Smlouva o poskytování IT služeb

1. Smluvní strany

Město Úvaly

sídlo:	Arnošta z Pardubic 95, 250 82 Úvaly
zastoupené:	Mgr. Petrem Boreckým, starostou města
IČ:	00240931
DIČ:	CZ00240931
bankovní spojení:	Komerční banka a.s.
číslo účtu:	9005-1524201/0100
osoby oprávněné jednat:	
- ve věcech smluvních	Petr Borecký, starosta města
- ve věcech technických	Petr Borecký, starosta města

dále jen „Zákazník" na straně jedné

a

Společnost
POLYSOFT s.r.o.

sídlo:	U Jankovky 783/6, 153 00 Praha 5 - Radotín
zastoupená:	Ing. Jiřím Müllerem, jednatelem zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka C 9352
IČ:	45274304
DIČ:	CZ45274304
bankovní spojení:	Komerční banka a.s.
číslo účtu:	578742051/0100
osoby oprávněné jednat:	
- ve věcech smluvních	Ing. Jiří Müller
- ve věcech technických	Ing. Jiří Müller

dále jen „Poskytovatel" na straně druhé,

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb. tuto Smlouvu.

2. Definice pojmů

2.1. Používá-li tato Smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, je jejich význam definován v následujících bodech.

2.1.1. **Člověkohodina** - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jedné (1) hodiny (60 min) v rámci Pracovního dne.

2.1.2. **Člověkoden** - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne (9 hodin).

2.1.3. **Doba odezvy** (Response time – R) – Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servisní službu do začátku provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.

2.1.4. **Incident** - událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku IT.

2.1.5. **Priorita Incidentu** - závažnost Incidentu dle klasifikace Kontaktní osoby Zákazníka.

2.1.6. **Koncová zařízení** - počítače uživatelů, jejich programové vybavení a periferní zařízení k počítačům připojená (např. tiskárny, skenery).

2.1.7. **Monitorování** - sledování Prvků IT prostředky Vzdáleného přístupu, zda jsou funkční. Sledování, zda provozní charakteristiky Prvků IT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty. Monitorováním se případně rozumí sledování a archivování jejich provozních charakteristik.

2.1.8. **Náhradní zařízení** – zařízení podobných vlastností (parametrů).

2.1.9. **Požadavek** - žádost o provedení Servisní služby na jednom nebo více Prvcích IT.

- Požadavek může zahrnovat:
  - žádost o odstranění závady (nefunkční Prvek IT nebo nesprávná činnost Prvku IT)
  - žádost o poskytnutí konzultace
  - žádost o provedení Změny
- Požadavek může:
  - být zadán Zákazníkem jako jednorázový
  - být zadán Zákazníkem jako opakující se činnost
  - vzniknout jako výstup Monitorování
  - vzniknout na základě Správy a údržby Prvku IT

2.1.10. **Prvek IT** - zařízení (server či jiný hardware), program (software) nebo datová linka.

2.1.11. **Příloha** – Nedílná součást této Smlouvy.

2.1.12. **Report** – dokument, ve kterém je popsán průběh realizace Plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.

2.1.13. **Řešitel** – Pracovník Poskytovatele, podílející se na řešení Požadavku.

2.1.14. **SLA** – Service Level Agreement, definice kvalitativních a kvantitativních parametrů/metrik Služby.

2.1.15. **Správa a údržba** - provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvku IT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu Prvků IT a provádění takových Změn, které se pravidelně opakují, nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu Prvku IT. Popis prováděných činností (Změn) je uveden v popisu Služby.

2.1.16. **Vzdálená správa** – provádění činností na Prvcích IT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Zákazníka, ale prostřednictvím Vzdáleného přístupu z místa provozovny Poskytovatele.

2.1.17. **Vzdálený přístup, Vzdálené připojení** – připojení z provozovny Poskytovatele k zařízení Zákazníka pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.

2.1.18. **Změna** - změna parametrů Prvku IT nebo instalace, přemístění či odinstalace Prvku IT. Mezi Změny patří i pravidelné opakující se činnosti, jako je například zálohování nebo profylaxe. Mezi Změny patří i administrace (vytváření, modifikování nebo rušení uživatelů systému a vytváření, modifikování nebo rušení jejich parametrů nebo práv).

2.1.19. **Písemné, písemnost** – písemná nebo elektronicky dokladovaná komunikace mezi smluvními stranami

3. Předmět Plnění

3.1. Konkrétní obsah Služeb včetně jejich parametrů je definován v Příloze č. 1.

3.2. Služby budou poskytovány na Prvcích IT definovaných v Příloze č. 2.

3.3. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Report po skončení každého kalendářního měsíce, během něhož jsou poskytovány Služby podle této Smlouvy.

3.4. Služby vyjmuté z metriky SLA jsou definovány v Příloze č. 2, bod B.

4. Termíny Plnění

4.1. SLA pro jednotlivé Servisní služby je popsáno v Příloze č. 1.

4.2. Smluvní strany se dohodly, že Servisní služby podle Článku 3 této Smlouvy bude Poskytovatel poskytovat v období specifikovaném v Servisním kalendáři.

4.2.1. Servisní kalendář je definován takto:

- Dle pracovní doby pracoviště – Podatelna - informační centrum Městského úřadu, případně dle další potřeby zákazníka v pracovní dny: 8.00 – 17.00 hod.

5. Cena Plnění

5.1. Za poskytování Služeb, specifikovaných v článku 3 této Smlouvy, se Zákazník zavazuje hradit Poskytovateli paušální odměnu stanovenou ve výši:

5.1.1. Cena za měsíční paušál 54 900,- Kč (slovy:) bez DPH měsíčně.

5.1.2. Cena za hodinu práce mimo pracovní dobu úřadu 400,- Kč (slovy:) bez DPH

5.1.3. Cena za 1 hodinu práce o víkendech a svátcích 450,- Kč (slovy:) bez DPH

5.1.4. Cena za 1 hodinu programátora portálu občana 650,- Kč (slovy:) bez DPH

Jedná se o cenu nejvýše přípustnou za plnění předmětu Smlouvy.

5.2. Pro případ překročení počtu Požadavků resp. v případě poskytování plnění mimo časový rozsah daný Servisním kalendářem bude plnění poskytnuté Poskytovatelem ve prospěch Zákazníka oceněno částkou dle hodinové/denní sazby uvedené v Příloze č. 3 resp. bude k ceně poskytnutého Plnění účtován příplatek uvedený v Příloze č. 3, nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. Zákazník se zavazuje uhradit tuto částku.

5.3. V případě, že Zákazník nevyčerpá sjednaný rozsah Služeb, jejichž cena je hrazena paušální odměnou, nemá tato skutečnost vliv na povinnost Zákazníka uhradit sjednanou paušální odměnu, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. V případě opakovaného nevyčerpání sjednaného rozsahu služeb se smluvní strany mohou dohodnout na snížení paušální odměny.

5.4. V případě, že si Zákazník vyžádá Servisní službu mimo Servisní kalendář a Poskytovatel akceptuje provedení této Servisní služby, zavazuje se Zákazník uhradit Poskytovateli nad rámec paušální odměny příplatek specifikovaný v Příloze č. 3 této Smlouvy.

5.5. V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti, nebo při nalezení neobvyklého řešení Požadavku, se mohou smluvní strany dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury v termínech individuálně dohodnutých.

5.6. Jakékoliv navýšení ceny musí být projednáno a schváleno oprávněnými osobami písemným dodatkem k této Smlouvě. Ten může mít podobu elektronické nebo písemné objednávky.

5.7. V případě změny výše sazby DPH poskytovatel promítne tuto změnu do ceny služeb.

6. Platební podmínky

6.1. Splatnost faktur

6.1.1. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení z účtu Zákazníka na účet Poskytovatele. Platba se uskuteční v korunách českých na základě faktury - daňového dokladu, se splatností čtrnáct (14) dnů od faktury Zákazníkovi. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb,. ve znění pozdějších předpisů.

V případě, že faktura vystavená Poskytovatelem nebude obsahovat náležitosti dle této Smlouvy, je Zákazník oprávněn fakturu vrátit Poskytovateli, přičemž po doručení opravené faktury začne znovu od počátku běžet lhůta její splatnosti.

6.1.2. Povinnost Zákazníka zaplatit je splněna dnem příslušné finanční částky z účtu Zákazníka.

6.2. Poskytovatel bude fakturovat Zákazníkovi cenu poskytnutých Služeb jednou měsíčně, a to vždy za předcházející kalendářní měsíc. Poskytovatel vystaví fakturu dle předcházející věty nejpozději do patnáctého dne po skončení měsíce, za který je fakturováno. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, vždy poslední den měsíce, za který je fakturováno.

Cenu Služeb, které nejsou zahrnuty v paušální odměně, bude Poskytovatel fakturovat Zákazníkovi zvlášť vždy do patnáctého dne po skončení měsíce, za který je fakturováno. Pro Služby, které nejsou zahrnuty v paušální odměně je dnem uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, vždy poslední den měsíce, za který je fakturováno.

7. Komunikace, pravomoci a odpovědnosti zástupců smluvních stran

7.1. Seznam Kontaktních, Odpovědných a Oprávněných osob Zákazníka a Poskytovatele, včetně jejich kontaktních údajů a kontakt pro zadávání Požadavků je uveden v Příloze č. 4.

7.2. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné formě a doručena opačné straně, nebude-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

7.3. Oznámení se považují za doručená uplynutím třetího (3) dne po jejich prokazatelném odeslání.

7.4. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.

8. Místo Plnění

8.1. Místo Plnění

Nebude-li v konkrétním případě sjednáno jinak, místem Plnění předmětu Smlouvy je:

- seznam provozoven Zákazníka – viz Příloha č. 4.

9. Způsob Plnění

9.1. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:

9.1.1. Prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele přímo na pracovišti Zákazníka.

9.1.2. Prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele Vzdálenou správou.

9.1.3. Prostřednictvím Pracovníka Poskytovatele formou telefonické konzultace, elektronické pošty, nebo webovým rozhraním (helpdesk).

9.1.4. Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při Monitorování, umožňují–li to technické prostředky na straně Zákazníka.

9.2. Poskytovatel provede písemný záznam o provedení Služby na pracovišti Zákazníka, který předá Zákazníkovi a nechá si ho od něj potvrdit. Servisní služby, které jsou poskytovány formou telefonické konzultace, elektronické pošty, webovým rozhraním (helpdesk), nebo formou vzdálené správy, mohou být evidovány v elektronickém seznamu provedených úkonů (Report).

9.3. Dopravu zajišťuje na svou odpovědnost a na své náklady Poskytovatel.

10. Změnové řízení

10.1. Požadavky na změny předmětu Plnění, které mají vliv na cenu Plnění nebo termíny Plnění včetně dílčích, budou provedeny formou Dodatku této Smlouvy. Změny budou odsouhlaseny oběma stranami a Dodatek se změnami se stává nedílnou součástí této Smlouvy.

10.2. Požadavky na změny projednávají Odpovědné osoby a schvalují Oprávněné osoby smluvních stran.

11. Práva a povinnosti smluvních stran

11.1. Součinnost smluvních stran

Pro zajištění řádné realizace Služeb je Zákazník povinen poskytnout zejména následující součinnost:

11.1.1. Přístup k provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování Služeb. Zákazník se zavazuje vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování Služeb podle této Smlouvy a zajistit součinnost svých odborných pracovníků

11.1.2. Určení Odpovědné osoby Zákazníka, vyhrazení odpovídajících časových kapacit Odpovědné osoby Zákazníka.

11.1.3. Poskytování požadovaných podkladů, informací, případně zajištění spolupráce s třetími stranami, jejichž řešení se může dotýkat předmětu Plnění.

11.1.4. Smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.

11.2. Práva a povinnosti Poskytovatele:

11.2.1. Poskytovatel svolává ve spolupráci se Zákazníkem schůzky k řešení sporných otázek.

11.2.2. Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu Plnění.

11.2.3. Poskytovatel bezodkladně řeší ve spolupráci se Zákazníkem závady vzniklé při plnění této Smlouvy.

11.2.4. Poskytovatel je povinen v průběhu realizace Služeb předávat Objednavateli informace o skutečnostech, které brání úspěšnému plnění Smlouvy.

11.2.5. Poskytovatel je oprávněn využít přímou podporu zástupců výrobce produktů v rámci Plnění této Smlouvy.

11.2.6. Poskytovatel se zavazuje nesdělovat třetím stranám bez předchozího souhlasu Zákazníka skutečnosti a údaje vztažené k předmětu plnění, týká se zejména přístupových hesel k serverům, přístupů do objektů, dat aplikací a programových kódů v majetku Zákazníka.

11.3. Práva a povinnosti Zákazníka:

11.3.1. V případě Monitorování a Vzdálené správy je Zákazníkem umožněn Vzdálený přístup Poskytovatele k Prvkům IT.

11.3.2. Zákazník předává Poskytovateli potřebné nebo vyžádané podklady a informace, související s realizací předmětu Plnění, nejpozději do tří (3) Pracovních dnů po jejich písemném či ústním vyžádání, pokud se o obě strany nedohodnou jinak.

11.3.3. Zákazník svolává ve spolupráci s Poskytovatelem schůzky k řešení sporných otázek.

11.3.4. Zákazník se vyjádří písemně k předkládaným materiálům nejpozději do tří (3) Pracovních dnů od jejich obdržení, pokud není dohodnuto jinak.

11.3.5. Zákazník je povinen zajistit přístup Pracovníkům Poskytovatele do objektů a k pracovištím, v souvislosti s poskytováním Služeb.

12. Odpovědnost za škodu

12.1. Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za škodu, způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.

12.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, pokud tuto škodu nemohl odvrátit, a to ani při vynaložení odborné péče, se kterou je povinen postupovat, nebo která byla způsobena jinou osobou než Poskytovatelem, či nezákonným postupem anebo nečinností Zákazníka a v důsledku událostí vyšší moci.

12.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena v důsledku chyby a selhání software nebo hardware.

12.4. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Zákazník.

12.5. Zákazník zodpovídá za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku Poskytovatele a bylo toto zařízení zapůjčeno Zákazníkovi.

12.6. Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Zákazník je proto povinen zálohovat data na jiném zařízení tak, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením dat bylo minimalizováno. Poskytovatel nepřebírá žádné záruky ani odpovědnost za data uložená v paměťových médiích.

13. Záruka

13.1. Na poskytované Služby, spotřební materiál a náhradní díly poskytuje Poskytovatel záruku v délce 6 měsíců.

14. Prodlení, sankce

14.1. Jestliže je Zákazník v prodlení s placením peněžitého závazku nebo řádně a včas neplní závazky k věcné nebo časově umístěné součinnosti či spolupůsobení, z důvodů ležících na straně Zákazníka, pak platí tato ujednání:

14.1.1. Zákazník souhlasí s tím, že pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na straně Zákazníka, které by vedlo ke změně termínů dle čl. 4 o více než tři (3) Pracovní dny, je Poskytovatel oprávněn přerušit práce na předmětu Plnění; současně je povinen Poskytovatel Zákazníka na toto přerušení prací předem prokazatelně upozornit. Termíny Plnění se posouvají o dobu tohoto prodlení, i když k přerušení prací nedojde. Prokazatelné náklady na straně Poskytovatele spojené s tímto přerušením je Zákazník povinen uhradit.

14.2. Jestliže je Poskytovatel v prodlení s plněním některého svého závazku z důvodů ležících na straně Poskytovatele s výjimkou případů objektivní nemožnosti Plnění, pak platí tato ujednání:

14.2.1. Poskytovatel souhlasí s tím, že pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na straně Poskytovatele, které by vedlo ke změně termínů dle odst. 4 o více jak dva (2) Pracovní dny, je Zákazník oprávněn požadovat nárok na náhradu způsobené škody Zákazníkovi a jeho majetkově podřízeným osobám (příspěvkové organizace, školské právnické osoby, svazky obcí jichž je Zákazník členem, nebo smluvním partnerům Zákazníka, kteří využívají infrastrukturu Zákazníka.

14.3. Je-li Zákazník v prodlení s placením zálohy nebo faktury po dobu delší než třicet (30) dnů, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat a Zákazník povinen zaplatit úroky z prodlení ve výši 0,04 % z dlužné částky za každý den prodlení až do zaplacení.

14.4. Všechny platby se hradí na bankovní účet uvedený na faktuře; Poskytovatel v této souvislosti prohlašuje, že na fakturu bude uvádět výhradně bankovní účet, který poskytovatel zveřejnil v Registru plátců DPH vedeném Ministerstvem financí České republiky a Finanční správou. V případě, že bude v době, než dojde k úhradě jednotlivých faktur vyhlášeno Finanční správou, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem DPH, má Zákazník právo DPH neuhradit Poskytovateli, ale přímo Finanční správě dle jí poskytnutých údajů.

15. Platnost, odstoupení a zánik smlouvy

15.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.8.2019.

15.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 18 měsíců od podpisu smlouvy, s možností jejího dalšího prodloužení ze strany města o 18 měsíců.

15.3. Skončit platnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.

15.4. Jednostranně lze okamžitě od smlouvy odstoupit v těchto případech:

15.4.1. Zákazník je v prodlení s placením dle specifikace v čl. 6 déle než 30 dnů.

15.4.2. Poskytovatel je ve zpoždění v Plnění dle čl. 3 déle než 3 pracovní dny.

15.4.3. Obě smluvní strany z jakéhokoli dalšího důvodu stanoveného zákonem nebo v dalších případech uvedených v této smlouvě.

15.5. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní Plnění nejpozději do jednoho (1) měsíce od skončení účinnosti Smlouvy. V případě odstoupení od smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu odměny ve smyslu článku 5. této Smlouvy za předmět Plnění realizovaný do konce běhu smlouvy.

15.6. Každá smluvní strana je oprávněna jednostranně odstoupit od smlouvy, jestliže:

15.6.1. druhá smluvní strana neplní hrubě podmínky smlouvy, byla na tuto skutečnost upozorněna, nesjednala nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě

15.6.2. druhá smluvní strana je v konkursním nebo vyrovnávacím řízení (bankrotu apod.), nebo ztratila oprávnění k podnikatelské činnosti podle platných předpisů (o této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně)

15.6.3. na majetek druhé smluvní strany byly zahájeny úkony, které nasvědčují zahájení vyrovnávacího nebo exekučního řízení. O této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně.

15.7. Pokud se stane některé ustanovení Smlouvy neplatné nebo neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v takovém případě zavazují nahradit dohodou ustanovení neplatné nebo neúčinné ustanovením platným a účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného nebo neúčinného.

16. Závěrečná ustanovení

Veškeré informace získané některou ze smluvních stran při uzavření Smlouvy a v průběhu jejího plnění jsou důvěrné ve smyslu § 1730 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. Smluvní strany se zavazují, že tyto informace nesdělí třetí osobě a ani je nepoužijí v rozporu s jejich účelem pro svoje potřeby či jinak nezneužijí; tento závazek trvá i po ukončení tohoto smluvního vztahu, nedohodnou-li se strany jinak. Ujednání uvedené v předchozí větět neplatí pro případy, kdy údaje jsou, nebo mají být určeny třetím osobám ze zákonných důvodů a v případě zveřejnění Smlouvy, jejích změn či dodatků; poskytovatel výslovně souhlasí se zveřejněním této Smlouvy a jejích změn či dodatků na webových stránkách (a/nebo profilu zadavatele) Zákazníka.

Zákazník prohlašuje, že poskytovatel byl vybrán na základě řádně vedeného a schváleného výběrového řízení a text smlouvy byl schválen radou města Úvaly dne 23.7.2019 usnesením č. R-327/2019."

Smluvní strany prohlašují, že berou na vědomí, že smluvní strany shromažďují osobní údaje druhé smluvní strany a jejích zaměstnanců a členů v rozsahu uvedeném touto smlouvou včetně všech případných dodatků smlouvy, zejména jména a příjmení osob, které smlouvu podepisují za smluvní strany, jména a příjmení osob uvedených jako kontakty, včetně případných poskytnutých či uvedených e-mailů a telefonních čísel, v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a to za účelem realizace této smlouvy. Osobní údaje shromážděné v souvislosti s touto smlouvou nebudou jiným způsobem smluvními stranami využívány, ledaže tak výslovně vyplývá z právních předpisů platných v České republice nebo byl výslovně poskytnut souhlas subjektem osobních údajů.

Smluvní strany souhlasí s tím, že text smlouvy je veřejně přístupnou listinou ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a že město jako povinný subjekt má povinnost, na žádost, poskytnout informace o tomto smluvním vztahu včetně poskytnutí kopie smlouvy.

Smluvní strany výslovně prohlašují, že souhlasí s odesíláním a přijímáním finančních transakcí vyplývajících z této smlouvy z/na transparentního účet města Úvaly a jsou seznámeni, že bankovní ústav může na takovém účtu zveřejnit nejméně tyto informace: - zaúčtovaná částka a měna, datum připsání platby na účet, - popis platby, - název a číslo účtu plátce, - zpráva pro příjemce, - variabilní, - konstantní, - specifický symbol, a i další text byl-li plátcem uveden jakož i text uvedený smluvní stranou k identifikaci platby směrem k veřejnosti.

16.1. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim občanského zákoníku a autorského zákona. Poskytovatel se v rámci autorské licence zavazuje, že společně s jednotlivými díly zajistí autorská a další práva související a tato autorská práva postoupí městu přímo jejich držitel nebo prostřenictvím Poskytovatele a to v souladu s ustanovením § 2358 a násl. občanského zákoníku Zákazníkovi výhradní oprávnění k výkonu práva dílo užít v rozsahu výhradní licence na autorské dílo. Za účelem odstranění jakýchkoli pochybností se autorským dílem pro účely této Smlouvy rozumí jakákoli technická dokumentace k jakékoli části hardware a souvisejících technologických a dalších zařízení prvků IT, jakož i softwarové licence k jednotlivým příslušenstvím nebo jejich souborů anebo celků Prvků IT. Pro tento účel se Poskytovatel zavazuje poskytnout Městu nevýhradní licenci na dobu trvání autorských práv včetně všech práv souvisejících.

16.2. Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou smluvních stran a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými Oprávněnými osobami smluvních stran.

16.3. Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech (4) stejnopisech vlastnoručně signovaných smluvními stranami, z nichž Zákazník obdrží (3) tři výtsiky a Poskytovatel (1) jeden výtisk.

16.4. Podle ust. § 3 odst. 2 písm. l) zákona 340/2015 Sb. o registru smluv, město Úvaly mají výjimku z povinnosti uveřejňování smluv v registru smluv; smluvní strany sjednaly, že pokud druhá smluvní strana spadá do výčtu orgánů a organizací, jejichž smlouvy se zveřejňují, tak má tato smluvní strana

povinnost smlouvu v registru smluv zveřejnit ve lhůtách stanovených zákonem, pod sankcí všech právních důsledků plynoucí ze zákona.

16.5. Uzavření této smlouvy schválila Rada města Úvaly usnesením R-**237/2019** dne 23.7.2019 a pověřila starostu města k jejímu podpisu.

16.6.

16.7. Nedílnou součástí Smlouvy jsou Přílohy:
Příloha č. 1 – Obsah Služeb, včetně jejich parametrů
Příloha č. 2 – Seznam Prvků IT
Příloha č. 3 – Ceník Služeb
Příloha č. 4 – Seznam Kontaktů a provozoven

16.8. Tato Smlouva byla sepsána určitě a srozumitelně na základě pravdivých údajů a po vzájemné dohodě smluvních stran na základě jejich vážné a svobodné vůle, nikoliv v tísni a nikoliv za jednostranně nevýhodných podmínek, což potvrzují svými podpisy.

V Úvalech dne 31.7.2019

.....
Za Zákazníka

Petr Borecký, starosta

MĚSTO ÚVALY
okres Praha - východ

V Praze dne 31.7.2019

.....
Za Poskytovatele

Jiří Műller, Polysoft s.r.o.

POLYSOFT s.r.o.
U Jankovky 6, 153 00 P - 5 Radotín
IČO: 45274304, DIČ: 005-4527430
obch. rejstřík: MS Praha
odd. C, vl. 9352

Přílohy:
Příloha č. 1 – Obsah Služeb, včetně jejich parametrů
Typ, definice, parametry a Metriky Služeb

1. Typy a definice poskytovaných Služeb

1.1. HOT-LINE PODPORA

Služba obsahuje **telefonické poradenství** a další služby po telefonu (např.: rada po telefonu, zjištění informací o HW a SW, nebo jinou službu proveditelnou po telefonu, eventuálně pomocí emailu či webového rozhraní (helpdesk)). Konzultační požadavek obecně vyžaduje ke svému konečnému zodpovězení i několik telefonických hovorů a průzkum ve znalostních databázích.

1.2. REAKTIVNÍ PODPORA – řešení incidentů

Servisní požadavek jako položka expertní podpory, zahrnuje službu spolupráce při **řešení krizových stavů**, obnovy systémů s produkty a řešeními uvedenými v seznamu podporovaných produktů / technologií. Jde o požadavek na řešení Incidentu, který má minimální až kritický dopad na provoz Zákazníka.

1.3. PROAKTIVNÍ PODPORA – změnový a rozvojový požadavek

Předmětem řešení Změnových a Rozvojových požadavků je široká škála služeb, mezi které patří např. **úprava řešení** související s použitím nových verzí / funkcionalitou produktů, **poskytování** metodických, aplikačních a technických **informací** k vydaným i připravovaným verzím produktů a **podpora při instalaci** vyšších verzí, **školení** uživatelů/administrátorů a nebo služby **prevence a profylaxe** (pravidelné kontroly zařízení a serverů, aktualizace provozní dokumentace systému, aplikace service packů, hotfixů apod.). Tento typ požadavku lze po předchozí domluvě žádat i v mimopracovní dobu a dny pracovního klidu.

1.4. STRATEGICKÁ A PROCESNÍ PODPORA

Tento typ požadavku umožňuje Zákazníkovi vyžádat si na konkrétní činnost **expertní konzultanty „na míru"**, kteří jsou připraveni poskytnout odborné konzultace pro klíčové oblasti IT infrastruktury z různých úhlů pohledu:

1.4.1. Strategie ICT

Mezi klíčové oblasti zaměření patří studie optimalizace ICT, analýzy návratnosti, nebo analýzy konsolidačního potenciálu datových center.

1.4.2. Bezpečnost

Mezi nejčastější požadavky patří identifikace, posouzení a ohodnocení rizik, řízení bezpečností, analýzy rizik, penetrační testy, bezpečnostní audity, havarijní plány a postupy, plány kontinuity a obnovy businessu, nebo krizové řízení bezpečnosti.

1.4.3. Procesy

Využití IT „best practices" a další.

2. SLA metriky

SLA (Service Level Agreement) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem Služeb
a Objednatelem jako odběratelem Služeb **o požadované kvalitě ICT služeb poskytovaných uživatelů** Spravovaným systémem jako celkem (příp. jeho funkční částí) a o **úrovni kvality Služeb poskytovaných Poskytovatelem** dle této Smlouvy. Kvalita je měřena pomocí metrik.

1. SLA metriky pro měření kvality ICT služeb poskytovaných Spravovaným systémem
Pro účely měření kvality ICT služeb Spravovaného systému jsou definovány tyto SLA metriky:

- **Dostupnost ICT služeb** poskytovaných Spravovaným systémem měřena v určeném období kalendářní měsíc,
- **Maximálně přípustná nepřetržitá doba nedostupnosti ICT služeb** poskytovaných Spravovaným systémem.

2. SLA metriky pro měření kvality Služeb poskytovaných Poskytovatelem
Pro účely měření kvality Služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou definovány tyto SLA metriky:

- Garance **zahájení servisního zásahu,**
- Garance **zahájení plnění požadavku,**
- Garance **obnovení služeb,**
- Garance **plnění požadavku,**
- Garance **dostupnosti služby Helpdesk zahrnující Hotline.**
- Garance **fyzická dostupnost člena realizačního týmu (technika) v pracovní době městského úřadu pro zásah na místě.**

SLA 1 – Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby typu **servisní zásah** dle této Smlouvy vůči Spravovanému systému jako celku či jeho části následovně:

SLA1		
Kategorie události	Garance servisního zásahu	
	Garance zahájení servisního zásahu od nahlášení	Garance obnovení služeb od nahlášení
Havárie (mimořádná událost)	**nejpozději do 6 hodin**	**nejpozději do 24 hodin**
Významná závada (naléhavá událost)	**nejpozději do 8 hodin**	**nejpozději do 36 hodin**
Závada (omezená událost)	**nejpozději do 24 hodin**	**nejpozději do 3 dnů** (pracovních)

SLA 2 - Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby typu garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků následovně:

SLA2	
Kategorie události	Garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků
	HotLine
Dostupnost služby	24x7

SLA 3 - Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby typu garance fyzické dostupnosti člena realizačního týmu na místě následovně:

SLA3	
Kategorie události	Garance fyzické dostupnosti člena realizačního týmu na místě
Dostupnost služby	Do 20 minut od nahlášení servisního incidentu v pracovní době úřadu

Příloha č. 2 – Seznam Prvků IT

Příloha č. 7 zadávací dokumentace – seznam prvků IT

Seznam Prvků IT

A. Seznam Prvků IT (hardware, SW)

Fyzické servery

1x Dell VRTX datové centrum 4 Serverové uzly PowerEdge
5x Dell standardní servery
- Dell PowerEdge M620
- Dell PowerEdge M620
- Dell PowerEdge M630
- Dell PowerEdge M630
- Dell PowerEdge R740

2x HP servery
- HP ProLiant ML350p Gen8
- HP ProLiant ML350 Gen6

Diskové pole
4x Synology diskové pole
- Správa OpenVPN
- Konfigurace iSCSI
- Konfigurace Hyper Backup
- Konfigurace Hybrid RAID SHR

Flowmon sondy
3x sonda

Přepínače
6x Cisco 550x
8x Cisco SG300 (28,52 port)
Mirotic Router firewall

Firewall
2x Fortigate 90D

Ostatní zařízení
HP Thin Client 28 stanic – úředníci
Různé PC 30 workstation – úředníci
Různé notebook 10 ks – Úředníci, vedení
Různé tiskárna (multifunkce) 22 ks – tisk
UBNT Unify 6x Wifi router
UBNT Loco M2 spojovací síť
Metalická a optická kabeláž + pasivní prvky LAN
rádiový propoj budov Riegrova
– Pražská 276
rádiový propoj budov Riegrova
– Náměstí A. z Pardubic 95
Softwarová serverová vrstva

VMware servery
5x VMware ESXi servery
2x VMware vCenter Server Appliance

Flowmon sondy virtuální
3x sonda, 1x kolektor

Windows servery
8x Windows Server 2016 Datacenter 64-bit
13x Windows Server 2012 64-bit
2x Windows Server 2008 R2 Standard Edition 64-bit
2x Windows Server 2003 Standard 32-bit
- Správa WSUS
- Správa Windows Admin Center
- Správa pomocí PowerShell
- Správa IIS serverů

Linux servery
9x Linux Server Debian
Symantec Messaging Gateway
Knihovní Tritius server

Infrastrukturní Softwarové Aplikace

Active directory
- 3x Domain controller

- Správa uživatelských účtů
- Správa Group Policies
- Správa DFSR, ADSI
- Správa Certifikační autority

2x DNS servery
-Konfigurace DNS dopředních a reverzních zón
1x DHCP server
- konfigurace rozsahů, adresních poolů a politik
4x MS SQL servery
- Správa instancí
- Konfigurace Backup jobů

MS Exchange Server 2016

Linux
- HAproxy,
- Apache2 HTTP Server,
- Apache Tomcat, MariaDB,
- Nagios,
- Cacti,
- Tacacs+,
- FreeRADIUS

Symantec Messaging Gateway
- Konfigurace malware, virus a spam politiky
- Konfigurace SMTP a MTA
Symantec Endpoint Protection
- Konfigurace Security policies
- Konfigurace Firewall policies

Veeam Availability Suite
- Veeam One
- 3x Veeam Backup and Replication
- 2x Veeam Agent for Microsoft Windows
- Veeam Backup Enterprise Manager
- Konfigurace Backup jobů
- Konfigurace Backup Proxy
- Konfigurace Backup Repository
- Konfigurace Sure backup

B. Podporované technologie – aplikační vrstva

Výrobce – Technologie

VERA – IS Radnice
Gordic – Ginis
Gordic – WIN ekonomické aplikace
KEO DOS – Místní poplatky, pohledávky, hřbitov
Galileo – Registr oznámení
Gepro – MISYS
VITA – Stavební úřad
EVI – Hospodaření s odpady
Datacentrum – Mzdy a personalistika
Galileo – WEB
Portál občana – Komplexní PHP aplikace
Obis TED – Tvorba a evidence dokumentů
Wolters Kluwer – ASPI
Zajíc – DPS
FTTech – MPManager
Software 602 - FormFiler
Windows 7, Windows 8 x32/x64, Windows 10 x32/x64
ONLINE služby ISZR, czechpoint, egon, OSSZ, ÚNMZ, DS, Czechpoint, JIP, ...
Microsoft Office 2007, 2010, 2013 a novější
Microsoft SQL Server 2005, 2008, 2012
PDF Architekt
Adobe Acrobat standard
Informační systém ČOV – Control Web 8
Portál Občana – webový portál – programované moduly do WordPress systému
IDM – LDAP; SSO systém
Taskpool 4.1 - Systém pro správu požadavků (Helpdesk) 2x
Tritius – Knihovní systém
Helios – Energo – TSÚ – vodné, stočné

Příloha č. 3 – Ceník Služeb (bez DPH)

Vychází z výběrového řízení – krycí list (Příloha č.1)

1) Cena za měsíční paušál (bez DPH)	54 900 Kč
2) Cena za 1 hodinu práce nad rámec paušálu v pracovní době úřadu (bez DPH)	350 Kč
3) Cena za 1 hodinu práce v době mimo pracovní dobu úřadu (bez DPH)	400 Kč
4) Cena za 1 hodinu práce o víkendech a svátcích (bez DPH)	450 Kč
5) Cena za 1 hodinu programátora portálu občana (bez DPH)	650 Kč

Příloha č. 4 – Seznam kontaktů a provozoven

1. Kontaktní osoby a kontakt pro zadávání Požadavků

1.1. Kontakt pro zadávání Požadavků

e-mail: helpdesk-uvaly@polysoft.cz
tel: 603418952
webové rozhraní (helpdesk): taskpool.polysoft.cz

1.2. Kontaktní osoby Zákazníka:

Jméno, Příjmení:	*Jana Tesařová*
role:	*tajemník Městského úřadu*
e-mail:	*jana.tesarova@mestouvaly.cz*
tel:	*+420 281 091 561*
mobil:	*+420 723 040 530*
adresa:	*Arnošta z Pardubic 95, 250 82 Úvaly*

2. Oprávněné osoby

Jsou zplnomocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.

2.1. Oprávněné osoby Poskytovatele:

Jméno, Příjmení: Jiří, Műller
role: jednatel
e-mail: muller@polysoft.cz
tel: 603418952
mobil: 603418952
adresa: U Jankovky 6, 15300 Praha 5

2.2. Oprávněné osoby Zákazníka:

Jméno, Příjmení:	*Petr Borecký*
role:	*starosta města*
e-mail:	*petr.borecky@mestouvaly.cz*
tel:	*+420 281 091 561*
adresa:	*Arnošta z Pardubic 95, Úvaly*

3. Odpovědné osoby

Jsou pracovníci smluvních pověření jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy.

3.1. Odpovědné osoby Poskytovatele:

Jméno, Příjmení: Jiří, Műller
role: jednatel
e-mail: muller@polysoft.cz
tel: 603418952
mobil: 603418952
adresa: U Jankovky 6, 15300 Praha 5

3.2. Odpovědné osoby Zákazníka:

Jméno, Příjmení: *Jana Tesařová*

role:	*tajemník Městského úřadu*
e-mail:	*jana.tesarova@mestouvaly.cz*
tel:	*+420 281 091 561*
mobil:	*+420 723 040 530*
adresa:	*Arnošta z Pardubic 95, 250 82 Úvaly*

4. Provozovny Zákazníka

4.1. náměstí Arnošta z Pardubic 95, 250 82 Úvaly - Městský úřad

4.2. Riegrova 897, 250 82 Úvaly - Městský úřad

4.3. Pražská 276, 250 82 Úvaly - MP

4.4. Riegerova 65, 250 82 Úvaly - Centrum volnočasových aktivit

4.5. nám. Svobody 1570, 250 82 Úvaly - DPS

4.6. Husova 98, 250 82 Úvaly - Městská knihovna

4.7. Riegerova 12, 250 82 Úvaly - TSÚ

4.8. Další pracoviště Města Úvaly s instalovanou IT infrastrukturou (ČOV, koupaliště, úřední desky, atd.)