

Číslo smlouvy objednatele: 1550D1/2018/IT

Číslo smlouvy poskytovatele:

Dodatek č. 1 ke smlouvě o poskytování služeb outsourcingu informačních technologií

Smluvní strany

Statutární město Ostrava

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

OVANET a.s.

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

IČ: 00845451
DIČ: CZ00845451 (plátce DPH)
Peněžní ústav:
pobočka Ostrava

Číslo účtu:

IČ: 258575968
DIČ: CZ25857568
Peněžní ústav:

Číslo účtu:
vedená u Krajského soudu v Ostravě
spisová značka B 2335

dále jen **objednatel**

dále jen **poskytovatel**

se dohodly na uzavření dodatku č. 1 (dále jen „dodatek“) ke Smlouvě o poskytování služeb Outsourcingu informačních technologií, vedené u objednatele pod č. 1550/2018/IT, ze dne 26. 04. 2018 (dále jen „smlouva“). Smluvní strany výslovně prohlašují, že se jedná o dodatek k této smlouvě.

Čl.I.

Předmět dodatku

1. Předmětem tohoto dodatku je změna smlouvy o poskytování služeb outsourcingu informačních technologií (č. smlouvy objednatele 1550/2018/IT/LPO) ze dne 26. 4. 2018 takto:
2. Znění článku IV., odstavce 1) bod C. se nahrazuje novým zněním:

- 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
- C.11 Provoz testovacího a školicího prostředí
- C.12 Poskytování klientské registrační autority

3. Znění článku VII., odstavce 1. bod a) se nahrazuje novým zněním:

Odměna za poskytování služeb dle článku IV. odstavce 1., mimo podskupiny C.10., je tvořena

- *odměnou ve výši **1 633 300,- Kč bez DPH za měsíc.***
- *odměnou za provozované poskytované vybavení koncových uživatelů (osobní počítače, notebooky, tablety a obdobná koncová zařízení s plnohodnotným OS. Odměna je stanovena dohodou ve výši **380,- Kč/koncová zařízení/měsíc bez DPH.** Podkladem pro fakturaci je výpis z evidence HW a SW (dále jen CMDB) vedené poskytovatelem, jehož tisková sestava bude přílohou faktury vystavené poskytovatelem. Zadavatel bude mít trvale přístup k uvedené evidenci.*

4. Do „Čl. XIV. Ochrana osobních údajů“ odst. 7 se přidává bod f), g) a h) ve znění:

- f) poskytovat správci včasnou součinnost při zajišťování souladu zpracování osobních údajů dle obecného nařízení*
- g) být objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů osobních údajů, a to v pouze v rozsahu, který je vzhledem k povaze zpracování možný.*
- h) být objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článku 32 až 36 GDPR, a to v pouze v rozsahu, který je vzhledem k povaze zpracování možný.*

5. Do „Čl. XIV. Ochrana osobních údajů“ se přidává odstavec 8. a 9. ve znění:

- 8. *Poskytovatel souhlasí, že objednatel nebo jeho pověřenec pro ochranu osobních údajů jsou oprávněni provádět kontrolu souladu s nařízeními a požadavky na ochranu osobních údajů, provádět inspekce implementace a efektivních opatření přijatých poskytovatelem v jeho provozovnách, aniž by tím způsobili narušení probíhajícího provozu během normální pracovní doby. Za tímto účelem mohou objednatel nebo jeho pověřenec pro ochranu osobních údajů vstupovat do prostor, kde dochází ke zpracování osobních údajů. To vše výlučně a vždy po předchozí vzájemné domluvě.*
- 9. *Poskytovatel nesmí opravovat, vymazávat ani blokovat osobní údaje poskytnuté objednatel, pokud nejde o plnění předmětu smlouvy nebo mu k tomu nedá objednatel písemný pokyn.*

6. Příloha č. 1, která je nedílnou součástí předmětné smlouvy se v celém rozsahu nahrazuje novou Přílohou č. 1, která je nedílnou součástí tohoto dodatku.

7. Příloha č. 2, která je nedílnou součástí předmětné smlouvy se v celém rozsahu nahrazuje novou Přílohou č. 2, která je nedílnou součástí tohoto dodatku.

čl.II.

Závěrečná ujednání

1. Doložka platnosti právního jednání dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších změn a předpisů: O uzavření tohoto dodatku rozhodla rada města usnesením č. 10468/RMm1418/30 dne 16. 10. 2018.
2. Tato dodatek nabývá účinnosti dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv.
3. Ostatní ustanovení smlouvy zůstávají nezměněna.
4. Tento dodatek je vyhotoven ve čtyřech stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží tři a poskytovatel jedno vyhotovení.
5. Tento dodatek nabývá platnosti dnem jeho uzavření.

Za objednatele

Za poskytovatele

Datum: _____

Datum: _____

Místo: _____

Místo: _____

Mgr. Kateřina Šebestová
náměstkyně 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“ 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 odpovídajících 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. 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 činností 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, mobilní tablety a 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 mandátář 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 I 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, mobilní tablety*)

V oblasti provozu mobilních zařízení typu mobilní telefon, mobilní tablet které jsou v užívání osoby v pracovním vztahu k SMO a toto zařízení je evidováno v CMDB, 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.

*) zařízení s mobilním operačním systémem (Android, iOS, Windows mobile...)

C.11. Provoz testovacího a školicího prostředí

Poskytovatel bude provádět všechny potřebné preventivní a údržbové činnosti administrátora vedoucí k prevenci problémů omezujících provoz aplikací a zabezpečení trvalého spolehlivého provozu testovacího a školicího prostředí IS provozovaného v rámci zadavatele, a to rovněž v souladu 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.

Poskytovatel bude provádět všechny potřebné preventivní a údržbové činnosti administrátora vedoucí k zabezpečení trvalého a spolehlivého provozu školicích pracovišť u zadavatele.

Poskytovatel v rámci poskytovaných služeb zajistí správu uživatelských účtů zadavatele a jejich přístupových práv k systémům, funkcím a datům ve školicím a testovacím prostředí. Přístupová práva budou standardně přidělována na základě požadavku v aplikaci Service Desk.

C.12. Poskytování služby výkonu operátora Klientské registrační autority

Poskytovatel v rámci poskytovaných služeb zajistí za účelem vydávání, obnovy a rušení kvalifikovaných a komerčních certifikátů PostSignum prostřednictvím určené pověřené osoby správu uživatelů SMO, funkčních míst, certifikátů a vazeb token x uživatel v aplikaci Zákaznický portál Postsignum včetně předávání potřebné dokumentace České poště.

D. Realizace a spolupráce při definování bezpečnostní politiky ICT

Bezpečnostní politiku ICT definuje zadavatel v úzké spolupráci s poskytovatelem ve své bezpečnostní 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 v CMDB poskytovatele. 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) Zadání 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.

Statutární město Ostrava

- 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 - urgencye

K1 – 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 případně jde o výpadek testovacího nebo školícího prostředí.

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

Kvalita služby	Název aktivity	Pracovní místo	Spec. spol. vybavení	Mobilní telefony	Správa uživatelů	Provoz testovacího a školícího prostředí
S1	Zodpovězení dotazu					
	Zodpovězení dotazu	X	X	X	X	X
S2	Reset – odblokování hesla					
	Reset – odblokování hesla				X	X
	Vyřešení incidentu (závady)					
	Vyřešení incidentu (závady)	X	X	X	X	X
	Služby el. Pošty					
S3	Přesměrování e-mailu				X	
	Založení e-mailu				X	
	Založení skupinového e-mailu				X	
	Zrušení e-mailu				X	
	Služby sdílení dat					
	Mapování sdíleného disku				X	
	Nastavení práv na sdílený disk					
	Služby k certifikátům					
	Zrušení certifikátu				X	
	Dodání zařízení					
	Notebook, desktop, tablet, monitor, mobilní tel. (SIM), ostatní zař./sl.	X	X	X		
	Instalace zařízení / služby					
	Instalace, odinstalace SW	X				X
	Instalace prezentační techniky		X			
	ON SITE asistence a pohotovost					
	ON SITE asistence a pohotovost	X	X			X
	Služby k certifikátům					
S4	Obnova certifikátů				X	
	Vydání nového certifikátu				X	
	Stěhování zařízení / služby					
	Stěhování zařízení	X	X			X
	Vrácení zařízení					
	Notebook, desktop, tablet, monitor, mobilní tel. (SIM), ostatní zař./sl.	X	X	X		X
	Změna, převod zaříz. / služby					
	Změna konfigurace	X	X	X		X
	Převod zařízení (změna kontaktní osoby)	X	X	X		X

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

SLT je měřeno 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 včetně testovacího a školicího prostředí IS.
 - Požadavek na vývoj aplikačního vybavení.

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

SLT pro řešení požadavků

Typ a priorit	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 měřeno 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 vztahena 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 až odst. C.12., je měřeno podle níže specifikované kvality služby v rozsahu S1 až S4.

Seznam aktivit poskytovaných v rámci služby

Parametry kvality služby

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

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

**) Časový limit je platný pouze u požadavků na změnu, které nesouvisejí 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 uvedeného typu evidovaných 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.

Statutární město Ostrava

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

