

Smlouva o poskytování IT služeb

I. SPOLUPRACUJÍCÍ STRANY

I.1) Poskytovatel:

Metropolnet, a.s.

IČ: 254 39 022

Evidenční číslo smlouvy: **MNET-SML25-ICT-A69**

se sídlem Ústí nad Labem, Mírové náměstí č. p. 3097/37, PSČ 400 01

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1383

bankovní spojení: [REDACTED]

zastoupena: na základě pověření představenstva společnosti: [REDACTED] výkonným ředitelem

I.2) Objednatel:

Domov pro seniory Chlumeč, příspěvková organizace

IČ: 44555296

se sídlem Pod Horkou 85, 403 39 Chlumeč

zastoupená [REDACTED] – ředitelem organizace

I.3) Plátce:

Statutární město Ústí nad Labem

IČ: 00081531

se sídlem Velká Hradební 2336/8, 401 00 Ústí nad Labem

bankovní spojení: [REDACTED]

zastoupené na základě pověření Rady města [REDACTED], vedoucí odboru MO, strategického rozvoje a investic

II. POJMY

II.1) „**Service Level Agreement**“, zkráceně SLA = tato smlouva o poskytování technické a systémové podpory

II.2) „**Předmět péče**“ = hardwarové a/nebo softwarové komponenty IT, na které se vztahuje tento SLA, a jsou specifikovány v Příloze č. 3 nebo Příloze č. 5. Vzor specifikace a nabídky na zařízení dílčí služby dle Rámcové smlouvy o poskytování ICT služeb příspěvkovým organizacím.

II.3) „**Závada**“ = chybné chování Předmětu péče, které se projevuje změnou oproti předchozímu funkčnímu stavu. Za závadu se rovněž považuje chybné chování Předmětu péče, který byl předmětem plnění Poskytovatele, tento předmět plnění je v záruční lhůtě a chybné chování nebylo identifikováno při akceptaci díla.

II.3a) „**Reprodukovatelná závada**“ = chybné chování, které lze nasimulovat a opakovaně dosáhnout při diagnostice závady pracovníkem Objednatele.

II.3b) „**Nereprodukovatelná závada**“ = chybné chování, vyskytující se nahodile, bez znatelné souvislosti s konkrétní aktivitou a nelze ho opakovaně dosáhnout při diagnostice.

II.4) „**Změnový požadavek**“ = na rozdíl od závady jde o změnu Předmětu péče oproti předchozímu funkčnímu stavu vyvolaný např.

II.4a) změnou potřeb/požadavků Objednatele

II.4b) uvolněním oprav a updatů výrobcem některého subsystému

II.5) „**Odborný pracovník Poskytovatele**“ = zaměstnanec Poskytovatele, který má kvalifikaci pro výkon činností na Předmětu péče.

II.5a) Poskytovatel může výkon činností zajistit i formou subdodávky, ale výhradně pracovníkem splňujícím nejméně stejné kvalifikační požadavky.

II.6) „**SLA parametry**“ = definují kvalitu poskytovaných servisních služeb, a to prostřednictvím následujících hodnot:

II.6a) „**Doba pokrytí**“ = časové období, ve kterém je Poskytovatel povinen akceptovat požadavek Objednatele na poskytnutí služby (dále jen „Požadavek“).

II.6a/i) Pokud je požadavek na poskytnutí služby nahlášen v době pokrytí (časovém rozmezí), začínají běžet dále uvedené časové úseky pro řešení požadavku.

II.6a/ii) Je-li požadavek nahlášen mimo dobu pokrytí, čas na řešení začíná běžet se zahájením nejbližší další doby pokrytí. Například, je-li sjednána doba pokrytí PO-PÁ 8:00–15:00 a dojde k nahlášení požadavku o víkendu, požadavek se posuzuje z hlediska časového průběhu jako nahlášený v PO 8:00. Obdobně jsou z Doby pokrytí vyčleněny státem uznané svátky.

II.6b) „**Doba zásahu**“ = časový úsek od nahlášení požadavku do reakce Odborného pracovníka Poskytovatele dle typu zásahu. „Zásahem“ se rozumí prokazatelné zahájení řešení problému Odborným pracovníkem Poskytovatele a to např. kontaktem s pracovníkem Objednatele, vzdáleným přístupem či osobním zásahem na místě.

II.6c) „**Doba zásahu na místě**“ (on-site zásah) = časový úsek od nahlášení požadavku do příjezdu Odborného pracovníka Poskytovatele na místo řešení (pokud je osobní přítomnost nezbytná pro řešení požadavku).

II.6d) „**Doba řešení**“ (doba pro splnění požadavku) = časový úsek od nahlášení požadavku na zásah do jeho vyřešení opravou, výměnou zařízení, úpravou konfigurace či jiným způsobem, který:

II.6d/i) zajišťuje funkčnost Předmětu péče způsobem srovnatelným se stavem před vznikem závady (v případě že šlo o závadu) resp.

II.6d/ii) realizuje Změnový požadavek (pokud šlo o požadavek na úpravu chování systému rozdílně od předchozího stavu).

II.7) „**On-site**“ = na místě = označení pro činnost, prováděnou při fyzické přítomnosti pracovníků Poskytovatele dle umístění Předmětu péče.

II.8) „**Off-site**“ = označení pro činnost, prováděnou bez fyzické přítomnosti pracovníků Poskytovatele na pracovištích Objednatele např. vzdáleným přístupem, telefonicky, výkonem servisu na zařízeních v servisním středisku atp.

II.9) Označení časových údajů v rámci SLA:

II.9a) „**Standardní pracovní doba**“ = v pracovní dny 8:00 – 15:00, označovaná též jako „8x5“

II.9b) „**Rozšířená pracovní doba**“ = denně PO-NE od 7:00 – 20:00, označovaná též jako „14x7“

II.9c) „**Nepřetržitá pracovní doba**“ = denně 24 hodin, označovaná též jako „24x7“

II.9d) „**Následující pracovní den**“, next business day, zkráceně „**NBD**“ = nejbližší pracovní den, následující po vzniku požadavku. Analogicky pak i násobky této hodnoty jako 2NBD tj. do dvou následujících pracovních dnů atp.

II.9e) „**Tentýž den**“, zkráceně TD = plnění bude provedeno v den vzniku požadavku, pokud se tak stalo do 13:00, v případě vzniku požadavku po 13:00 znamená zkratka TD dobu do 13:00 den následující.

II.10) Časové jednotky pro zúčtování výkonů služeb dle této Smlouvy, přičemž „**Službou**“ se rozumí jednotlivá (i dílčí) plnění předmětu této Smlouvy, jak je definován v čl. III

II.10a) Minimální velikost zúčtovaného výkonu v oblasti ICT je

II.10a/i) 0,25 hodiny (15 minut) pro off-site výkony resp.



- II.10a/ii) 0,25 hodiny (15 minut) pro výkony on-site.
- II.10b) Výkony (časové úseky) s dobou trvání kratší jsou zaokrouhlovány směrem nahoru.
- II.10c) Pojem "člověkoden" se pro účely této Smlouvy vykládá v souladu s jeho obvyklým užitím, tedy jako práce jednoho člověka v rozsahu obvyklé pracovní doby dle platných pracovněprávních předpisů."
- II.11) „**Vybavovací doba**“ = časový úsek od vzniku požadavku do aktivace zdroje (náhradního dílu, odborného pracovníka atd.)
- II.12) „**HotLine**“ = služba Poskytovatele, která je pro Objednatele dostupná po sjednanou dobu pokrytí na sjednaném telefonním a e-mailovém kontaktu, resp. na webovém rozhraní HelpDeskovém systému pro správu požadavků.
- II.12a) HotLine slouží k nahlášení Závady a jejímu procesování dle sjednaných SLA parametrů.
- II.12b) Služba HotLine neslouží k zadávání Změnových požadavků – pro zpracování těchto požadavků Objednatel bude
- II.12b/i) kontaktovat odpovědnou osobu Poskytovatele uvedenou v Příloze č. 4 nebo
- II.12b/ii) zadá požadavek do HelpDeskového systému Poskytovatele (viz dále)
- II.13) „**HelpDesk systém**“ (ticket system) je softwarové řešení provozované Poskytovatelem nebo Objednatelem, které slouží k zadávání a evidenci Závad a Požadavků a sledování aktivit, vedoucích k jejich vyřešení.
- II.14) „**Pohotovost**“ = zajištění dostupnosti Odborných pracovníků Poskytovatele, schopných zahájit plnění s vybavovací dobou max. 1 hodina
- II.15) „**Servisní sklad**“ = zajištění náhradních dílů a/nebo celých zařízení, které jsou použitelné v případě servisu kdykoliv ve sjednané době možného servisního zásahu s vybavovací dobou umožňujícím splnění SLA.
- II.15a) Servisní sklad slouží k pokrytí akutní potřeby v případě opravy a pokrývá tak dobu mezi vznikem závady zařízení a dodáním náhradního dílu/zařízení dle servisních podmínek výrobce/dodavatele.
- II.15b) V případě použití servisního skladu, který byl zpoplatněn v rámci SLA, je příslušný díl/zařízení zapůjčen po dobu opravy původního zařízení bezplatně.
- II.15c) Zajištěním Servisního skladu se rozumí buď vytvoření vyhrazené servisní rezervy v majetku Poskytovatele anebo prokazatelné smluvní zajištění prostřednictvím specializovaného subdodavatele či servisního systému výrobce.
- II.16) „**Záplata**“ (patch, hotfix, service pack) = oprava zpravidla programového vybavení, vydaná výrobcem pro odstranění vady a/nebo zlepšení bezpečnosti a/nebo výkonu. Tyto záplaty jsou uvolňovány výrobcem zdarma anebo jsou součástí aktualizací služby, kterou musí mít Objednatel předplacenou (tzv. maintenance či upgrade poplatek).
- II.16a) Výkony Poskytovatele, spojené s implementací záplat nejsou bezplatné, a to ani v případě, že má Objednatel předplacenou aktualizací službu
- II.17) „**Profylaxe**“ = předem plánovaná činnost, která zahrnuje fyzické čištění zařízení, jeho diagnostiku a potřebnou aktualizaci ovladačů a podpisových certifikátů. Tyto činnosti jsou prováděny dle dohody s určeným pracovníkem Objednatele tak, aby co nejméně narušily běžnou činnost.
- II.18) „**Výkaz činnosti**“ (activity report) = přehled Poskytovatelem poskytnutých a zajištěných služeb, který je po odsouhlasení Objednatelem podkladem pro fakturaci. Obsahuje minimálně tyto náležitosti:
- II.18a) datum plnění
- II.18b) popis provedené činnosti
- II.18c) dobu trvání
- II.18d) jméno pracovníka, který činnost provedl

- II.19) „Míra inflace“ = procentuální hodnota vyhlášená Českým statistickým úřadem, vyjádřená přírůstkem indexu spotřebitelských cen ke stejnému měsíci předchozího roku. Míra inflace vyjadřuje procentní změnu cenové hladiny ve vykazovaném měsíci daného roku proti stejnému měsíci předchozího roku.
- II.20) „Rámcová smlouva“ = Rámcová smlouva o poskytování ICT služeb pro příspěvkové organizace města ve znění Dodatku č. 1, které Rada Statutárního města Ústí nad Labem rozhodnutím č. 2384/98R/21 ze dne 15.12.2021 a č. 2973/122R/22 ze dne 19.9.2022 schválila v souladu se záměrem poskytování ICT služeb příspěvkovým organizacím města Ústí nad Labem prostřednictvím společnosti Metropolnet, a.s. jako společnosti 100% vlastněné Statutárním městem Ústí nad Labem. Účelem této smlouvy je zajištění jednotných, kvalitních ICT služeb pro příspěvkové organizace města s očekávaným dopadem na unifikaci a kvalitu prací, zjednodušení administrativní zátěže a hospodárnost v oblasti ICT nákupů. **Dále označována i jako „RS-ICTPO“.**

III. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

- III.1) Předmětem plnění ze strany Poskytovatele je poskytování technické a systémové podpory k vybranému programovému vybavení a hardwarovým prostředkům, které jsou ve vlastnictví Objednatele nebo je má Objednatel v nájmu a jsou uvedeny v Příloze č. 5 této smlouvy. Klasifikace závad a příslušných SLA parametrů je uvedena v Příloze č. 1. Tyto Služby Poskytovatele jsou blíže specifikovány v následujících odstavcích tohoto článku Smlouvy.
- III.2) Řešení Závad:
- III.2a) Zajištění služby HotLine ve sjednané Době pokrytí pro Oprávněné osoby Objednatele
 - III.2b) Zajištění záručního a pozáručního servisu, tj. odstranění Závad nahlášených Objednatelem a/nebo zjištěných při výkonu dalších činností Poskytovatele
 - III.2c) Telefonickou a e-mailovou podporu Odborným pracovníkem pro řešení vzniklých problémů a dotazů uživatelů.
- III.3) Řešení (změnových) Požadavků:
- III.3a) Provozní (administrátorské) změny konfigurace vyvolané potřebami Objednatele jako např. změna nastavení oprávnění, zakládání/rušení uživatelských účtů, aktivace nových zařízení do systému (např. zřízení síťových tiskáren)
 - III.3b) Aktualizaci systémů pomocí Záplat, pokud jsou tyto uvolněny výrobcem bezplatně anebo má Objednatel zaplacen poplatek za aktualizaci.
- III.4) Pravidelný dohled dle rozsahu uvedeného v Příloze č. 5.
- III.5) V případě, že pracovník Poskytovatele zjistí Závadu z kategorie Kritická je povinen o takové skutečnosti informovat Kontaktní osoby Objednatele uvedené v tabulce v Příloze č. 1, článek III.
- III.6) Zajištění dalších služeb uvedených v článku III. Přílohy č. 5.
- III.7) Postoupení (eskalace) Závad a Změnových požadavků mimo kompetenci Poskytovatele na příslušné dodavatele a/nebo výrobce subsystému, pokud je tato služba explicitně sjednána.
- III.8) Pořízení nového hardware a software nebo zřízení služby pronájmu hardware a software na základě požadavku Objednatele, technického návrhu Poskytovatele, a vzájemného schválení nabídky. Hardware a software přechází do majetku či užívání Objednatele v den podpisu předávacího protokolu, a je automaticky zařazen do Poskytovatelem spravovaného předmětu plnění.
- III.9) Konzultace:
- III.9a) Zajištění konzultační a poradenské služby pro optimalizaci ICT, zpracování návrhů a studií řešení, oponentur atd.
 - III.9b) Poskytování informací o dostupných aktualizacích programového vybavení včetně doporučení pro aplikaci v prostředí Objednatele.

III.10) Další (ostatní) činnosti a služby stanovené **RS-ICTPO** nebo vzájemnou dohodou smluvních stran.

III.11) Reporting a vedení činností

III.11a) Zpracování Výkazu výkonů a jeho předložení ke schválení určenému představiteli Objednatele či Plátce ke schválení, a to 1x měsíčně.

IV. MÍSTO A ČAS PLNĚNÍ

IV.1) Poskytovatel bude provádět plnění v jakosti odpovídající technickým normám a obecně závazným právním předpisům platným nebo doporučeným pro místo plnění.

IV.2) Místem plnění je **sídlo Poskytovatele**, nevyžaduje-li povaha zásahu jeho provedení v místě sídla Objednatele.

IV.3) Tato smlouva se uzavírá **na dobu neurčitou s platností od data 01.10.2025**

IV.3a) Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem obou Smluvních stran a účinnosti od data zveřejnění v Registru smluv, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.

IV.4) Výpovědní lhůta v délce trvání 3 měsíce začíná běžet prvního dne následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

IV.5) Každá smluvní strana může od smlouvy odstoupit v případě, že jiná smluvní strana neplní podstatným způsobem své smluvní závazky z této smlouvy, zejména opakované porušení SLA parametrů dle Přílohy č. 1 této Smlouvy na straně Poskytovatele a opakované prodlení s úhradou faktur dle této Smlouvy na straně Plátce.

IV.5a) Rozhodne-li se některá ze stran ukončit smlouvu z tohoto důvodu, je povinna do 10 kalendářních dnů od zjištění skutečnosti, zakládající důvod odstoupení, písemně vyzvat druhou stranu k nápravě a určit přiměřený čas (zpravidla 20 pracovních dnů) k provedení nápravy/zhojení této skutečnosti.

IV.5b) Nedojde-li v určené lhůtě k nápravě/zhojení, může odstupující strana již bez další výzvy od této Smlouvy odstoupit. Platnost Smlouvy v takovém případě skončí dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

IV.5c) Pokud od této smlouvy odstoupí Poskytovatel z důvodu na straně Objednatele nebo Plátce (pro závažné neplnění povinností Objednatele) má právo, aby mu Plátce zaplatil oprávněné náklady za plnění, které odpovídají rozsahu plnění provedeného až do účinnosti odstoupení. Dále má právo na náhradu veškeré újmy, způsobené mu v souvislosti s odstoupením.

IV.6) Čas plnění jednotlivých požadavků je definován SLA parametry dle oblasti a kategorie požadavku (viz Příloha č. 1). Tento čas plnění se přiměřeně, rozumně a v nezbytné míře prodlužuje

IV.6a) pokud dojde k přerušení prací na realizaci plnění po vzájemné dohodě obou stran

IV.6b) při vzniku okolností, které smluvní strany nemohly odvrátit a ani je nemohly předvídat (vis maior)

IV.6c) pokud Objednatel nezajistí úplně a včas podmínky nezbytné pro plnění Poskytovatele (IT infrastrukturu, rozsah/termíny kooperace atp.) uvedené v této smlouvě nebo neposkytne jinou dohodnutou, rozumně požadovanou či objektivně nezbytnou součinnost

IV.6d) pokud se jedná o nereprodukovatelnou závadu, kterou nelze v daném čase plnění nasimulovat

IV.7) Poskytovatel může po předchozím včasné upozornění pozastavit plnění dle této smlouvy v případě zmeškání úhrady jím vystavených faktur ze strany Plátce při prodlení trvajícím déle než 30 kalendářních dnů od data splatnosti.

IV.7a) Pozastavení plnění spočívá v přerušení veškerých služeb, definovaných podle článku III. Předmět plnění.

IV.7b) Poskytovatel v takovém případě nenese odpovědnost za žádné újmy na straně Objednatele.

V. PŘEVZETÍ PLNĚNÍ

Metropolnet, a.s., Mírové náměstí 3097/37, 400 01 Ústí nad Labem

tel.:
e-ma

url: www.metropolnet.cz
ID DS: 5r4e67q

IČ: 25439022
DIČ: CZ254939022

- V.1) K převzetí (dílčího) plnění určí Objednatel oprávněné zástupce uvedené v Příloze č. 4, článek II. této smlouvy.
- V.2) Předmět plnění převezme Objednatel dle jednotlivých požadavků některým z následujících způsobů přiměřeně povaze požadavku:
- V.2a) provedením hmotné přejímky produktů materiální povahy
 - V.2b) akceptačním protokolem o převzetí služby, plnění či dodávky
 - V.2c) uvedením do provozu a provedením funkční přejímky dodaných (sub)systémů. Funkční přejímkou se rozumí oboustranné ověření funkčnosti instalovaných zařízení a programových produktů.
 - V.2d) průkazným oznámením Poskytovatele (zejména e-mailem) určenému pracovníkovi Objednatele, že jeho Požadavek byl vyřešen
 - V.2e) záznamem o vyřešení Požadavku do HelpDeskového systému
- V.3) Pokud Objednatel nerozporuje oznámení Poskytovatele o vyřešení požadavku do 5 pracovních dnů, je Poskytovatel oprávněn tento požadavek považovat za vyřešený.
- V.3a) Objednatel má přitom možnost tento požadavek znova aktivovat, v takovém případě ale probíhá opětovně doba plnění dle SLA parametrů.

VI. CENA PLNĚNÍ

- VI.1) Cena plnění je sjednána podle skutečně poskytnutých výkonů, kalkulovaných v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- VI.1a/i) Část plnění (zajištění servisní pohotovosti, dálkového dohledu, pronajatého hardware a servisních rezerv, tj. pravidelné paušální poplatky v Příloze č.3) je oceněna paušálem dle sjednaného rozsahu. Tyto náklady budou účtovány vždy v průběhu trvání smlouvy.
 - VI.1a/ii) Další výkony budou účtovány dle skutečně odebraného množství, vykázaného v pravidelném Výkazu výkonů, který je přiložen k faktuře.
 - VI.1a/iii) Pro ocenění případného plnění nad rámec rozpočtu budou použity přednostně jednotkové ceny, uvedené v rozpočtu (Příloha č. 3). U položek, které v rozpočtu nejsou použité, pak ceník výkonů (Příloha č. 2) ev. poté ceny obvyklé pro konkrétní domluvené řešení.
- VI.2) Poskytovatel je oprávněn valorizovat cenu plnění dle VI.1) resp. ceny výkonů dle Přílohy č. 2 a 3 vždy k výročí uzavření smlouvy max. o vyhlášenou Míru inflace za předchozí kalendářní rok v případě, že se nejedná o částky stanovené **RS-ICTPO**.
- VI.3) K ceně za plnění dle VI.1) je Poskytovatel oprávněn fakturovat rovněž náklady na drobný materiál a externí služby, nezbytné k udržení chodu systémů krytých touto smlouvou, viz Příloha č. 5. Jedná se o:
- VI.3a) náklady na náhradní díly v případě pozáručních oprav
 - VI.3b) náklady na spotřební materiál, na který se nevztahuje záruka výrobce
 - VI.3c) náklady externích servisních organizací, nezbytné pro provedení opravy (autorizované servisny výrobce zařízení)
 - VI.3d) v případě informačních systémů a software pak rozvojové, konzultační či profylaktické činnosti dle vzájemné domluvy
 - VI.3e) Další, výše nespécifikované drobné materiály
 - VI.3f) je-li cena těchto náhradních dílů včetně subdodávek vyšší než 2 000,- Kč bez DPH na jednotlivý případ, Poskytovatel si vyžádá souhlas s opravou u pověřeného pracovníka Objednatele.
- VI.4) K ceně za plnění bude připočítáno DPH ve výši stanovené obecně závazným předpisem ke dni plnění.

VII. PLATEBNÍ PODMÍNKY

VII.1) Cenu za plnění je Poskytovatel oprávněn fakturovat měsíčně.

VII.1a) částku ve výši stanovené Přílohou č. 3 této smlouvy jako paušální platby

VII.1b) částku ve výši skutečně provedených služeb dle platného ceníku a nákladů s nimi spojené dle skutečně poskytnutého plnění.

VII.2) Dále musí být k faktuře přiložen Výkaz služeb. Objednatel či Plátce je oprávněn chybnou fakturu a/nebo chybný Výkaz Služeb bez zbytečného odkladu vrátit Poskytovateli k opravě.

VII.3) Lhůta splatnosti vystavených faktur činí 20 kalendářních dní od vystavení faktury nebo dle RS-ICTPO.

VII.4) Povinnost zaplatit fakturovanou částku je splněna připsáním částky na účet Poskytovatele.

VIII. PŘECHOD VLASTNICKÉHO PRÁVA

VIII.1) Pro plnění v oblasti ICT platí, že na majetku, který je ve vlastnictví Objednatele, vlastnické právo k opraveným dílům a nebezpečí za škody na nich přecházejí na Objednatele dnem jejich písemného předání a převzetí Objednatelem.

IX. ZÁRUČNÍ A SERVISNÍ PODMÍNKY

IX.1) Poskytovatel přejímá záruku za jakost provedených servisních zásahů a oprav po dobu 3 měsíců ode dne písemného předání a převzetí jednotlivých zásahů či oprav Objednatelem. U výměny jednotlivých komponent v rámci servisního zásahu platí záruka daná výrobcem.

IX.2) Poskytovatel neposkytuje záruky za neporušení dat při vzniku závady a z tohoto titulu nelze uplatnit smluvní pokuty ani náhradu škody.

IX.3) Veškeré požadavky označené jako Kritické budou Oprávněným pracovníkem Objednatele hlášeny v Době pokrytí na telefonní číslo nebo HelpDesk Poskytovatele:

Hot-Line: [REDACTED]

HelpDesk: [REDACTED]

Při nahlášení závady jiným způsobem (vč. e-mailu) není možné uplatnit sankce za nesplnění dohodnutých termínů plnění daných touto smlouvou.

Zároveň platí, že nejpozději do termínu Doby zásahu je Objednatel povinen požadavek zaznamenat do HelpDeskového systému Poskytovatele.

IX.4) Dále i ostatní požadavky, které se netýkají závad v kategorii Kritické je nutné hlásit do HelpDeskového systému Poskytovatele <https://helpdesk.metropolnet.cz/>

IX.5) Všechny požadavky budou hlášeny na Hot-line nebo zaznamenány do HelpDeskového systému Poskytovatele oprávněným zástupcem Objednatele uvedeným v článku III. Přílohy č. 4.

IX.5a) Před vlastním zahájením řešení je pracovník Poskytovatele povinen sdělit Objednateli předpokládanou časovou náročnost řešení. Do okamžiku odsouhlasení časové náročnosti řešení oprávněným zástupcem Objednatele, se pozastavuje plynutí lhůty Doby řešení. V případě, že oprávněným zástupcem Objednatele neschválí časovou náročnost řešení, požadavek se ruší.

IX.6) Nárok na odstranění vady nemůže Objednatel u Poskytovatele uplatňovat v době, kdy je v prodlení s plněním svých závazků z této smlouvy. Na tuto skutečnost je v případě neoprávněného uplatnění nároku povinen Poskytovatel Objednatele upozornit.

X. ZÁVAZKY OBJEDNATELE

- X.1) Určit své zástupce pověřené akceptací plnění dle této smlouvy (viz Příloha č. 4) a zajistit průběžnou aktualizaci těchto údajů.
- X.2) Zajistit podle potřeby pro pracovníky Poskytovatele přístup do objektu a místnost (prostor na sezení) pro výkon práce on-site.
- X.3) Umožnit pracovníkům Poskytovatele v pracovní dny (8:00-15:00), ev. v jinou vzájemně dohodnutou či pro on-site výkon nezbytnou dobu, přístup do prostor Objednatele, v nichž je nezbytná osobní přítomnost pro plnění předmětu této smlouvy.
- X.4) Zajistit, aby příslušní pracovníci Objednatele poskytovali pracovníkům Poskytovatele jím vyžádané a nezbytně potřebné informace ke splnění Požadavku v dohodnutém termínu nebo nejpozději do 5 pracovních dnů.
- X.5) Objednatel zodpovídá za odpovídající stav technického vybavení, systémového software, energií a internetové konektivity, které je nezbytné pro realizaci plnění (návaznost předmětu plnění na další systémy Objednatele), pokud tento není součástí plnění Poskytovatele. V případě nefunkčního stavu Objednatel zajistí nápravu a bude proveden zápis o posunutí termínu prací do doby, než bude tato funkčnost těchto nezbytných a navazujících systémů obnovena
- X.6) Umožnit Poskytovateli dálkový přístup (např. prostřednictvím VPN) ke všem instalovaným systémům v rozsahu nezbytném pro plnění této smlouvy a za dodržení bezpečnostních pravidel, která budou prokazatelně určena Objednatelem, případně dle konkrétní domluvy s Poskytovatelem.
- X.7) V případě změny sídla Objednatele, případně jakýchkoliv kontaktních informací uvedených v této smlouvě se zavazuje Objednatel písemně uvědomit Poskytovatele nejpozději do jednoho týdne po vzniku změny.
- X.7a) Zálohy dat, pokud nejsou součástí plnění Poskytovatele, si musí Objednatel zajistit svými prostředky a na vlastní náklady tak, aby v případě potřeby bylo možné provést dílčí opravu a/nebo rekonstrukci dotčeného systému.

XI. DALŠÍ ZÁVAZKY POSKYTOVATELE

- XI.1) Zajistit dodržování bezpečnostních, provozních a dalších předpisů platných pro práce v prostorách Objednatele, se kterými byl Objednatelem prokazatelným způsobem seznámen.
- XI.2) Chránit veškerá data a informace Objednatele, se kterými přijde do styku, v souladu s článkem XII. této smlouvy a zajistit dodržování této povinnosti též všemi jím pověřenými osobami a zaměstnanci.
- XI.3) V případě změny sídla Poskytovatele, případně jakýchkoliv kontaktních informací uvedených v této smlouvě se zavazuje Poskytovatel písemně uvědomit Objednatele nejpozději do jednoho týdne po vzniku změny.

XII. OCHRANA DAT, INFORMACÍ A OBCHODNÍHO TAJEMSTVÍ

- XII.1) Smluvní strany se tímto zavazují, že veškeré informace, a zvláště pak veškerá data Objednatele, se kterými se seznámí v rámci plnění této smlouvy pracovníci či subdodavatelé Poskytovatele a která jakákoliv ze smluvních stran získá o druhé straně při plnění této smlouvy nebo v souvislosti s ním, budou považovány za důvěrné.
- XII.2) Smluvní strany se zavazují zachovat o těchto informacích mlčenlivost s výjimkou předchozího písemného souhlasu druhé strany, žádnou z těchto informací nijak nezneužít, nevyužít, nezpřístupnit a ani neumožnit zpřístupnění třetím osobám.
- XII.3) Tento závazek smluvních stran trvá i po ukončení smlouvy z jakéhokoli důvodu, pokud informace není veřejně přístupná nebo se později nestane veřejně přístupnou jinak než porušením této smlouvy.

XII.4) Povinnost mlčenlivosti se dále nevztahuje na konzultace s advokáty, daňovými poradci a na zákonem uloženou povinnost sdělit na vyzvu státním orgánům informace kryté povinností mlčenlivosti dle této smlouvy.

XIII. SANKCE

XIII.1) Pro případ prodlení Plátce se zaplacením oprávněně fakturované částky delšího než 10 pracovních dnů, se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení ode dne následujícího po dni splatnosti.

XIII.2) V případě prodlení Poskytovatele s plněním dle této smlouvy sjednává se smluvní pokuta ve výši 500,- Kč za každý kalendářní den prodlení za každý požadavek z kategorie Kritická uvedených v článku III Přílohy č. 1

XIII.2a) Poskytovatel je povinen tuto smluvní pokutu dle XIII.2) zaplatit, pokud se nedohodne s Plátcem na poskytnutí slevy z ceny plnění namísto placení smluvní pokuty.

XIII.2b) Smluvní strany výslovně sjednávají, že maximální výše smluvní pokuty za období dvanácti po sobě následujících kalendářních měsíců může činit 10.000,- Kč.

XIII.2c) Povinnost Poskytovatele uhradit smluvní pokutu se nevztahuje na případy, kdy došlo ze strany Poskytovatele k oprávněnému pozastavení plnění dle odstavce IV.7)

XIII.3) Poruší-li jedna ze smluvních stran prokazatelně ujednání sjednaná v článku XII. této smlouvy, uhradí druhé prokazatelně vzniklou majetkovou i nemajetkovou újmu až do maximální výše 50.000,- Kč. Zaplacením této náhrady však není dotčeno právo na ochranu proti porušení a ohrožení práva na obchodní tajemství dle platných právních předpisů.

XIII.4) Náhrada majetkové a nemajetkové újmy se bude řídit ustanoveními Občanského zákoníku s tím, že náhrada majetkové a nemajetkové újmy, způsobené Objednateli Poskytovatelem nemůže v celkové výši přesáhnout částku 100.000,- Kč.

XIV. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

XIV.1) Tato smlouva, stejně jako vztahy mezi účastníky této smlouvy, se řídí právem České republiky.

XIV.2) Pokud z této smlouvy nevyplývá jinak, použije se na právní vztahy upravené touto smlouvou právní úprava Smlouvy o dílo obsažená v Občanském zákoníku.

XIV.3) Podpisem této smlouvy se stávají předešlá korespondence, popř. ústní domluvy, které nejsou v této smlouvě výslovně zohledněny, bezpředmětné.

XIV.4) Žádná ze smluvních stran nemůže převést práva a povinnosti z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu smluvní strany na třetí osobu.

XIV.5) Veškeré změny této smlouvy a dodatečná ujednání, která se k ní vztahují, musí být v písemné formě pouze vzestupně číslovanými písemnými dodatky podepsanými Smluvními stranami.

XIV.6) Smluvní strany spolu budou ve věcech změn či dodatků této smlouvy komunikovat písemně na adresy Objednatele, Poskytovatele a Plátce uvedené v článku I. této smlouvy.

XIV.6a) Pro účely doručování se považují v pochybnostech písemnosti (včetně poštou zaslaných faktur) za doručené třetím dnem po odeslání písemnosti doporučeným dopisem na adresu druhé smluvní strany prostřednictvím držitele poštovní licence.

XIV.6b) Písemnost se považuje za doručenou i v případě, že se již smluvní strana na adrese uvedené v záhlaví této smlouvy nezdržuje, nebo když změnila sídlo či bydliště, ale neoznámila smluvní straně písemně takovou změnu adresy pro doručování písemností, a v případě, že doručení písemnosti jakýmkoliv jiným způsobem zmařila.

XIV.6c) Písemnosti se také zasílají prostřednictvím veřejné datové sítě do datové schránky. Dokument, který byl dodán do datové schránky, je doručen okamžikem, kdy se do datové schránky přihlásí osoba, která má s ohledem na rozsah svého oprávnění přístup k dodanému dokumentu. Nepřihlásí-li se do datové schránky osoba podle předchozí věty ve lhůtě do 10 dnů ode dne, kdy byl dokument dodán do datové schránky, považuje se tento dokument za doručený posledním dnem této lhůty. Doručení dokumentu datovou schránkou má stejné právní účinky, jako doručení do vlastních rukou.

XIV.7) Tato Smlouva se uzavírá písemně elektronickými prostředky, a to zaručeným elektronickým podpisem oprávněných zástupců obou smluvních stran.

XIV.8) Obě smluvní strany potvrzují po přečtení autentičnost této smlouvy svým podpisem. Zároveň obě smluvní strany prohlašují, že tato smlouva nebyla sjednána v tísni ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

XIV.9) Smluvní strany se dohodly, že v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), tuto Smlouvu, včetně případných dodatků, v Registru smluv uveřejní „Poskytovatel“.

XV. SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 Specifikace závad a souvisejících SLA parametrů

Příloha č. 2 Ceník služeb Poskytovatele

Příloha č. 3 Rozpočet ceny za plnění

Příloha č. 4 Seznam odpovědných a oprávněných osob Objednatele a Poskytovatele

Příloha č. 5 Specifikace zařízení, subsystémů a služeb

XVI. PODPISY SMLUVNÍCH STRAN

Za Objednatele:

V Ústí nad Labem

.....
[Redacted Signature]

Za Poskytovatele:

V Ústí nad Labem

.....
[Redacted Signature]

Za Plátce:

V Ústí nad Labem

.....
[Redacted Signature]

Příloha č. 1 Specifikace závad a souvisejících SLA parametrů

Specifikace Závad, Změnových požadavků a souvisejících SLA parametrů

I. KATEGORIE ZÁVAD A ZMĚNOVÝCH POŽADAVKŮ

I.1) Kritická vada:

I.1a) Jedná se o kritickou vadu, která znemožňuje primární obchodní činnost Objednatele (výroba, expedice apod.) a neexistuje pro ni žádný náhradní postup.

I.1b) Systémy/aplikace, na kterých mohou být závady takto klasifikovány, jsou takto označeny v tabulce v odstavci „III. Klíčové aplikace“

I.2) Ostatní Závady jsou všechny Závady kromě Kritických.

I.3) Požadavky na administraci a změny s definovaným SLA – jedná se o požadavky na změny a administraci, pro které existuje předem stanovených postup (konfigurační/prováděcí checklist) vytvořený buď Objednatelem nebo Poskytovatelem (vytvoření takového checklistu Poskytovatelem je účtovaný výkon v rámci této smlouvy)

I.4) Ostatní požadavky – jedná se o ostatní činnosti nespecifikované v předchozích bodech

II. SPECIFIKACE SLA PARAMETRŮ

Oblast	Kategorie	Doba pokrytí	Doba zásahu	Doba řešení
ICT	Kritická vada	8x5 (Po-Pá 8:00-15:00)	TD	NBD
	Ostatní vada	8x5 (po-pá 8:00-15:00)	NBD	5BD
	Požadavky na administraci a změny s definovaným SLA	8x5 (po-pá 8:00-15:00)	TD	- 1)
	Ostatní požadavky	8x5 (po-pá 8:00-15:00)	- 1)	- 1)

¹⁾ doba zásahu a splnění Ostatních požadavků je věcí vzájemné dohody mezi Objednatelem a Poskytovatelem

III. KLÍČOVÉ APLIKACE

Priorita	Aplikace
X	X
X	X
X	X
X	X

Příloha č. 2 Ceník služeb Poskytovatele

Ceník služeb Poskytovatele

I. CENÍK ICT VÝKONŮ POSKYTOVATELE

CENÍK ICT VÝKONŮ POSKYTOVATELE se plně řídí Rámcovou smlouvou o poskytování ICT služeb pro příspěvkové organizace města ve znění Dodatku č. 1, které Rada Statutárního města Ústí nad Labem rozhodnutím č. 2384/98R/21 ze dne 15.12.2021 a č. 2973/122R/22 ze dne 19.9.2022 schválila v souladu se záměrem poskytování ICT služeb příspěvkovým organizacím města Ústí nad Labem prostřednictvím společnosti Metropolnet, a.s. jako společnosti 100% vlastněné Statutárním městem Ústí nad Labem. Účelem této smlouvy je zajištění jednotných, kvalitních ICT služeb pro příspěvkové organizace města s očekávaným dopadem na unifikaci a kvalitu prací, zjednodušení administrativní zátěže a hospodárnost v oblasti ICT nákupů. Dále označována i jako „RS-ICTPO“.

Sazby výkonů

Kategorie prací	Hodinová sazba
Vzdálená či on-premise správa infrastruktury a uživatelská podpora dle této smlouvy v pracovní době pondělí–pátek (8:00 do 15:00)	450,- Kč/ hod. bez DPH

Veškeré kategorie financování či speciálních hodinových sazeb jsou dále součástí RS-ICTPO. Tento sazebník výkonů se řídí výhradně RS-ICTPO.



Příloha č. 4 Seznam odpovědných a oprávněných osob Objednatele a Poskytovatele

Seznam odpovědných a oprávněných osob Objednatele a Poskytovatele

I. OPRAVNĚNÉ OSOBY POSKYTOVATELE PRO PŘEDLOŽENÍ VÝKAZU VÝKONŮ

Jméno	Funkce	Telefon	E-mail
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

II. OPRAVNĚNÉ OSOBY OBJEDNATELE PRO AKCEPTACI VÝKAZU VÝKONŮ

Jméno	Funkce	Telefon	E-mail
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

III. OPRAVNĚNÉ OSOBY OBJEDNATELE PRO HLÁŠENÍ ZÁVAD NA HOTLINE POSKYTOVATELE

Jméno	Funkce	Telefon	E-mail
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Hlášení na hotline mohou provádět oprávněné osoby Objednatele, které byly řádně proškoleny a seznámeny s podmínkami smlouvy, a to zejména se specifikací SLA parametrů v Příloze č. 1 a mající vytvořen účet HelpDesk systému Poskytovatele.

Příloha č. 5 Specifikace zařízení, subsystémů a služeb

Specifikace zařízení, subsystémů a služeb

I. SEZNAM HARDWAROVÝCH KOMPONENT

Název zařízení	Počet (ks)
Kompletní správa ICT zařízení	X
X	X
X	X
X	X
X	X

Poskytovatel nezajišťuje žádný servisní sklad a náhradní díly či zařízení. Veškeré náhradní díly si pro opravu musí zajistit Objednatel, a to buď servisním zajištěním od výrobce (doporučujeme), dodavatele dané technologie nebo vlastním servisním skladem. Pravidelný dohled bude prováděn vzdáleně.

II. PLÁN PROFYLAXÍ

Profylaxe budou realizovány na základě požadavku Objednatele v režimu Ostatní požadavky. Poskytovatel doporučuje provádění profylaxe centrální techniky min. 1x za 6 měsíců.

III. ROZSAH SLUŽEB

- III.1) Zajištění SLA dle specifikace v Příloze č. 1, zajištění HW a SW podpory vč. HelpDesku uživatelů ve Standardní pracovní době
- III.2) Dohled IT infrastruktury
- III.3) Správa síťového nastavení serverů pro dostupnost aplikací z internetu
- III.4) Zabezpečení serverů: pravidelná (minimálně 1x za 3 měsíce) aktualizace serverů, nastavení systémového firewallu
- III.5) V případě nesjednaného měsíčního poplatku za držení SLA (0 Kč) se SLA parametry uvedené v příloze č.1 vztahují pouze na zařízení vedené jako služba, tedy zařízení vedené v Pravidelných měsíčních poplatcích.

IV. SPECIFIKACE SLUŽEB

- IV.1) Každá uvedená dílčí služba může disponovat bližší specifikací dle vzájemné domluvy a rozsahu.
- IV.2) Další služby mohou být poskytovány na základě Katalogu služeb Poskytovatele.

V. DALŠÍ SPECIFIKACE

- V.1) Tato příloha může být doplněna o podpůrné dokumenty popisující skutečný stav, seznamy, dokumentaci a zákresy.

