**P ř í l o h a**

**k usnesení Rady městské části Praha 4 č. 15R-469/2015 ze dne 3. 6. 2015**

-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Smlouva o poskytování služeb podpory informačních technologií**

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „smlouva“)

A dle usnesení Rady městské části Praha 4 č.15R-469/2015 ze dne 3.6.2015

**Dodavatel : SOLIDEA NET PARTNER s.r.o.**

Sídlo : Novodvorská 1010/14, Lhotka, 142 00 Praha 4

IČO : 26170051

DIČ: CZ26170051

Zástupce pověřený

jednáním ve věcech

1. technických Tomáš Štěpánek
2. smluvních ing. David Aschermann, jednatel

Telefon : +420 261 344 340

Bankovní spojení : 269951036 / 5500

**Objednatel :** **městská část Praha 4**

Sídlo : Antala Staška 2059/80b, Praha 4

Zastoupený : Mgr. Petrem Štěpánkem,CSc., starostou městské části Praha 4

IČ : 00063584

Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., Praha 4

Č.účtu: 27-2000832359/0800

**I. Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je závazek Dodavatele poskytovat ve prospěch Objednatele systémovou podporu IT infrastruktury a uživatelů v rámci „**Poskytování služeb informačních technologií na přechodné období“** dle specifikace a v rozsahu uvedeném v Příloze č.1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

**II. Podmínky vzájemné spolupráce**

**Dodavatel** je zejména povinen:

1. provádět poskytování sjednané systémové podpory řádně a včas, za podmínek dohodnutých v této smlouvě,
2. oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které by Dodavateli bránily v řádném provádění a dokončení prací,
3. při provádění služeb pomocí vzdáleného připojení provést na své straně veškerá oprávněně předpokládaná opatření tak, aby byl zamezen neoprávněný přístup k zařízením a programům Objednatele,
4. zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděl při výkonu činnosti této smlouvy, zejména mlčenlivost o důvěrných a tajných informacích týkajících se dat zákazníka,
5. okamžitě Objednatele upozornit na případné problémy, či ohrožení  provozu systémů.

**Objednatel** je zejména povinen:

1. umožnit Dodavateli přístup do prostor v objektu, kde je předmětný systém umístěn, případně přístup do prostor, v nichž jsou umístěna zařízení související s podporovaným systémem,
2. umožnit mu v případě nutnosti odstavení technických prostředků z běžného provozu,
3. zabezpečit přítomnost kvalifikované osoby, která poskytne pracovníkovi Dodavatele veškeré informace potřebné k podpoře předmětného systému, resp. informace o zařízeních a programovém vybavení souvisejícím s předmětným systémem,
4. písemně či elektronicky potvrdit Dodavateli provedení služby,
5. zaplatit Dodavateli cenu služeb, které budou zadavatelem provedeny nad rámec této smlouvy, pokud budou zadavatelem vyžadovány a odsouhlaseny,
6. zajistit výměnu zálohovacích médií dle zálohovacího plánu, jejich dostupnost v případě potřeby a jejich uložení na bezpečných místech tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození,
7. zajistit součinnost třetí strany, jestliže je to pro provedení služby potřebné,
8. vytvořit podmínky pro provádění služeb pomocí vzdáleného připojení.

**III. Cena a její splatnost**

1. Cena za poskytování servisní služby byla sjednána dohodou smluvních stran ve výši 269.325,- bez DPH měsíčně se splatností 14 dnů
2. K ceně bez DPH za poskytované služby bude připočteno DPH v zákonné výši.
3. Paušálně sjednaná cena dle bodu 1. tohoto čl. smlouvy nezahrnuje cenu služeb prováděných nad rámec této smlouvy. Tyto služby budou účtovány samostatně dle platných ceníků Dodavatele. Opravy a servis zařízení, které bylo dodáno Dodavatelem a je v záruční době, budou poskytovány v souladu s příslušnými záručními podmínkami výrobce zařízení bezplatně.

**IV. Doba trvání smlouvy**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a to od 1.6.2015 do 31.12.2015

2. Objednatel je oprávněn ukončit smlouvu též výpovědí. Výpovědní lhůta smlouvy se sjednává na dobu 30 dnů a počne běžet následujícím dnem po doručení výpovědi dodavateli.

**V. Součinnost**

1. V případě, že dojde na základě zadávacího řízení k výběru nového poskytovatele služeb v rozsahu obdobném službám dle této smlouvy nebo zadavatel zahájí nebo bude zvažovat zahájení otevřeného či obdobného řízení na výběr takovéhoto poskytovatele, zavazuje se dodavatel dle pokynů zadavatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání se zadavatelem a novým poskytovatelem za účelem plynulého a řádného převedení služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele.

2. Dodavatel se zavazuje součinnost dle tohoto odstavce poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a do doby úplného převzetí služeb novým poskytovatelem. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této smlouvy a to nejméně 1 rok po jejím ukončení. Maximální rozsah této součinnosti je omezen na 20 člověkodní.

**VI. Ostatní ujednání**

1. Dodavatel bere na vědomí, že veškeré informace o skutečnostech týkajících se Objednatele, jeho činnosti s výjimkou informací všeobecně  známých a další skutečnosti, jejichž zveřejnění by se mohlo jakýmkoli způsobem dotknout zájmů nebo dobrého jména Objednatele, získané v jakékoli formě v souvislosti s plněním této smlouvy, jakož i veškeré obchodní a techni­cké informace, které mu byly sděleny (dále jen „důvěrné in­formace“) se považují se za důvěrné ve smyslu ustanovení § 271 obchodního zákoníku a pokud Objednatel odpovídajícím způsobem zajišťuje ve smyslu příslušných ustanovení občanského zákoníku jejich utajení, jsou předmětem obchodního tajemství.
2. Důvěrné informace nelze zpřístupnit třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, pokud však Dodavatel bude ke splnění svých závazků z této smlouvy potřebovat účast subdodavatele, souhlasí Objednatel s tím, aby Dodavatel zpřístupnil potřebné důvěrné informace subdodavateli, a to pouze za podmínky, že každého subdodavatele písemně zaváže před zahájením jeho činnosti k zachovávání mlčenlivosti ve stejném rozsahu, jako je zavázán touto smlouvou Dodavatel. Důvěrné informace nelze použít k jiným účelům než k plnění dle této smlouvy.
3. Dodavatel se zavazuje o všech důvěrných informacích zachovávat mlčenlivost po dobu platnosti této smlouvy a 2 roky po jejím skončení. Povinnost zachovávat mlčenlivost o osobních údajích však podle příslušného právního předpisu trvá bez časového omezení.
4. V případě, že Dodavatel při výkonu své činnosti získá přístup k informacím, které podléhají působnosti zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů, je povinen o těchto informacích zachovávat mlčenlivost dle výše uvedeného zákona a zákonů souvisejících. Zálohy dat je povinen zabezpečit objednatel; dodavatel neodpovídá za jejich ztrátu nebo poškození.
5. Dodavatel zodpovídá Objednateli za škodu způsobenou zaviněným porušením povinností této smlouvy nebo povinnosti stanovené obecně závazným předpisem.
6. Dodavatel nezodpovídá za škodu, která vznikne Objednateli ztrátou nebo poškozením dat.
7. Účastníci této smlouvy neodpovídají, vedle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků ze smlouvy způsobených vyšší mocí, tj. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli smluvních stran
8. Tato smlouva se nevztahuje na řešení mimořádných stavů vzniklých v důsledku:
   1. náhlého a smlouvou nepředpokládaného působení přírodních sil (např. blesk, požár, výbuch, povodeň, záplava, krupobití, vichřice)
   2. nedodržení parametrů prostředí, předepsaných v uživatelské nebo technické dokumentaci výrobce prvku
   3. neoprávněného zásahu třetí osoby

Takové případy bude Dodavatel řešit na žádost Objednatele a vyvine při nich náležité úsilí. Tyto práce budou prováděny za úplatu jako práce nad rámec smlouvy

**VII. Závěrečná ustanovení**

1. Pokud v této smlouvě nebylo dohodnuto jinak, platí příslušná ustanovení občanského zákoníku a předpisů souvisejících.

2. Změny a doplňky k této smlouvě mohou být učiněny pouze po dohodě stran, formou písemného dodatku k této smlouvě.

3. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti 1.6.2015.

4. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu, přičemž objednatel obdrží dvě a dodavatel jedno vyhotovení smlouvy.

V Praze  dne  Praze dne

..……………………………… ………………………………

za objednatele: za dodavatele:

Mgr. Petr Štěpánek, CSc. Ing. David Aschermann

starosta městské části Praha 4 jednatel

**Příloha č. 1 – Specifikace služby**

Časové pokrytí služeb

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Úřední dny | Pondělí 8.00 – 18.00  Středa 8.00 – 18.00  Čtvrtek 8.00 – 10.00 |
| Neúřední dny | Úterý 8.00 – 16.00  Čtvrtek 10.00 – 16.00  Pátek 8.00 – 15.30 |

Podpora koncových stanic

* Počet koncových stanic:
  + 393 PC
  + 65 NTB
  + 13 tabletů
* Obsahem služby podpory koncových stanic je zajištění provozu a funkcionality PC, notebooků a tabletů, a to konkrétně:
  + Instalace PC, NB a tabletů (u nových i stávajících uživatelů);
  + Provedení změn v nastavení koncové stanice a její konfiguraci;
  + Testování a nasazení nových verzí (HW, SW) dodávaných Objednatelem.
  + HW a SW správa (řešení výpadků, zajištění náhradního provozu, upgrade a opravy);
  + Instalace a správa lokálních aplikací, jejichž podpora bude hrazena Objednatelem; a
  + Realizace přemístění techniky.
* Garantované reakční doby

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Garance | Kritické závady  (v hodinách) | Méně závažné závady  (v hodinách) | Závady neohrožující funkčnost  (v hodinách) |
| Zahájení řešení kritického stavu a poskytnutí informace Objednateli na HelpDesk, jakým způsobem bude kritický stav řešen | 2 hodiny | 6 hodin | 24 hodin |
| Zprovoznění HW alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. ne úplné odstranění závady) | 3 hodiny | 8 hodin | 24 hodin |
| Úplné odstranění závady | 24 hodin | 24 hodin | 48 hodin |

* Položky, které nejsou součástí podpory koncových stanic a nejsou součástí smlouvy:
  + PC, NB, tablety, tiskárny, scannery – veškeré náklady na opravy těchto zařízení budou hrazeny Objednatelem. Součástí služeb je součinnost v případě nutnosti servisního zásahu a zajištění komunikace se společností poskytující servis vybranou Objednatelem.
  + Licence a maintenance antivirového programu McAfee;
  + Spotřební materiál – např. tonery, papír atd; a
  + Licence a maintenance SW na stanicích.

Podpora serverů

* Počet serverů:
  + Windows servery: 34 virtuálních, 8 fyzických;
  + Linux servery: 12 virtuálních, 2 fyzické;
  + VMware servery: 8 virtuálních, 3 fyzické;
* Obsahem služby podpory serverů je zajištění provozu a funkcionality serverů pro potřeby provozu aplikací Objednatele v dostatečném výkonu, a to konkrétně:
  + Instalace;
  + Monitoring provozu (kontrola logů, obsazenost disků, výpadky);
  + Změny v nastavení a konfiguraci (patch management…);
  + Výkonnostní management (tvorba a analýza statistik);
  + HW a SW správa (řešení výpadků, zajištění náhradního provozu, upgrade a opravy). Veškeré náklady na opravy těchto zařízení budou hrazeny Objednatelem. Součástí služeb je součinnost v případě nutnosti servisního zásahu a zajištění komunikace se společností poskytující servis vybranou Objednatelem.
  + Testování funkčnosti serverů; a
  + Realizace přemístění techniky.
* Garantované reakční doby

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Garance | Kritické závady  (v hodinách) | Méně závažné závady  (v hodinách) | Závady neohrožující funkčnost  (v hodinách) |
| Zahájení řešení kritického stavu a poskytnutí informace Objednateli na HelpDesk, jakým způsobem bude kritický stav řešen | 2 hodiny | 6 hodin | 24 hodin |
| Zprovoznění HW alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí  (tj. ne úplné odstranění závady) | 3 hodiny | 8 hodin | 24 hodin |
| Úplné odstranění závady | 24 hodin | 24 hodin | 48 hodin |

* Položky, které nejsou součástí podpory a správy serverů a nejsou součástí smlouvy:
  + Licence a maintenance antivirového programu McAfee;
  + Licence a maintenance SW na serverech;
  + Licence a maintenance VMware;
  + Podpora dodaného hardware IBM; Podpora TSM (zálohování IBM, Tivoli Storage Management); a
  + Licence produktů Microsoft;

Zálohování

* Obsahem služby zálohování je zajištění zálohování serverů, a to konkrétně:
  + Profylaxe;
  + Upgrade a update (při uhrazení podpory TSM Objednatelem);
  + Instalace a konfigurace zálohovacího SW v případě požadavku na zálohování nového serveru;
  + Monitoring zálohování; a
  + Podpora provozu systému zálohování.

Servery budou zálohovány 1x denně (systém, databáze). Zálohování umožní obnovit zálohu 7 dní zpětně.

* Položky, které nejsou součástí zálohování a nejsou součástí smlouvy:
  + Podpora TSM (zálohování IBM, Tivoli Storage Management).

Podpora provozu tiskáren a periferií

* V rámci podpory provozu tiskáren a periferií je zahrnuto:
  + Instalace a konfigurace tiskáren;
  + Monitoring tisku; a
  + Podpora provozu tiskáren.
* Garantované reakční doby

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Garance | Kritické závady  (v hodinách) | Méně závažné závady  (v hodinách) | Závady neohrožující funkčnost  (V hodinách) |
| Zahájení řešení kritického stavu a poskytnutí informace Objednateli na HelpDesk, jakým způsobem bude kritický stav řešen | 1 hodina | 6 hodin | 24 hodin |
| Zprovoznění HW alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí  (tj. ne úplné odstranění závady) | úřední dny 1 hodina  neúřední dny 2 hodiny | úřední dny 6 hodin  neúřední dny 8 hodiny | úřední dny 24 hodin  neúřední dny 48 hodin |
| Úplné odstranění závady | 24 hodin | 24 hodin | 48 hodin |

* Položky, které nejsou součástí podpory provozu tiskáren a periferií a nejsou součástí smlouvy:
  + Podpora tiskáren a periferií, které jsou již bez záruky a podpory výrobce. Veškeré náklady na opravy těchto zařízení budou hrazeny Objednatelem. Součástí služeb je součinnost v případě nutnosti servisního zásahu a zajištění komunikace se společností poskytující servis vybranou Objednatelem.
  + Poskytování spotřebního materiálu.

Služba HelpDesk

* Provoz centrálního místa pro hlášení problémů a požadavků Objednatele, pro zajištění provozu služeb v požadovaných parametrech.
  + Problémem se rozumí stav systému, který brání řádnému užívání služeb koncovými uživateli v důsledku vady v plnění dodavatele
  + Požadavkem se rozumí žádost o provedení úpravy nebo vytvoření nové funkcionality oproti stávající funkcionalitě služeb, nebo vyřešení situace v poskytování služeb, kdy narušení funkčnosti bylo způsobeno zásahy do hardwarových prostředků, operačních software nebo softwarových aplikací v rozporu s předanou dokumentací, nekvalifikovanou obsluhou, či vlivem objektivních vlivů nebo zásahem třetí strany.
  + Problémem se rozumí stav systému, který brání řádnému užívání služeb koncovými uživateli v důsledku vady v plnění dodavatele;

V případě, že dojde při poskytování služeb k problémům, které brání jejich užití v plném rozsahu, dojde k odstranění závady systému způsobující problém nebo bude doporučen postup, který umožňuje problém eliminovat. Jsou definovány tři skupiny problémů podle záležitosti – viz následující tabulka.

|  |  |
| --- | --- |
| Priorita | Doba odezvy na hlášenou vadu HelpDesk |
| 1 – kritická závada, systém nepracuje, systém je nedostupný | 10 minut |
| 2 – závažný problém, systém pracuje, funkčnost je narušena, uživatelé mohou pracovat, ale s významnými omezeními | 10 minut |
| 3 – nezávažný problém, systém pracuje, funkčnost je narušena jen minimálně nebo jen pro omezený okruh pracovníků. Požadavky na změny | 10 minut |

Podpora informačních systémů

* Obsahem služby podpory informačních systémů je zajištění provozu aplikací a informačních systémů, a to v následujícím rozsahu:
  + Podpora informačních systémů a aplikací;
  + Podpora uživatelů; a
  + Telefonická podpora uživatelů;
* Další podmínky služby podpory informačních systémů:
  + Objednatel poskytne součinnost koncovým dodavatelům provozovaných aplikací a informačních systémů;
  + Instalace patchů bude probíhat dle dostupnosti upgradů od poskytovatelů systémů, pakliže na ně bude hrazena ze strany Objednatele podpora;
  + Instalace legislativních upgradů bude probíhat dle dostupnosti upgradů od poskytovatelů systémů, pakliže na ně bude hrazena ze strany Objednatele podpora; a
  + Předmětem služby podpory informačních systémů není placení jakékoli podpory či servisního poplatku aplikací a informačních systémů provozovaných Objednatelem.
* Seznam podporovaných informačních systémů
  + Agendio
  + Stavební řízení
  + Ginis
  + E-spis
  + Domovní evidenční systém
  + EVI – evidence odpadů
  + Evidence živností
  + T-Wist
  + Datacentrum
* Garantované reakční doba

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Garance | Kritické závady | Méně závažné závady | Závady neohrožující funkčnost |
| Zahájení řešení kritického stavu a poskytnutí informace Objednateli na HelpDesk, jakým způsobem bude kritický stav řešen | 4 hodiny | 8 hodin | 24 hodin |