojí k systému Objednatele a zahájí řešení.

TTF – Doba vyřešení – doba, ve které Zhotovitel vyřeší požadavek Objednatele nebo vyřeší problém, který vznikne při zajišťování provozu. Tato doba se počítá od okamžiku nahlášení vady nebo od okamžiku detekce vady monitorovacím systémem.

SLA 1: SERVISNÍ ČINNOST V IT

Definice předmětu poskytovaných služeb

1. Outsourcing provozu a správy informačních systému
 - 1.1. Objednatel uzavírá se Zhotovitelem tento dílčí smluvní vztah o výkonu služeb za účelem zajištění provozuschopnosti IS.
 - 1.2. Tyto služby pokrývají určitou část pracovních výkonů, které souvisejí s vlastním chodem výpočetních systémů (tj. dodávky, resp. pronájem a údržba technického vybavení, zajištění komunikace, údržba základního programového vybavení atd.) a jejich rozvojem. Bližší specifikace a rozsah je uveden v článku 3. této přílohy
 - 1.3. Součástí služby je také poskytování helpdeskových služeb pro definované aplikace – vždy v návaznosti technickou podporu dodavatele příslušné aplikace.
2. Bezpečnost a evidence
 - 2.1. Zhotovitel je povinen vést přesnou evidenci software a jeho verzí umístěném na zařízeních a průběžně sledovat dostupnost bezpečnostních aktualizací tam, kde jsou k dispozici.
 - 2.2. Zhotovitel zajišťuje bezodkladné instalace opravných kódů (patchů) na zařízení Objednatele, jakmile jsou výrobcem či komunitou uvolněny k dispozici a je možno garantovat, že nebude narušena spolehlivost nebo funkčnost zařízení (systému).
 - 2.3. Zhotovitel je povinen vypracovat a průběžně dle potřeby aktualizovat přesný soupis všech podstatných částí informačního technologického celku Objednatele.
3. Předmět poskytovaných služeb
 - 3.1. Objednatel uzavírá se zhotovitelem tento dílčí smluvní vztah o výkonu služeb za účelem zajištění provozuschopnosti IT prováděním činností, které jsou uvedené v Příloze č.3. Tyto činnosti jsou nadále označovány jako „Služby předplacené“ a týkají se zařízení a aplikací jejichž bližší specifikace a rozsah je uveden odstavci 3.2. této přílohy.
 - 3.2. Výše uvedený smluvní vztah o výkonu služeb se týká výhradně následujících zařízení:

Zařízení/typ	S/N, IP	Název	Umístění	Funkce	Priorita
Komunikační prostředky (wifi, router, switch)		Dedikovaná komunikační síť pro přenos dat z kamer – všechny komponenty	Objekty ve městě – podrobně viz Příloha č.5	Připojení k serveru	2
Kamerové body		Vybavení kamerových bodů	Objekty ve městě – podrobně viz Příloha č.5	Kamerový systém	2
Kamerový Server		SuperMicro 12x8TB HDD Windows Server 2012R2	Služebna MP	Kamerový a archiváční server	1
Monitory		6x Smasung 55“ 2x ILYaama 55“ náhledový monitor	Služebna MP		2

Dohledové PC		2x PC s grafickou kartou Ateas Observer Windows 10	Služebna MP		2
UPS		CyberPower Professional SmartApp OnLine S 2000VA / 1800 W,2U CyberPower UT GreenPower Series UPS 2200VA/1320 W			2

3.3. Výše uvedený smluvní vztah o výkonu služeb se týká výhradně následujících aplikací:

Aplikace	Rozsah	Dodavatel	Další údaje
ateas-PROF-BASE: ATEAS Security PRPFESSIONAL	Řešení požadavků bezpečnost, upgrade a rozvoje		

Příloha č. 3

Rozsah poskytovaných služeb

1. Rozsah služeb v paušálu

Obecně jde o služby v rámci paušálního poplatku zejména pak:

- Servisní zásah v případě výpadku/havárie (neprovoznost systému) a obnova provozu do max. následující pracovní den.
- Vyřešení podstatného problému do max. 48 hod.
- Vyřešení středního problému do max. 3. pracovních dní
- Vyřešení nepodstatného problému do max. 5 pracovních dnů
- Pravidelná údržba
- Provoz Help Desku
- On-line vzdálený dohled a správa
- Konzultační a profylaktické dny

V rámci outsourcingu budou poskytovány služby správy zařízení a aplikací dle bodu 3.2 Přílohy 2. Dodávané činnosti jsou rozděleny do skupin dle následujícího rozpisu:

1.1. Prevence a profylaxe

Obsah služby

Pravidelné profylaktické kontroly přímo na místě u zákazníka a dálkovým přístupem, odstranění případných nedostatků a doporučení optimalizačních kroků, zajištění pravidelné údržby HW/ZSW a navržení doporučeného řešení daného problému HW a OS uvedeného u servisovaných zařízení

- pravidelné kontroly zařízení na místě nebo vzdáleným přístupem – provedení kontroly specialisty zařízení z funkčního hlediska (kontrola logů, výkonnostních parametrů), případně provedení drobných úprav nebo optimalizace nastavení.
- Instalační služby a řízení konfigurací
- zasílání informačních zdrojů – upozorňování na nové vlastnosti firmware a operačních systémů nebo aplikací, definice nových vlastností, určení, jestli změna nezpůsobí nefunkčnost v dané infrastruktuře, trvalý monitoring nových vlastností.
- činnosti prováděné v rámci prevence a profylaxe budou prováděny vzdáleně každý pracovní den.

Zajištění provozu serveru ze strany Objednatele – specifické podmínky

- a) Server bude umístěn v klimatizované a zabezpečené serverovně (sledovaná teplota, vlhkost) s kamerovým dohledem a elektronickou evidencí vstupů
- b) Pro server bude zajištěno zálohované napájení na dobu nejméně 0,5 hodiny
- c) Server bude chráněn kvalitním certifikovaným firewallem

Profylaktické a jiné práce technika budou poskytnuty v rozsahu celkem 48 ročně (tj orientačně 4 hod. měsíčně) pro spravovaná zařízení. V paušálu je započítána 1 pravidelná návštěva měsíčně, vždy dle konkrétní dohody. Do těchto předplacených profylaktických prací (hodin) nebudou započítány zásahy provedené na vyžádání mimo standardní pracovní dobu. Tyto zásahy na vyžádání budou účtovány samostatně dle článku IV odstavec 6. Smlouvy. V rámci uvedených předplacených hodin bude vykonána kontrola a profylaxe a případně další činnosti dle dohody (např. konzultací nad systémovou integrací informační infrastruktury).

Hodiny prevence nelze kumulovat a převádět na další měsíce bez dohody se Zhotovitelem. Převody bude možné provést pouze v rámci kalendářního roku

1.2. Údržba a změny infrastruktury

Obsah služby

- řešení havarijních stavů a stavů po záručních opravách, tj. zajištění obnovy instalace po havárii a další nastavení serverů do původní konfigurace před havárií/opravou
- služba zahrnuje odezvu od 4 hodin (dle tabulky v Příloze č.1 odstavec 3) po obdržení výzvy výše sjednaným způsobem k započetí řešení problému formou konzultace nebo dálkového přístupu.
- služba zahrnuje zahájení provádění opravy HW a OS na základě výsledku odezvy dle předchozího bodu, a to s cílem provedení opravy do následujícího pracovního dne od zahájení opravy (s výjimkou problému, klasifikovaných jako b, c a d) vč. možnosti řešení provozuschopnosti náhradním či replikačním serverem).
- následnou asistenci technika v délce do 4 hodin ke zprovoznění systému.
- změny konfigurace HW a OS, tj. především nastavení sítě, konfigurace diskového prostoru, bezpečnostní záplaty a updaty na serverech, softwarová optimalizace HW, řešení problémů při instalaci aplikací na servery, aj.
- služba zahrnuje proaktivní reakce (v dohodnutém rozsahu) na výstupy z monitorovacího systému

Služba nezahrnuje:

- služby spojené s implementací informačních systémů Objednatele

1.3. Konzultační den

Obsah služby

Provedení expertních konzultací pro zajištění trvalého zlepšování a inovací v oblasti provozované infrastruktury a ZSW a optimalizace datových a hlasových komunikací

Služba je poskytována v rozsahu 1 konzultační den za rok.

(1 konzultační den = 8 hodin).

1.4. Řízení změn

Obsah služby

- spolu s pracovníky zadavatele vypracovávat postupy, kterých je třeba se držet, aby veškeré plánované i nouzové změny ovlivňující prostředí serverů byly zkontrolovány, schváleny, sděleny a správně zdokumentovány
- sdělovat kontaktnímu pracovníku zadavatele pomocí procesu řízení změn stanoveného v směrnice provozu, veškeré změny, které budou provedeny a které ovlivní prostředí serverů
- zaznamenávat a sledovat schválené požadavky na změny
- rozvrhovat a řídit testování a zavádění schválených změn, včetně jejich sdělování a koordinace s dotčenými obchodními jednotkami zadavatele
- hodnotit plánované změny na prostředí PC a radit zadavateli, pokud jde o veškeré požadavky na servery pro podporu těchto změn
- přijímat oznámení o související aktivitě se změnou a vyřizovat je
- sledovat historii změny u spravovaných zdrojů

- poskytovat standardní zprávy o řízení změn.

1.5. HelpDesk (HD)

Hlavním posláním služby HelpDesk je správa a zajištění včasné a kvalitní servisní podpory, kterou Zhotovitel poskytuje svým uživatelům nebo zákazníkům.

Základní vlastností je garantovaná reakční doba na řešení požadavků a na servisní zásahy.

V sídle Zhotovitele jsou v pracovní době přítomny operátorky HD, které zpracovávají příchozí požadavky a přidělují je příslušným řešitelům k dalšímu zpracování. Řešení požadavků hlídá propracovaný systém eskalací, který v případě nesplnění termínu upozorní příslušné osoby u Zhotovitele, čímž je zajištěno, že jsou požadavky řešeny ve stanovených termínech.

Obsah služby

- a)** elektronické přijímání HD požadavků (prostřednictvím webového rozhraní nebo emailem) 24 hodin denně
- b)** telefonické přijímání HD požadavků (zpracování požadavku operátorkami HD) v pracovní době od 8:00 do 16:00 hodin
- c)** garantovanou reakční dobu – doba, do které musí být zahájeno řešení požadavku, možnost výběru garantované reakční doby pro každou oblast
- d)** garantovanou úroveň poskytovaného servisu dle dohodnutých podmínek:
- e)** reporting
 - Průběh a stav zaslaných požadavku má Objednatel možnost sledovat prostřednictvím klientské zóny na stránkách helpdesk.orcz.cz. K jednotlivým požadavkům je možno vést i komunikaci, přičemž historie komunikace zůstává uložena u požadavku. Seznam měsíčních požadavků bude zasílán do sídla zadavatele vždy v první polovině následujícího měsíce
 - Vytvoření zápisu z konzultačních dní u Objednatele, podepsání výkazu práce s popisem odvedených prací

2. ROZSAH PŘEDPLACENÝCH SLUŽEB– Přehled

	Rozsah služby	Měsíční paušál	Poznámka
Prevence a profylaxe	Dle požadavků z bodu 1.1	3700,-	2 hod. a 1 návštěva čtvrtletně
Údržba a změny infrastruktury	Dle požadavků z bodu 1.2	3700,-	2 hod
Konzultační den	Dle požadavků z bodu 1.3	1467,-	1x8 hod/rok a 1 návštěva
Řízení změn	Dle požadavků z bodu 1.4	V ceně bodů 1.1 a 1.2	
HelpDesk	Dle požadavků z bodu 1.5	V ceně bodů 1.1 a 1.2	

Měsíční paušál celkem	8867,- Kč bez DPH
-----------------------	-------------------

3. Služby nad rámec paušálu

Objednatel má právo objednat další služby nad rámec paušálního poplatku zejména:

- Servisní zásah nad rámec paušálního poplatku
- Servisní opravy
- Telefonická podpora a konzultace
- Školení a prezentace
- Služby související s rozšiřováním systému (projekty, implementace, ...)
- Další dle dohody

Cena za tyto služby se řídí odstavce 5 čl. IV této smlouvy.

Příloha č. 4

Doplnění a úpravy infrastruktury

Požadavky: nejsou