

Smlouva o poskytování služeb outsourcingu informačních technologií

(dále jen „smlouva“)

Smluvní strany

Statutární město Ostrava

Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava
zastoupené náměstkyní primátora
Mgr. Kateřinou Šebestovou

OVANET a.s.

Hájkova 1100/13, 702 00 Ostrava
zastoupena členem představenstva
ing. Michalem Hrotíkem

IČO: 00845451
DIČ: CZ00845451 (plátce DPH)
Peněžní ústav: Česká spořitelna a.s.,
okresní pobočka Ostrava
Číslo účtu: [REDACTED]

IČO: 25857568
DIČ: CZ25857568 (plátce DPH)
Peněžní ústav: ČSOB a. s.
pobočka Ostrava
Číslo účtu: [REDACTED]
Spisová značka B 2335 vedená
u Krajského soudu v Ostravě

(dále jen „zadavatel“)

(dále jen „poskytovatel“)

Obsah smlouvy

čl.I.

Preambule

Zadavatel je veden úmyslem svěřit a zajistit správu a rozvoj IS/IT externím poskytovatelem v rozsahu definovaném touto smlouvou. Cílem je dosažení vysoké technologické, organizační úrovně dotčených IT procesů za současného zajištění kvalifikovaných personálních kapacit a funkční komunikace. Dlouhodobým cílem je zajištění optimálního prostředí pro výkon veřejné správy, samosprávy a správu majetku ve veřejném zájmu na straně zadavatele. Poskytovatel je veden úmyslem zajistit na vysoké, profesionální úrovni veškerou správu a rozvoj IS/IT včetně efektivní komunikace s třetími stranami, poskytovateli dalších IT služeb a licencí.

čl.II.

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 a taktéž oprávnění k podnikání jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny

dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.

3. Strany jsou vedeny úmyslem stálého zkvalitňování a zvyšování technologické i organizační úrovně 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 zákona č. 298/2016 Sb. Zaslání smlouvy do registru smluv zajistí zadavatel.
5. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
6. V případě, že v souvislosti s poskytováním předmětu této smlouvy vznikne plnění, jež má povahu autorského díla v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb. autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "Licence"), nabývá zadavatel oprávnění užít ji všemi způsoby a bez množstevního nebo územního omezení. Licence je udělena jako nevýhradní, neodvolatelná a na dobu trvání majetkových autorských práv. Cena Licence v souvislosti s plněním této smlouvy je poskytována bezúplatně. Součástí Licence je i právo Objednatele k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací plnění, a to i prostřednictvím třetích osob, a souhlas k poskytnutí oprávnění užít plnění jakýmkoliv třetím osobám.
7. 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.

čl.III.

Účel smlouvy

1. Účelem smluvního vztahu je zajištění provozu a rozvoje svěřených informačních a komunikačních technologií zadavatele poskytovatelem, včetně uživatelské podpory. Jedná se o veškeré svěřené informační systémy (IS) a informační technologie (IT), dále také ICT, provozované zadavatelem mimo administrace a rozvoje aplikací IS GISMO, které bude nadále spravovat zadavatel vlastními prostředky.

čl.IV.

Předmět smlouvy

- 1) Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou poskytovat zadavateli služby následujících skupin činností:
 - A. Služby v oblasti plánování a rozvoje IS/IT
 - A.1. Tvorba koncepce rozvoje IS/IT zadavatele
 - A.2. Sestavení běžného a kapitálového rozpočtu pro IS/IT
 - B. Úprava a rozvoj IS/IT zadavatele
 - C. Správa, provoz a administrace systémů
 - C.1. Podpora uživatelů
 - C.2. Administrace HW
 - C.3. Administrace sítí
 - C.4. Administrace serverových operačních systémů
 - C.5. Administrace databází
 - C.6. Administrace informačních systémů a aplikací
 - C.7. Správa přístupů a oprávnění
 - C.8. Provádění provozních záloh
 - C.9. Plánování a řízení odstávek
 - C.10. Správa mobilních zařízení

- D. Realizace a spolupráce při definování bezpečnostní politiky IS/IT
- E. Reporting
- F. Řízení majetku zadavatele
- G. Realizace veřejných zakázek malého rozsahu pro zadavatele
- H. Sledování a dodržování plnění rozpočtu
- I. Jednání jménem zadavatele ve vztahu k dodavatelům, zajištění maintenance služeb.

Bližší specifikace poskytovaných služeb je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.

- 2) Předmětem této smlouvy je dále závazek zadavatele spolupracovat s poskytovatelem při plnění jeho povinností dle této smlouvy a zaplatit poskytovateli za provedené služby smlouvenou odměnu.
- 3) Nad běžný rámec služeb dle bodu 1) tohoto článku jsou poskytovány jednorázové služby související s významnými organizačními a provozními změnami a potřebami (stěhování, on-site asistence, technická součinnost v rámci implementačních projektů). Podmínky, za jakých jsou tyto služby poskytovány, jsou blíže vymezeny v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 4) Předmětem smlouvy není oprava chyb a úpravy v programovém vybavení, jehož není poskytovatel autorem a k němuž poskytovatel nevlastní autorská a jiná obdobná práva.
- 5) Podrobná specifikace rozsahu poskytovaných služeb je uvedena v příloze č. 3., této smlouvy. Bude-li sporné, zda služba je či není součástí služeb poskytovaných na základě Smlouvy, zavazují se smluvní strany spolu jednat za účelem dosažení shody a dle výsledku upřesnit Smlouvu, případně rozšířit předmět Smlouvy o tuto službu.

čl.V.

Místo plnění

- 1. Místem poskytování plnění předmětu této smlouvy je sídlo a pracoviště zadavatele a dále sídla a pracoviště subjektů specifikovaných v příloze č. 3. této smlouvy.

čl.VI.

Kvalita poskytovaných služeb

- 1. Parametry kvality poskytovaných služeb (dále také „SLT“) jsou definovány podle typu poskytované služby (servisní zásah, požadavek) její závažnosti (dopad na kritické / nekritické systémy zadavatele) a úrovně dopadu (výpadek celkový nebo dílčí).

Podrobná specifikace parametrů kvality poskytovaných služeb je uvedena v příloze č. 2., této smlouvy.

čl.VII.

Odměna

- 1. Odměna za poskytované služby dle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí:
 - a) Odměna za poskytování služeb dle článku IV. odstavce 1., mimo podskupiny C.10., je tvořena
 - odměnou ve výši **1 625 600,- Kč bez DPH za měsíc** a
 - odměnou za provozované poskytované vybavení koncových uživatelů (osobní počítače, notebooky). Odměna je stanovena dohodou ve výši **350,- Kč/PC/měsíc bez DPH**. Podkladem pro fakturaci je výpis z evidence HW a SW vedené poskytovatelem, jehož tisková sestava

bude přílohou faktury vystavené poskytovatelem. Zadavatel bude mít trvale přístup k uvedené evidenci.

- b) Odměna za poskytování služeb správy mobilních zařízení dle článku IV. odstavce 1., podskupiny C.10., bude po celou dobu účinnosti smlouvy hrazena na základě skutečně poskytnutých služeb v hodinové sazbě ve výši 650,-Kč bez DPH/ hod. přičemž minimální účtovaná jednotka spotřeby času činí ¼ hodiny. Celkové plnění těchto služeb nepřesáhne částku 200 000,- Kč bez DPH za období jednoho roku.
 - c) Odměna za služby poskytované nad běžný rámec služeb dle článku IV. odstavce 3., bude po celou dobu účinnosti smlouvy hrazena na základě skutečně poskytnutých služeb v hodinové sazbě ve výši 650,-Kč bez DPH / hod. přičemž minimální účtovaná jednotka spotřeby času činí ½ hodiny. Celkové plnění těchto služeb nepřesáhne částku 600 000,- Kč bez DPH za období jednoho roku.
- 2. 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.
 - 3. Dojde-li ke změně rozsahu činnosti, zavazují se smluvní strany přistoupit bez zbytečného odkladu k jednání o změně rozsahu předmětu smlouvy a odměny.
 - 4. Smluvní strany se dále dohodly, že ceny uvedené v této smlouvě a přílohách této smlouvy 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. Ceny navýšené o tuto meziroční inflaci jsou cenami pro daný kalendářní rok nejvýše přípustnými a v průběhu daného roku ve vztahu k inflačnímu navyšování neměnné. Ceny navýšené o tuto meziroční inflaci je dodavatel oprávněn fakturovat zpětně k 1. lednu daného kalendářního roku. Navýšení cen se vztahuje rovněž na limitní částky dle čl. VII. odst. 1. písm. b) a c). O provedeném navýšení cen je poskytovatel povinen zadavatele písemně informovat. Písemná informace musí být podepsána statutárním zástupcem poskytovatele a musí obsahovat dotčený kalendářní rok, původní výši cen, použitou míru inflace a nově stanovené ceny dle jednotlivých položek. Bude-li chybně uveden kalendářní rok, chybně uvedeny ceny původní, chybně stanovena míra inflace nebo chybně proveden výpočet nových cen, nemusí zadavatel nově stanovené ceny akceptovat, a to až do zaslání nové bezchybné písemné informace o navýšení cen. Písemná informace s náležitostmi dle tohoto odstavce smlouvy je nezbytnou podmínkou k uplatnění cen navýšených dle tohoto odstavce Smlouvy.

čl.VIII.

Platební podmínky

- 1. Poskytovatel prohlašuje, že nežádá zálohu k náhradě hotových výdajů. Náhrada nákladů účelně vynaložených při plnění předmětu smlouvy je obsažena ve sjednané odměně dle čl. ,VII. této smlouvy.
- 2. Podkladem pro úhradu smluvní odměny je vyúčtování nazvané faktura (dále jen „faktura“), které bude mít náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 3. Smluvní strany se dohodly na tomto způsobu úhrady:
 - a) Fakturace za poskytování služeb dle čl. VII. odst. 1. písmene a), této smlouvy bude probíhat měsíčně. Výše odměny za provozované poskytované vybavení koncových uživatelů bude stanovena násobkem odměny za 1 zařízení za měsíc a počtu aktivně užívaných zařízení dle výpisu evidence majetku vedené poskytovatelem. Faktura bude vystavena do 15 dnů od ukončení příslušného měsíce.
 - b) Fakturace za poskytování služeb dle čl. VII. odst. 1. písmene b) a c) této smlouvy bude probíhat v případě takového plnění měsíčně, přičemž výše částky bude odpovídat skutečně poskytnutým službám. Fakturace bude probíhat na základě zadavatelem odsouhlaseného měsíčního výkazu

práce, který bude tvořit přílohu faktury. Faktura bude vystavena do 15 dnů od ukončení příslušného měsíce.

4. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
 - a) číslo a datum vystavení faktury,
 - b) číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky
 - c) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
 - d) označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplacen,
 - e) dobu splatnosti faktury,
 - f) název, sídlo, IČO a DIČ zadavatele a poskytovatele,
 - g) označení útvaru zadavatele, který akci likviduje (tj. odbor projektů IT služeb a outsourcingu),
 - h) jméno a příjmení osoby, která fakturu vystavila, včetně jejího kontaktního telefonu.
5. Doba splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů po jejím doručení zadavateli. 10 denní doba splatnosti platí pro smluvní strany při placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj.).
6. Faktura bude zpracována v souladu s vyhláškou č. 410/2009 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, pro některé vybrané účetní jednotky, ve znění pozdějších předpisů. Rovněž bude ve faktuře uplatněn aktuální Pokyn GFŘ k jednotnému postupu při uplatňování některých ustanovení zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů.
7. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována odměna nebo DPH, je zadavatel oprávněn fakturu před uplynutím doby splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání chybné faktury přestává běžet původní doba splatnosti. Celá doba splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury zadavateli.
8. Faktura bude doručena do datové schránky zadavatele nebo osobně proti podpisu zmocněné osoby nebo jako doporučené psaní prostřednictvím držitele poštovní licence.
9. Zadavatel je oprávněn provést kontrolu vyfakturovaných prací a činností. Poskytovatel je povinen oprávněným zástupcům zadavatele provedení kontroly umožnit.
10. Strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené poskytovatelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v této smlouvě. 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.
11. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu zadavatele.
12. 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 poskytovatele a zaplacení odměny bez DPH poskytovateli bude považováno za splnění závazku zadavatele uhradit sjednanou odměnu.

čl.IX.

Organizační a komunikační pravidla spolupráce

1. Strategické řízení - Řídící výbor outsourcingu.

- 1.1. Tvoří nevyšší úroveň řízení poskytování služeb outsourcingu. Je oprávněn činit veškerá strategická rozhodnutí, která nejsou v kompetenci nižších úrovní řízení. Je místem, kde jsou eskalovány všechny problémy, které nebylo možno řešit na některé z nižších úrovní.

- 1.2. Řídící výbor projednává a doporučuje zadavateli ke schválení Strategii rozvoje ICT SMO, požadavky na investiční a běžný rozpočet IT MMO.
- 1.3. Řídící výbor na svých jednáních vyhodnocuje úroveň poskytovaných služeb. V případě potřeby jsou na této úrovni přijímány potřebné opatření, nebo rozhodnutí o dílčích změnách systému.
- 1.4. Pravidelných jednání řídicího výboru se účastní jmenovaní nezávislí specialisté, kteří plní roli externích poradců a oponentů při schvalování koncepce rozvoje IS/IT a ročních rozpočtů. Cílem je získat nezávislý pohled odborníků, kteří pro zadavatele znamenají zvýšení jistoty při rozhodování o dlouhodobé koncepci rozvoje IS/IT a bezpečnosti vynakládaných investic do IS/IT. Návrh na personální obsazení role nezávislého odborníka předkládá poskytovatel, jeho jmenování je v kompetenci zadavatele.
- 1.5. Odpovědnost za organizaci schůzek řídicího výboru, včetně účasti externích členů je na poskytovateli. Poskytovatel také pokryje veškeré náklady spojené s jeho fungováním, včetně případné odměny externích členů.
- 1.6. Role členů řídicího výboru:
 - náměstek primátora pro ITrozhoduje
 - ředitel společnosti OVANETrozhoduje
 - externí, nezávislý, specialista.....doporučuje
 - vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu MMO reportuje
 - vedoucí oddělení IT podpory OVANET reportuje
 - vedoucí oddělení outsourcingu reportuje
 - předseda komise informatiky MMOdoporučuje

2. Operativní řízení – oprávněné osoby

- 2.1. V rámci této úrovně jsou řešeny veškeré požadavky zadavatele předané poskytovateli prostřednictvím systému Service Desk. Jedná se zejména o veškeré hlášení problémů, vad, požadavků, výpadků, apod.
- 2.2. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby, popř. jejich zástupce. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve všech záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 2.3. Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškeré úkony v rámci akceptačních procedur služeb poskytovaných dle této smlouvy, zastupovat strany při operativním řízení formou pravidelných schůzek s doporučenou frekvencí 1 krát týdně.
- 2.4. Oprávněnými osobami jsou:
 - za zadavatele vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu MMO
 - za poskytovatele vedoucí oddělení IT podpory OVANET
- 2.5. Strany jsou oprávněny jmenovat nad rámec oprávněných osob pro jednotlivé oblasti plnění předmětu smlouvy projektové manažery a konzultanty.

čl.X.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Zadavatel se zavazuje:

- a) poskytovat poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k plnění předmětu smlouvy, jak je ve smlouvě stanoveno,
- b) při realizaci projektů koordinovat a řídit požadavky ze strany uživatelů zadavatele,
- c) spolupracovat a poskytovat součinnost při přípravě běžného a kapitálového rozpočtu a zpracovávání koncepce a strategie IS/IT zadavatele,
- d) komunikovat s příslušnými ministerstvy a jinými státními orgány a organizacemi,

- e) vytvářet metodiku a postupy pro aplikace ve spolupráci s poskytovatelem a jednotlivými odbory zadavatele,
- f) umožnit přístup do všech objektů uživatelů IS/IT v pracovní době magistrátu a do technologických místností Centra ICT služeb non-stop,
- g) komunikovat s poskytovatelem prostřednictvím služby jednotného bodu kontaktu (Service Desk) pro ohlašování havárií, vad, provozních a operativních požadavků. Výjimku z této formy komunikace tvoří případy, kdy je zapotřebí vlastnoručních podpisů oprávněných osob smluvních stran nebo když službu nelze využít,
- h) nabídnout poskytovateli pronájem odpovídajících prostor pro provozovnu,
- i) v rámci investičního rozpočtu zajistit pro rozpočtové období minimálně 10 mil. Kč bez DPH pro zajištění udržitelnosti a rozvoje IS/IT,
- j) ve spolupráci s poskytovatelem provádět inventarizaci stávajícího HW a SW majetku, svěřeného do správy poskytovatele,
- k) k zajišťování zpětné vazby ve sledování spokojenosti uživatelů s plněním předmětu smlouvy poskytovatelem,
- l) bez prodlení poskytovateli hlásit každou změnu bezpečnostní dokumentace související s provozem ICT,
- m) bez prodlení poskytovateli hlásit každý výskyt bezpečnostního incidentu souvisejícího s provozem ICT.
- n) odpovědět na písemný dotaz poskytovatele ve lhůtě do 14 dnů,

2. Zadavatel má právo:

- a) svolávat operativní schůzky smluvních stran,
- b) svými pověřenými zaměstnanci průběžně kontrolovat plnění předmětu smlouvy poskytovatelem a to především na základě aktuálních dat zaznamenaných aplikací Service Desk,
- c) v případě zjištění neplnění povinností ve věci poskytování služeb v souladu s předmětem této smlouvy písemně vyzvat poskytovatele ke sjednání nápravy

3. Poskytovatel se zavazuje:

- a) po celou dobu účinnosti této smlouvy udržovat rozsah a kvalitu poskytovaných služeb tak, aby byl zajišťován bezproblémově předmět této smlouvy,
- b) k zajištění kvalifikovaných personálních kapacit pro plnění předmětu této smlouvy,
- c) průběžně provádět kontrolu a monitoring systémů směřující k udržení kvality provozu a k prevenci vzniku provozních problémů či poruch,
- d) ke komunikaci související s plněním předmětu smlouvy užívat písemný styk prostřednictvím aplikace Service Desk, výjimku z této formy komunikace tvoří případy, kdy je zapotřebí vlastnoručních podpisů oprávněných osob smluvních stran nebo když službu nelze využít,
- e) svolávat schůzky smluvních stran, dle jejich operativní potřeby,
- f) sledovat dodržování sjednaných licenčních podmínek v oblasti HW a SW produktů a upozornit zadavatele na jejich možné porušení. Poskytovatel nenese zodpovědnost za dodržování licenční politiky v oblasti softwarového vybavení na počítačích zadavatele v případech, kdy instalace příslušného SW nebyla provedena poskytovatelem,
- g) bez prodlení zadavateli hlásit každý výskyt bezpečnostního incidentu souvisejícího s provozem svěřeného ICT,
- h) mít po celou dobu platnosti této smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu pro případ způsobení škody třetí osobě s limitním plněním 50 000 tis. Kč na 1 pojistnou událost,

- i) předkládat návrhy čerpání finančních prostředků a poskytovat odbornou součinnost zadavateli při rozhodování vedoucím k účelnému vynakládání finančních prostředků
- j) udržovat provozní, uživatelskou a administrátorskou dokumentaci svěřených IS a technologií nezbytnou pro zajištění řádného provozu,
- k) ohlašovat havárie, nefunkčnost, vady a výpadky technologií a IS,
- l) udržovat aktuální seznam kontaktních osob, které jsou oprávněny komunikovat vůči zadavateli a tyto změny oznamovat,
- m) poskytnout na vyžádání zadavateli komunikaci související s řešením dílčích vad a požadavků realizovanou mimo aplikaci Service Desk,
- n) na písemnou výzvu poskytovatele sjednat nápravu ve věci plnění předmětu smlouvy do 10 dnů od doručení výzvy, pokud nebude dohodnuto jinak,
- o) umožnit oprávněným zaměstnancům odboru projektů IT služeb a outsourcingu přístup k aktuálním datům zaznamenaným aplikací Service Desk, za účelem dohledu a kontroly požadavků zadáných uživateli SMO, průběhu jejich řešení, klasifikace a změn stavu.

4. Poskytovatel má právo:

- a) na výlučnou znalost hesel ke všem administrátorským účtům na všech systémech, které má pod svěřenou správou dle smlouvy.
- b) na přístup k veškeré dokumentaci IS a IT spojené s předmětem smlouvy včetně uzavřených maintenance smluv,
- c) 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 zadavatele.

5. Poskytovatel neodpovídá:

- a) za obsahovou správnost dat pořízených uživateli IS zadavatele, uložených v datové základně systémů, jejichž správa a údržba je předmětem smlouvy,
- b) za dodržování licenční politiky v oblasti softwarového vybavení na počítačích zadavatele v případech, kdy instalace příslušného SW nebyla provedena poskytovatelem,
- c) za nedostupnost služeb z rozhodnutí zadavatele.

čl.XI.

Odpovědnost za škodu

1. Smluvní strany jsou povinny počínat si tak, aby v důsledku jejich konání nedošlo ke vzniku škod. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení vzniku škody a k jejímu zmírnění.
2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhou smluvní stranou. Poskytovatel zadavateli neodpovídá za jakékoli škody vzniklé z chybného, neúplného nebo nevhodného užití dodaných produktů pracovníky zadavatele.
3. Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění dočasně nebo trvale mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli nebo bylo-li prodlení způsobené „vyšší mocí“ (dále jen „vyšší moc“).

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

či funkčnosti klimatizačních systémů. Za vyšší moc se považuje okolnost, která může ohrozit nebo znemožnit plnění poskytovatele, o které zadavatel nepochybně věděl a poskytovatele na ni neupozornil, i když musel nebo mohl důvodně předpokládat, že tato okolnost není poskytovateli známa.

čl.XII.

Sankční ujednání

1. Pro případ prodlení se zaplacením dohodnuté odměny v rozporu s platebními podmínkami sjednanými v této smlouvě, je zadavatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
2. V případě prokazatelného nedodržení časových parametrů uvedených v čl. VI. této smlouvy a Příloze 2 smlouvy odpovídajících jednotlivým úrovním služby zaviněných poskytovatelem je poskytovatel povinen zaplatit zadavateli smluvní pokutu ve výši odpovídající úrovni parametru služby za každý započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.

Nedodržení SLT pro řešení výpadků a vad dle priority uvedených v příloze č. 2 bodě B

- Kritická..... 4 000,- Kč bez DPH
- Vysoká..... 2 000,- Kč bez DPH
- Střední 500,- Kč bez DPH
- Nízká 250,- Kč bez DPH

Nedodržení SLT pro řešení požadavků uvedených v příloze č. 2 bodě C

- P1 „Požadavek“ 500,- Kč bez DPH

Nedodržení SLT pro řešení požadavků na vybavení pracovníka či pracoviště prostředky IT a závad dle Přílohy č. 2 bodu D

- S1 „Dotaz“ 250,- Kč bez DPH
- S2 „Závada (incident)“ 500,- Kč bez DPH
- S3 „Požadavek na změnu“ 500,- Kč bez DPH
- S4 „Požadavek na změnu“ 250,- Kč bez DPH

3. Nedodržení lhůty uvedené v čl. X. odst. 3. písm. n), sjednání nápravy na písemnou výzvu, mimo případy, pro něž je úroveň kvality poskytovaných služeb vymezena přílohou č. 2 smlouvy

- Výše smluvní pokuty 500,- Kč bez DPH

za každý započatý den a za každý jednotlivý případ.

4. Smluvní pokuty se nevztahují na:

- na zásahy vyšší moci, která způsobí havárii, poruchu, nutnost servisního zásahu nebo výpadek služeb,
- výpadek systému nebo nefunkčnost IS, která byla způsobena neodborným nebo neoprávněným zásahem zadavatele,
- prodlení při řešení, které bylo způsobeno dodržáním nevhodného pokynu daného poskytovateli zadavatelem, jestliže na nevhodnost pokynu poskytovatel zadavatele upozornil a ten na jeho dodržení trval nebo jestliže poskytovatel nemohl nevhodnost pokynu zjistit při dodržení odborné péče.

5. V případě, že závazek z této smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností. Zánik závazku pozdním plněním neznamená zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.
6. Smluvní strany se dohodly, že smluvní strana, která má právo na smluvní pokutu dle této smlouvy, má právo také na náhradu škody vzniklé z porušení povinností, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.
7. 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.
8. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody. Zadavatel má právo na náhradu škody v plné výši vedle smluvní pokuty.
9. Smluvní pokuty je zadavatel oprávněn započíst proti pohledávce poskytovatele.

čl.XIII.

Ochrana informací

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 známy, 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 jejich 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.
2. Povinnost objednatele 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.

čl.XIV.

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 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, a to pouze a zpravidla v rozsahu, kdy zadavatel osobní údaje poskytovateli zpřístupní přenosem a poskytovatel na osobní údaje pouze a zpravidla nahlédne, bude-li to nezbytné pro řádné plnění závazků této Smlouvy a nebude-li možné se tzv. zpracování osobních údajů vyhnout. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že primárním účelem a předmětem této Smlouvy, viz čl. III., a IV., není zpracovávání osobních údajů v plném rozsahu dle citované legislativy, tj. zejména shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, použití, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.
2. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že ve smyslu čl. XIV., odst. 1., této Smlouvy, plní zadavatel roli tzv. správce osobních údajů, a poskytovatel roli tzv. zpracovatele osobních údajů, ve smyslu legislativy uvedené v čl. XIV., odst. 1., této smlouvy.

3. Zadavatel, tj. správce osobních údajů, pověřuje tímto poskytovatele, tj. zpracovatele osobních údajů, zpracováváním osobních údajů ve smyslu citace čl. XIV., odst. 1., této Smlouvy a ve smyslu legislativy uvedené v čl. XIV., odst. 1., této Smlouvy, přičemž:
 - a) předmětem zpracování osobních údajů jsou osobní údaje vyskytující se v IS/IT a Centru ICT služeb správce osobních údajů;
 - b) dobou trvání zpracování osobních údajů je doba platnosti této Smlouvy;
 - c) povahou zpracování osobních údajů je náhled na osobní údaje správce osobních údajů v souvislosti s plněním závazků této Smlouvy, viz čl. III., a IV.;
 - d) účelem zpracování osobních údajů je náhled na osobní údaje správce osobních údajů v souvislosti s plněním závazků této Smlouvy, viz čl. III., a IV.;
 - e) typem zpracovávaných osobních údajů jsou zpravidla identifikační, adresní, popisné a případně jiné osobní údaje subjektů údajů;
 - f) kategorií subjektů údajů jsou zpravidla fyzické osoby, které jsou ve vztahu se správcem osobních údajů;
4. Zadavatel, tj. správce osobních údajů, se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti, které jsou mu kladeny v souvislosti se zpracováním osobních údajů ve smyslu legislativy uvedené v čl. XIV., odst. 1., této Smlouvy, zejména pak určit účel a prostředky zpracování OÚ.
5. Zadavatel, tj. správce osobních údajů, se zavazuje vůči poskytovateli, tj. zpracovateli osobních údajů, vydávat a dokladovat pokyny, které budou definovat, případně upřesňovat způsob zpracování osobních údajů uvedený v čl. XIV., odst. 1., této Smlouvy, v souladu s legislativou uvedenou v čl. XIV., odst. 1., této Smlouvy.
6. Zadavatel, tj. správce osobních údajů, touto smlouvou obecně písemně povoluje zpracovateli osobních údajů zapojit do zpracování dalšího zpracovatele za podmínky, že zapojení takového dalšího zpracovatele vždy podléhá předchozímu písemnému souhlasu ze strany zadavatele. Souhlasy dle tohoto ustanovení smlouvy bude poskytovat Magistrát města Ostravy prostřednictvím vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu Magistrátu města Ostravy.
7. Poskytovatel, tj. zpracovatel osobních údajů, se zavazuje:
 - a) dodržovat veškeré povinnosti, které jsou mu kladeny v souvislosti se zpracováním osobních údajů ve smyslu legislativy uvedené v čl. XIV., odst. 1., této Smlouvy a to s přihlédnutím k povaze a účelu zpracování osobních údajů, dle čl. XIV., odst. 3., písm. c) a d), této Smlouvy;
 - b) zpracovávat osobní údaje na základě doložených pokynů správce osobních údajů, dle čl. XIV., odst. 5., této Smlouvy, včetně otázek předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci ve smyslu legislativy uvedené v čl. XIV., odst. 1., této Smlouvy, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Unie nebo členského státu, které se na správce osobních údajů vztahuje. V takovém případě zpracovatel osobních údajů informuje správce osobních údajů o tomto právním požadavku před zpracováním osobních údajů, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
 - c) zajistit, aby se osoby zpracovatele osobních údajů oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, včetně povinnosti zachovat tuto mlčenlivost i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací;
 - d) přijmout všechna nezbytná a přiměřená opatření požadovaná platnými právními předpisy a čl. 32 Nařízení, tj. legislativy uvedené v čl. XIV., odst. 1., této Smlouvy, a to vzhledem k povaze a účelu zpracování osobních údajů, dle čl. XIV., odst. 3., písm. c) a d), této Smlouvy. Poskytovatel je povinen vyjma odkazovaného zajistit vhodná technicko - organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající daným rizikům, v souladu s bezpečnostní politikou zadavatele. Zpracovatel zapojí do zpracování dalšího zpracovatele za splnění podmínky uvedené v čl. XIV., odst. 6. této Smlouvy.
 - e) informovat správce osobních údajů a to neprodleně v případě, že podle názoru zpracovatele osobních údajů určitý pokyn správce osobních údajů porušuje Nařízení nebo jiné předpisy Unie nebo členského státu týkající se ochrany osobních údajů.

čl.XV.

Platnost a účinnost smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá účinnosti 1. května 2018 nebo zveřejněním v registru smluv podle toho, která skutečnost nastane později.-
2. Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah písemnou dohodou nebo písemnou výpovědí s 12 měsíční výpovědní lhůtou.
3. Smlouvu lze rovněž ukončit jednostranným odstoupením od smlouvy v případě, kdy jedna strana poruší smlouvu podstatným způsobem. Podstatným porušením této smlouvy se rozumí zejména dlouhodobé a opakované neplnění podmínek této smlouvy, přičemž strana, která smlouvu porušila, neprovedla nápravu ani po písemném upozornění ve lhůtě třiceti (30) dnů.
4. V případě zániku závazku je poskytovatel povinen ihned předat zadavateli případně nedokončené části předmětu plnění včetně věcí, které opatřil a které jsou součástí předmětu plnění a uhradit případně vzniklou škodu. Zadavatel je povinen uhradit poskytovateli odměnu za plnění, které opatřil a které se staly součástí předmětu plnění. Smluvní strany uzavřou dohodu, ve které upraví vzájemná práva a povinnosti.

čl.XVI.

Závěrečná ustanovení

1. Doložka platnosti právního jednání dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření této smlouvy rozhodla rada města usnesením č. 09034/RM1418/125 ze dne 24. 04. 2018, kterým bylo rozhodnuto o zadání veřejné zakázky.
2. Dle občanského zákoníku smluvní strany na sebe převzaly nebezpečí změny okolností. Před uzavřením smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou a faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření této smlouvy nastat. Tuto smlouvu nelze měnit rozhodnutím soudu v jakékoli její části.
3. 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.
4. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
5. 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.
6. Poskytovatel nemůže bez souhlasu zadavatele postoupit kterákoli svá práva a převést kterékoli povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě ani není oprávněn tuto smlouvu postoupit.
7. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy zdanlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.
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.
10. Poskytovatel je povinen poskytovat zadavateli veškeré informace, doklady apod. písemnou formou.

11. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž zadavatel obdrží dvě a poskytovatel dvě vyhotovení.
12. Smluvní strany dohodly, že nabytím účinnosti této smlouvy zanikají smlouvy uzavřené mezi smluvními stranami – Smlouva 2550/2014/IT o zajištění uživatelské podpory centrálních aplikací a Smlouva 2285/2008/LPO o poskytování služeb outsourcingu informačních technologií, ve znění pozdějších dodatků.
13. Smluvní strany souhlasí, že všechny přílohy této smlouvy tvoří její nedílnou součást. Ke dni podpisu tato smlouva obsahuje následující přílohy:
- příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění
 - příloha č. 2 – Specifikace kvality poskytovaných služeb
 - příloha č. 3 – Specifikace rozsahu poskytovaných služeb

Za zadavatele

Za poskytovatele

Datum: _____

Datum: _____

Místo: _____

Místo: _____

zmocněnec **Mgr. Kateřina Šebestová**
náměstek primátora

Ing. Michal Hrotík
člen představenstva



Specifikace předmětu plnění

Podrobná specifikace plnění, specifikuje rozsah plnění předmětu smlouvy v níže uvedených bodech, jež jsou definovány v článku IV. smlouvy.

A. Služby v oblasti plánování a rozvoje IS/IT

A.1. Tvorba koncepce rozvoje IS/IT zadavatele

Poskytovatel se v úzké součinnosti se zadavatelem podílí na přípravě strategických a koncepčních dokumentů v oblasti rozvoje – Strategie rozvoje ICT SMO a Informační koncepce – Dlouhodobé řízení ISVS.

Strategické cíle definované výše uvedenými dokumenty a aktuální potřeby rozvoje ICT zadavatele jsou podkladem pro zpracování návrhu kapitálového a běžného rozpočtu zadavatele na další období.

Cílem je zajistit koncepční rozvoj vybraných prioritních oblastí a možnost je v postupných krocích systematicky rozvíjet v závislosti na rozpočtových možnostech zadavatele.

A.2. Sestavení běžného a kapitálového rozpočtu pro IS/IT

Roční rozpočet pro IS/IT zpracovává poskytovatel v úzké součinnosti se zadavatelem a slouží jako hlavní řídicí dokument pro operativní provoz a rozvoj svěřené části IS/IT zadavatele. Roční rozpočet je sestaven jako plán finančních prostředků určených pro zajištění provozu (Běžný rozpočet) a rozvoje (Investiční část rozpočtu) IS a IT zadavatele. Součástí investiční části rozpočtu je také slovní komentář popisující předmět dílčích investičních akcí a projektů. Investiční rozpočet je vytvářen s výhledem na další 3 roky.

Způsob a termín zpracování běžného a kapitálového rozpočtu stanovuje zadavatel v průběhu ročního účetního období.

Kapitálový rozpočet bude poskytovatelem vždy zpracován minimálně v následujícím členění:

Kritický požadavek – projekt, investice, resp. náklad nezbytně nutný k udržení provozu a funkce IS/IT, v případě, že nebude uskutečněn, nelze garantovat bezproblémový provoz IS/IT.

Požadavek koncepčního rozvoje - požadavek směřující k naplnění Strategie a koncepce IS/IT, směřující k jeho optimální funkci, plánované obnově a rozvoji.

Rozšiřující požadavek - požadavek vedoucí k nezbytně nutnému rozvoji IS/IT, který zároveň rozšiřuje jeho funkcionalitu a použitelnost.

Nadstandardní požadavek – nadstandardně rozšiřuje funkčnost IS/IT, není nezbytně nutný k provozu a rozvoji IS/IT

B. Úprava a rozvoj IS/IT zadavatele

V rámci schváleného, ve výjimečných a odůvodněných případech nad rámec schváleného rozpočtu, realizuje poskytovatel v součinnosti se zadavatelem a dodavateli systémů, veškeré úpravy a rozvoj dílčích částí systémů provozovaných u zadavatele.

Jedná se především o následující činnosti:

- plánované úpravy a rozšíření funkčnosti systémů
- plánované pořízení nového HW/SW
- plánovaná obnova/upgrade HW/SW
- realizace kritických požadavků na úpravy nutné pro udržení provozu
- plánované rozvojové projekty a aktivity
- realizace požadavků vycházejících z užívání systémů zadavatelem

Poskytovatel se pro zajištění výše uvedených činností zavazuje poskytovat služby projektového managementu spočívající především v činnostech:

- vedení projektu,
- řízení zdrojů
- rozdělování, kontrola a přebírání práce
- organizace a koordinace spolupracujících subjektů
- vedení projektové dokumentace

V případě realizace významného rozvoje, rozšíření nebo úpravy systému (dále také „provozované služby“) realizuje poskytovatel tyto činnosti s využitím metody projektového řízení, přičemž za významný rozvoj, rozšíření nebo úpravu provozované služby je myšlena taková změna služby, která má dopad na více než 50% uživatelů služby nebo uživatele celého pracoviště pobočky (budovy) nebo městského obvodu. Pro tyto případy bude za služby technické podpory realizované poskytovatelem v rámci projektu dohodnuta „projektová odměna“ dle článku IV. bodu 3 Smlouvy nad rámec paušální odměny. Odměna nad rámec paušální odměny není určena na hrazení nákladů souvisejících činností projektového manažera poskytovatele.

C. Správa, provoz a administrace systémů

C.1. Podpora uživatelů

Požadavky na poskytování služeb v rámci podpory uživatelů jsou zadavatelem na poskytovatele předávány prostřednictvím systému Service Desk.

a) Poskytnutí jednotného bodu kontaktu

Poskytovatel bude pro účely ohlašování poruch, havárií a požadavků provozovat službu Service Desk v režimu

- 24 x 7 pro písemné zadávání požadavku prostřednictvím uživatelského portálu nebo emailu
- telefonicky v pracovní dny pondělí až pátek v době od 6:30 do 18:00 hod na telefonní číslo + 420 [REDACTED]
- 24 x 7 pro telefonické požadavky VIP uživatelů na čísle +420 [REDACTED]

VIP je uživatel, jehož úloha v rámci organizace zadavatele a především pak směrem k veřejnosti a ostatním státním a městským organizacím, je natolik klíčová, že nedostupnost IS/IT z jeho pozice může způsobit významné negativní společenské nebo politické důsledky. VIP uživateli se rozumí členové rady města, tajemník a vedoucí odborů a tiskový mluvčí MMO, tajemníci a starostové městských obvodů. Požadavky VIP uživatelů jsou řešeny s nejvyšší prioritou.

Další služby poskytované v rámci jednotného bodu kontaktu jsou:

- koordinace v rámci procesu incident managementu, vad a požadavků,
- koordinace a komunikace bezpečnostních incidentů
- spuštění procesu problém managementu



- poskytován reportů a statistik úrovně kvality služby
- poskytování informací koncovým uživatelům

Poskytovatel umožní integraci na systém jednotné správy identit zadavatele (IDM) pro zajištění předávání požadavků na zřízení či odebrání přístupových práv uživatelů na IS Service Desk poskytovatele.

b) Požadavky na vybavení pracovníka či pracoviště prostředky IT

Poskytovatel tyto požadavky realizuje v režimu kvality služby stanovené v příloze č. 2., této smlouvy, bod D. Poskytovatel v rámci této služby zajistí vybavení pracovníka či pracoviště informačních služeb přístupné veřejnosti příslušnou IT technikou (pracovní stanice, monitor, notebook, tablet, mobilní telefon, ostatní zařízení), která je v majetku zadavatele a odpovídajícím SW, včetně uživatelských práv a přístupů odpovídajícím organizačnímu zařazení pracovníka. Služba bude poskytována dle konkrétních požadavků nahlášených prostřednictvím jednotného bodu kontaktu (Service Desk). Součástí požadavku bude specifikace HW vybavení (dle katalogu poskytovatele) a požadované přístupy k informačním systémům a datům (dle katalogu SW práv zadavatele) včetně konfigurace SW či služby. V případě, že bude pro vybavení pracovníka či pracoviště nutné pořízení nových ICT prostředků, předá poskytovatel zadavateli požadavek k nákupu potřebného ICT. Závazkem zadavatele je požadovanou techniku nakoupit a umožnit poskytovateli danou službu dokončit. Schválení požadavků nad rámec standardizovaného vybavení zajišťuje zadavatel prostřednictvím odboru projektů IT služeb a outsourcingu.

Poskytovatel také v rámci této služby zajistí na základě požadavků hlášených prostřednictvím jednotného bodu kontaktu další služby související s instalací společných speciálních zařízení (např. prezentační technika), užíváním instalované techniky a SW (nastavení nebo reset hesla, zřízení a obnova certifikátů, změny ve službách elektronické pošty, sdílení dat) a případně také on-site asistenci při užívání nebo nastavení poskytnutého zařízení či služby.

V případě odchodu zaměstnance zadavatele, změny místa jeho výkonu práce nebo zrušení pracoviště či změny jeho technologického vybavení zajistí poskytovatel převzetí svěřeného či umístěného HW/SW vybavení a jeho uvedení do stavu umožňujícího další použití.

V případě požadavků na realizaci služeb „ON SITE asistence a pohotovost“ a „Stěhování zařízení“, může poskytovatel požadovat za tyto služby odměnu nad rámec stanovené paušální odměny dle článku IV. bodu 3 Smlouvy. Předmětem pro poskytování služby nad rámec běžného rozsahu jsou požadavky z důvodu činnosti zadavatele, především pohotovost při zajištění plynulého provozu voleb, nebo požadavky související s organizačními či technickými změnami na straně zadavatele, které mají dopad na více než 10 uživatelů.

c) Řešení vad a problémů při využívání HW a programového vybavení a požadavků uživatelů

Jedná se o řešení problémů a požadavků koncových uživatelů zadavatele na IT podporu, hlášených prostřednictvím jednotného bodu kontaktu.

Poskytovatel zadaný požadavek vyřeší buď vlastními silami, nebo předá k řešení dodavateli podpory pro daný systém. Řešení zahrnuje telefonické či e-mailové konzultace, servisní zásah vzdálenou správou, servisní zásah na místě samém, a to dle charakteru řešeného problému.

Schválení realizace rozvojových požadavků, které svým charakterem překračují operativní řešení problémů, zajišťuje vedoucí odboru projektu IT služeb a outsourcingu zadavatele nebo osoba jím pověřená a vedoucí oddělení IT podpory poskytovatele.

Pracoviště jednotného bodu kontaktu bude koncovým uživatelům zadavatele poskytovat také konzultační služby, které se mohou týkat jakéhokoli problému spadajícího do oblasti související s technickým provozem ICT a funkcionalitami provozovaných IS (mimo metodiku zpracování obsahu dat).

d) Okamžité řešení výpadků

Řešení situací, kdy nejsou dostupné dílčí části nebo celý provozovaný IS zadavatele pro jednotlivé nebo všechny uživatele. Situace, která znemožňuje uživatelům pracovat ve svých informačních systémech a omezuje výkon funkce jednotlivých agend zadavatele.

Poskytovatel se zavazuje vyvinout maximální možné úsilí v řešení situace, kdy není dostupný informační systém zadavatele, nebo jeho část. Zpravidla bude postupováno tak, aby bylo možno volit náhradní způsob řešení pro zajištění činnosti úřadu města. Při řešení těchto situací bude poskytovatel postupovat v součinnosti se zadavatelem při stanovení postupů a priorit v odstraňování řešení výpadků. Informace o zjištěných problémech bude poskytovatel poskytovat uživatelům v souladu s bezpečnostní dokumentací zadavatele.

C.2. Administrace HW

Poskytovatel bude provádět všechny potřebné preventivní a údržbové činnosti administrátora vedoucí k zabezpečení trvalého a spolehlivého provozu všech HW technologií provozovaných v rámci IS/IT u zadavatele.

Jedná se o následující oblasti HW techniky a vybavení, pokud byly zadavatelem předány k provozování:

- Provozované servery, disková pole včetně zálohovacích zařízení.
- Vybavení koncových uživatelů – osobní počítače, notebooky, tablety, chytré telefony.
- Scannery.
- Informační kiosky.
- Vyvolávací systémy provozované na pracovištích zadavatele.
- Ostatní HW vybavení a technika předaná zadavatelem do správy poskytovatele.

C.3. Administrace sítí

Poskytovatel bude provádět všechny potřebné řídicí, preventivní a údržbové činnosti administrátora vedoucí k zabezpečení trvalého a spolehlivého provozu všech aktivních a pasivních síťových prvků, provozovaných v rámci síťové infrastruktury IS/IT zadavatele.

Poskytovatel se zavazuje pro zajištění síťové infrastruktury IS/IT zadavatele provádět správu domén a certifikátů.

C.4. Administrace serverových operačních systémů

Poskytovatel bude provádět všechny potřebné preventivní a údržbové činnosti administrátora vedoucí k zabezpečení trvalého a spolehlivého provozu všech serverových operačních systémů provozovaných v rámci IS zadavatele.

Poskytovatel se zavazuje pro zajištění serverových operačních systémů provozovaných v rámci IS zadavatele provádět správu domén a certifikátů.

Poskytovatel bude provádět průběžný upgrade a patchování systémů, pokud má zadavatel v rámci maintenance a příslušných licenčních smluv k těmto softwarovým produktům přístup a nejsou obsahem maintenance smluv. Jsou-li obsahem maintenance smluv, bude poskytovatel jako mandatář pro zadavatele u dodavatelů provedení těchto maintenance služeb vyžadovat a zadávat.

C.5. Administrace databází

Poskytovatel bude u zadavatele provádět činnosti administrace a správy databázové vrstvy především v oblasti monitoringu a revize obsazení tzv. filesystémů, datových bloků v jednotlivých

datových souborech, v databázích, jejich administraci a reorganizaci. Monitoring logů na straně databáze s případným řešením problémů v něm zjištěných.

Poskytovatel bude provádět průběžný upgrade a patchování databází, pokud má zadavatel v rámci maintenance a příslušných licenčních smluv k těmto aktualizacím přístup a nejsou obsahem maintenance smluv. Jsou-li obsahem maintenance smluv, bude poskytovatel jako mandátář pro zadavatele u dodavatelů provedení těchto maintenance služeb vyžadovat a zadávat.

C.6. Administrace informačních systémů a aplikací

Poskytovatel bude provádět všechny potřebné preventivní a údržbové činnosti administrátora vedoucí k prevenci problémů omezujících provoz aplikací a zabezpečení trvalého spolehlivého provozu kompletního IS provozovaného v rámci zadavatele, a to rovněž s přílohou 1 této smlouvy.

Poskytovatel bude provádět průběžný upgrade a patchování SW, pokud má zadavatel v rámci maintenance a příslušných licenčních smluv k těmto softwarovým produktům přístup a nejsou obsahem maintenance smluv. Jsou-li obsahem maintenance smluv, bude poskytovatel jako mandátář pro zadavatele u dodavatelů provedení těchto maintenance služeb vyžadovat a zadávat.

C.7. Správa přístupů a oprávnění

Poskytovatel v rámci poskytovaných služeb zajistí správu uživatelských účtů zadavatele a jejich přístupových práv k systémům, funkcím a datům. Přístupová práva budou standardně přidělována na základě požadavku v aplikaci Service Desk dle katalogu SW práv a jim odpovídajících přístupů a oprávnění, tak, aby odpovídaly pracovnímu zařazení každého jednotlivého uživatele zadavatele.

V rámci správy tohoto katalogu bude zodpovědností zadavatele správa seznamu typových pracovních pozic a jejich přiřazení k odpovídajícím dílčím komponentám a funkcím IS. Správa seznamu komponent a funkcí IS (role) je v zodpovědnosti poskytovatele.

Primárním cílem zadavatele je ochrana osobních údajů v souladu s požadavky platné legislativy v oblasti ochrany osobních údajů a příslušné způsobilosti jednotlivých uživatelů zadavatele.

Poskytovatel zajistí standardizované založení nového uživatelského účtu, včetně přidělování odpovídajících oprávnění.

C.8. Provádění provozních záloh

Poskytovatel zodpovídá za pravidelné provádění provozních záloh, dle vzájemně odsouhlaseného plánu zálohování a obnovy.

C.9. Plánování a řízení odstávek

Plánování a řízení odstávek se řídí podle bezpečnostní dokumentace zadavatele. Odstávky jsou plánovány tak, aby co nejméně zasahovaly do činnosti úřadu. Poskytovatel zodpovídá za provádění odstávek dle stanovených pravidel.

C.10. Správa mobilních zařízení (mobilní telefony, tablety)

V oblasti provozu mobilních zařízení typu mobilní telefon, tablet ve vlastnictví Magistrátu města Ostravy, poskytuje poskytovatel služby v následujícím rozsahu:

- návrh standardizovaných typů zařízení,
- podpora uživatelů při standardních uživatelských operacích - nastavení zařízení a služeb, synchronizace, migrace dat apod.,



- zajišťuje, v souladu s bezpečnostní politikou zadavatele, implementaci bezpečnostních nástrojů,
- zajišťuje základní servis mobilních zařízení, instalace aktualizací FW a OS.

D. Realizace a spolupráce při definování bezpečnostní politiky ICT

Bezpečnostní politiku ICT definuje zadavatel v úzké spolupráci s poskytovatelem ve své bezpečnosti dokumentaci. Při realizaci bezpečnostní politiky postupuje poskytovatel v souladu s touto bezpečnostní politikou zadavatele.

E. Reporting

Do 15. dne každého měsíce bude poskytovatelem zpracován a zadavateli předán report o poskytovaných službách outsourcingu. Součástí reportu bude především:

- počet požadavků koncových uživatelů řešených v období,
- přehled zrealizovaných rozšíření a úprav,
- status běžících rozvojových projektů,
- hodnocení plnění smluvních SLT,
- vyčíslení smluvních sankcí vůči třetím stranám,
- stav čerpání schváleného ročního rozpočtu.

F. Řízení majetku zadavatele

- a) HW a SW majetek, jehož správa je předmětem služeb poskytovatele v rozsahu dle této smlouvy, zůstává i po nabytí účinnosti smlouvy majetkem zadavatele. Poskytovatel vykonává roli správce pro zajištění efektivního provozu a rozvoje odpovídajícího stanoveným kvalitativním kritériím a výši přiděleného rozpočtu.
- b) Zadavatel se zavazuje poskytnout součinnost poskytovateli při provádění inventarizace majetku, a to jedenkrát ročně.
- c) V případě ztráty nebo poškození majetku prokazatelně způsobené poskytovatelem je zadavatel oprávněn požadovat po poskytovateli náhradu škody.
- d) HW a SW majetek pořízený během platnosti této smlouvy v rámci plánované obnovy a rozvoje IS / IT zadavatele bude po zařazení do účetní evidence majetku zadavatele převeden do užívání. Samostatným předávacím protokolem jej zadavatel předá do správy poskytovatele.
- e) Každý pohyb svěřeného, vráceného i umístěného HW/SW vybavení je evidován v elektronické formě, dohodnutým způsobem. Poskytovatel je povinen informace o provedení změny umístění vždy předat zadavateli (automatickou notifikací nebo jiným dohodnutým způsobem). Poskytovatel je zodpovědný za řádnou evidenci svěřeného majetku. Mimo pohybu svěřeného majetku je poskytovatel povinen evidovat zásahy na provozovaném zařízení – zejména záruční a pozáruční opravy včetně případné ceny a odpovědného dodavatele.
- f) Zadavatel se zavazuje vyjednat souhlas svých dodavatelů s postoupením odpovídajícího množství licencí k IS a IT produktům, nezbytným pro výkon činnosti administrátorů, poskytovateli.
- g) Zadavatel se zavazuje pořídit potřebný počet licencí pro provoz celého IS SMO dle doporučení poskytovatele, vyjma případů, kdy je takový krok zjevně nadbytečný či neúčelný. Poskytovatel se zavazuje předávat požadavky na doplnění licencí vedoucímu odboru projektů IT služeb a outsourcingu zadavatele.

G. Realizace veřejných zakázek malého rozsahu pro zadavatele

- a) Poskytovatel se pro zadavatele - Magistrát města Ostravy, zavazuje provést činnosti související s realizací veřejných zakázek malého rozsahu v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek ve znění pozdějších předpisů, s výjimkou vlastního rozhodnutí o zadání této zakázky.
- b) Poskytovatel se zavazuje vypracovat metodický pokyn upravující postup pro zadávání veřejných zakázek malého rozsahu a předložit jej vždy v aktuální verzi poskytovateli. Zadavatel si vyhrazuje právo vyjádřit se k dokumentu a vyzvat poskytovatele k jeho úpravě.
- c) Metodický pokyn poskytovatele bude v souladu s platnými postupy zadavatele pro zadávání veřejných zakázek malého rozsahu a touto smlouvou. Zadavatel je povinen seznámit poskytovatele s aktuálním zněním své interní směrnice.
- d) Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, je zadavatel povinen zajistit archivaci dokumentace veřejných zakázek malého rozsahu v souladu s platnou legislativou, a to s výjimkou projektů spolufinancovaných z externích zdrojů, kdy je dokumentace VZ vždy archivována zadavatelem. Skartace dokumentace VZ je podmíněna souhlasem zadavatele.
- e) Záměr zahájení realizace veřejné zakázky malého rozsahu včetně souvisejících podkladů (návrh zadávací dokumentace, návrh smlouvy, technické odůvodnění) je poskytovatelem předkládán zadavateli ke schválení, schvalovací proces probíhá v souladu s interními postupy zadavatele (dle limitu veřejné zakázky). K zahájení veřejné zakázky malého rozsahu vyzve zadavatel poskytovatele předáním požadavku na uskutečnění veřejné zakázky malého rozsahu.
- f) V případech, kdy rozhodnutí o zadání veřejné zakázky přísluší radě města, je poskytovatel povinen předložit zadavateli výsledky zadávacího řízení minimálně 15 dní před termínem konání rady s výjimkou případů, kdy potřeba realizace zakázky vznikla z nepředpokládaných technicko - provozních důvodů.

H. Sledování a dodržování plnění rozpočtu

- a) Poskytovatel se zavazuje dodržovat finanční rozpočet schválený zadavatelem pro obnovu a rozvoj IS a IT, při jeho čerpání dodržovat odsouhlasený, časový harmonogram.
- b) S dostatečným předstihem informovat zadavatele o nutnosti provedení úprav rozpočtu.
- c) Zadavatel se dále zavazuje na výzvu poskytovatele projednat a případně schválit navýšení nebo úpravy ročního rozpočtu pro IT v případech nutné realizace neplánovaných úprav IS/IT v průběhu roku.

I. Jednání jménem zadavatele ve vztahu k dodavatelům, zajištění maintenance služeb

- a) Jsou-li činnosti v zajištění správy, provozu a rozvoje IS/IT zadavatele zajišťovány smluvním vztahem mezi zadavatelem a třetí stranou (poskytovatelem služeb / dodavatelem IT/IS), jedná poskytovatel ve věci těchto smluvních vztahů jako mandatář zadavatele.
- b) Poskytovatel se účastní přebírání plnění a odpovídá za technickou správnost dodaného plnění.
- c) Poskytovatel zadává třetím stranám požadavky na poskytnutí plnění v rámci sjednaných smluv o technické podpoře, maintenance smluv, vyžaduje provedení požadovaných úkonů a kontroluje poskytnuté plnění v souladu s danou smlouvou. V případě potřeby si vyžádá součinnost zadavatele (testování úprav IS apod.).
- d) Pokud se na vady HW a SW zadavatele vztahuje odpovědnost dodavatele za vady v rámci platné záruky, zajistí poskytovatel u dodavatele odstranění příslušných vad.



- e) Zadáání požadavků vůči třetím stranám nad rámec sjednaných paušálních plateb ze sjednaných smluv schvaluje zadavatel.
- f) Poskytovatel zastupuje zadavatele při jednání s dodavateli o smluvních podmínkách podpory a služeb s cílem dosažení výhodnějších podmínek a snížení nákladů na provozní náklady v oblasti IT/IS, a to rovněž s ohledem na aktuální vývoj v oblasti ICT a průběh čerpání sjednaných služeb.
- g) Poskytovatel sleduje smluvní termíny a SLA sjednané s dodavateli třetích stran.
- h) Poskytovatel sleduje platnost systémových certifikátů, smluv o podpoře a službách sjednaných s dodavateli a o jejich vypršení s předstihem informuje objednatele.
- i) Vykonává správu domén Magistrátu města Ostrava, u nichž je uveden jako administrativní kontakt, spočívající v jejich registraci, poskytování informací o době platnosti registrace a prodlužování registrace.



Specifikace kvality poskytovaných služeb

Smluvní strany se dohodly na následující klasifikaci vad, požadavků a problémů souvisejících s předmětem smlouvy:

A. Vymezení a klasifikace výpadků a vady služby IS z hlediska kritičnosti - urgency

K 1 – Výpadek kritické služby (IS/IT), jedná se o celkový výpadek služby nebo IS, který je z pohledu zadavatele specifikován jako kritický. Stav, při kterém je nefunkční celý IS nebo ztráta funkčnosti systému která není překonatelná náhradním způsobem. Seznam kritických služeb je uveden v příloze č. 3 této smlouvy.

K2 – Výpadek nekritické služby (IS/IT), výpadek služby nebo IS, který není z pohledu zadavatele uveden mezi kritickými. Stav, při kterém je nefunkční celý IS nebo ztráta funkčnosti systému která není překonatelná náhradním způsobem.

K3 – Dílčí výpadek, jedná se o vadu, jejíž dopady způsobují nefunkčnost některých částí IS nebo služeb.

Za výpadek dle této smlouvy se nepovažuje plánovaná odstávka systému v časech dohodnutých se zadavatelem a výpadek způsobený přerušením dodávky elektrické energie, která napájí IS/IT zadavatele.

B. Vymezení a klasifikace výpadků a vady služby IS z hlediska dopadu

D1 – Dopad na 90-100% uživatelů služby nebo VIP uživatele.

D2 – Dopad na 10-89% uživatelů služby nebo uživatele celého pracoviště, pobočky (budovy) nebo městského obvodu.

D3 – Dopad na jednotky uživatelů, ojedinělý výskyt vady.

Smluvní strany se dohodly na následující garantované úrovni servisních služeb pro výpadky a vady služby:

Prioritizační matice

		Dopad		
		D1	D2	D3
Urgence	K1		Vysoká	Střední
	K2	Vysoká	Střední	Střední
	K3	Střední	Střední	Nízká

SLT pro řešení vad dle prioritizační matice

Priorita	SLA – vyřešení	Rozvržení řešení
	do 12 hodin	Provozní doba služby
Vysoká	do 24 hodin	Provozní doba služby
Střední	do 36 hodin	Provozní doba služby
Nízká	do 48 hodin	Provozní doba služby

SLT je doba, která uplyne od založení požadavku uživatelem do vyřešení požadavku.

SLT je měreno pouze v rámci řešení poskytovatele. Doba neposkytnuté součinnosti zadavatelem je odečtena od plnění SLT. Doba řešení dodavatele maintenance služeb je odečtena od plnění SLT.

Provozní doba služby je vztažena k výpočtu SLT. Pro kritické služby definována Po - Ne 6:30 - 18:00, pro služby nekritické Po - Pá 6:30 - 18:00. Dostupnost systémů je standardně 7x24.

C. Vymezení požadavků na služby IS:

- **Požadavek**
 - Požadavkem se rozumí rozšíření nebo jiná úprava jinak funkční části informačního systému nebo služby, včetně nastavení uživatelských práv a přístupů k IS.
 - Požadavek na vývoj aplikačního vybavení.

Smluvní strany se dohodly na následující garantované úrovni servisních služeb pro požadavky:

SLT pro řešení požadavků

Typ a priorita	SLT – vyřešení	Rozvržení řešení
P1 – „Požadavek“	10 dnů	Provozní doba služby

SLT je doba, která uplyne od založení požadavku uživatelem do vyřešení požadavku.

SLT je měreno pouze v rámci řešení poskytovatele. Doba neposkytnuté součinnosti zadavatelem je odečtena od plnění SLT. Doba řešení dodavatele maintenance služeb je odečtena od plnění SLT.

Provozní doba služby je vztažena k výpočtu SLT a pro řešení požadavků je definována v rozsahu pracovních dnů Po - Pá mimo svátky.

D. Parametry služby Podpora uživatelů

SLT pro služby definované v rámci předmětu plnění dle Přílohy č. 1., odst. C.1, písm. b), a odst. C.10., je měreno podle níže specifikované kvality služby v rozsahu S1 až S4.

Seznam aktivit poskytovaných v rámci služby

Kvalita služby	Název aktivity	Pracovní místo	Spec. spol. vybavení	Mobilní telefony	Správa uživatelů
S1	Zodpovězení dotazu				
	Zodpovězení dotazu	X	X	X	X
S2	Reset – odblokování hesla				
	Reset – odblokování hesla				X
	Vyřešení incidentu (závady)				
	Vyřešení incidentu (závady)	X	X	X	X
S3	Služby el. Pošty				
	Přesměrování e-mailu				X
	Založení e-mailu				X
	Založení skupinového e-mailu				X
	Zrušení e-mailu				X
	Služby sdílení dat				

Kvalita služby	Název aktivity	Pracovní místo	Spec. spol. vybavení	Mobilní telefony	Správa uživatelů
	Mapování sdíleného disku				X
	Nastavení práv na sdílený disk				X
	Dodání zařízení				
	Notebook, desktop, tablet, monitor, mobilní tel. (SIM), ostatní zař./sl.	X	X	X	
	Instalace zařízení / služby				
	Instalace, odinstalace SW	X			
	Instalace prezentační techniky		X		
	ON SITE asistence a pohotovost				
	ON SITE asistence a pohotovost	X	X		
	Služby k certifikátům				
S4	Obnova certifikátů				X
	Vydání nového certifikátu				X
	Stěhování zařízení / služby				
	Stěhování zařízení	X	X		
	Vrácení zařízení				
	Notebook, desktop, tablet, monitor, mobilní tel. (SIM), ostatní zař./sl.	X	X	X	
	Změna, převod zaříz. / služby				
	Změna konfigurace	X	X	X	
	Převod zařízení (změna kontaktní osoby)	X	X	X	

Parametry kvality služby

ID kvality	Jméno parametru kvality	Doba vyřešení	Doba vyřešení pro VIP	Minimální úroveň služby
S1	Doba vyřešení dotazu	57,5h ^{*)***}	11,5h ^{*)****} (NBD)	95 %****)
S2	Doba vyřešení závady (incidentu)	11,5h ^{*)****} (NBD)	11,5h ^{*)****} (NBD)	90 %****)
S3	Doba vyřešení požadavku na změnu	11,5h ^{*)****} (NBD)	11,5h ^{*)****} (NBD)	95 %****)
S4	Doba vyřešení požadavku na změnu	57,5h ^{*)****}	23h ^{*)****}	95 %****)

*) Čas je měřen pouze v „Provozní době služby“.

**) Časový limit je platný pouze u požadavků na změnu, které nesouvisí s organizačními či technickými změnami na straně zadavatele, které mají dopad na více než 10 uživatelů a jsou řízeny v souladu s článkem Přílohy č. 1., odst. C.1, písm. b)

***) Čas není měřen po dobu opravy (řešení) externí firmou a po dobu dodávky ND nebo nového zařízení.

****) Úroveň služby se vyvozuje od celkového počtu požadavků stejného ID kvality uzavřených v Service Desk v rámci kalendářního měsíce.

Obnova dodávky služby do funkčního stavu znamená dodání trvalého nebo dočasného řešení. Například v případě nefunkční pracovní stanice může být pouze dočasně poskytnuté „servisní zařízení“, které bude po opravě nahrazeno původním zařízením.

Provozní doba služby

Aktivita

Všechny

Časový rozsah

06:30 – 18:00

Podpora poskytována ve dnech

Po, Pá (mimo svátky)

Okno údržby

Aktivita

Všechny

Frekvence

Dle potřeby

Čas údržby

18:00 - 06:30



Rozsah poskytovaných služeb

A. Organizační jednotky

Služby definované v předmětu této smlouvy v čl. IV. a příloze č. 1., body A. – I. budou poskytované v rozsahu definovaném výčtem organizačních jednotek zadavatele:

- Rada města a zastupitelstvo města Ostravy,
- Magistrát města Ostravy (vztaženo na všechny odbory v rámci MMO)
- Městský obvod Michálkovice
- Městský obvod Hrabová
- Městský obvod Nová Bělá
- Městský obvod Stará Bělá
- Městský obvod Proskovice
- Městský obvod Polanka
- Městský obvod Pustkovec
- Městský obvod Martinov
- Městský obvod Plesná
- Městský obvod Třebovice
- Městský obvod Svinov
- Městský obvod Petřkovice
- Městský obvod Lhotka
- Městský obvod Hošťálkovice
- Městský obvod Krásné Pole
- Městský obvod Nová Ves
- Městský obvod Radvanice a Bartovice
- Serverovna MMO – Prokešovo náměstí, Ostrava
- Hostovaná serverovna MMO – Hájkova, Ostrava

Pro nevyjmenované městské obvody, pro městskou policii, organizace zřizované městem a obchodní společností s majetkovou účastí města budou poskytovány pouze služby spojené s provozem centralizovaných systémů.



B. Seznam kritických služeb

Služby nebo IS provozované v rámci předmětu této smlouvy a definované v příloze č. 2. bod A. této smlouvy:

- Elektronická pošta – Exchange
- eMIA
- eSpis
- Hlasovací systém RM a ZM (HER)
- Identity management - Czech IDM
- Intranet
- IS Ginis
- IS VEMA
- IS VERA
- Systém včasné intervence (SVI)
- Vyvolávací systém – KADLEC
- Vzdálený přístup – VPN
- Webové stránky ostrava.cz (včetně domén 3. řádu.)
- LAN, SAN, DMZ, Internet

Ostatní provozované služby nebo IS jsou z pohledu této smlouvy definovány jako „nekritické“.

