Příloha č. 3

**SMLOUVA o správě informačních technologií**

1. **Název (jméno)**

Sídlo………………

Podnikají jako: ( v případě fyzické osoby)

IČO : ……….., DIČ : ………….

Bankovní spojení : ……………

Telefon …………………

E-mail: ………………..

pověřená osoba: ………………..

dále jen jako „dodavatel“, na straně jedné

a

**2.** **Město Rokytnice v Orlických horách,**

námětí Jindřich Šimka 3, Rokytnice v Orlických horách

IČ: 00275301, DIČ: CZ00275301

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č.ú.: 1240089379/0800

e-mail: podatelna@mu.rokytnice.cz

zastoupené: panem Petrem Hudouskem, starostou

odpovědná osoba za plnění smlouvy: Petr Lavrenčík, tajemník MěÚ

E-mail: petr.lavrencik@mu.rokytnice.cz,

Mobil: 736752209

Tel: 494379027,

dále jen jako „objednatel“, straně druhé

uzavírají spolu tuto **smlouvu o správě informačních technologií** (dále jen „smlouva“) podle příslušných ustanovení zákona č.89/2012 občanských zákoník („NOZ“) v platném znění s následujícím obsahem

**:**

**I.**

**Předmět a účel smlouvy**

1. Předmětem smlouvy je komplexní správa informačních technologií objednatele, kterou se zavazuje dodavatel vykonávat pro objednatele v jeho sídle nebo na jeho jednotlivých pracovištích. Tato komplexní správa zahrnuje běžnou údržbu a zajištění provozu serverů a jednotlivých PC s tiskárnami a dalšími zařízeními, včetně instalací HW a SW dle aktuálních pokynů, podpora uživatelů a odstranění závad na zařízeních včetně havarijních zásahů (dále správa IT). Veškeré tyto činnosti provádí dodavatel pro potřeby objednatele. Podpora uživatelů obsahuje nutné zásahy k zajištění plné funkčnosti výpočetní techniky, tedy i takové, které jsou nutné z hlediska plné funkčnosti mimo případů, které jsou způsobeny závadou na programových aplikacích jiných dodavatelů. Zajištěním plné funkčnosti jsou míněny i takové zásahy nebo opatření, které v dostatečné míře ochrání data objednatele.
2. Podrobný popis prací a počty s popisem spravovaných zařízení je popsán v článku XIII. níže smlouvy.
3. Účelem smlouvy je zabezpečení dodavatelem plné funkčnosti informačních technologií objednatele v rámci jeho možností organizačních, firemních, zákonných, finančních a provozních.
4. Dodavatel svým níže uvedeným podpisem potvrzuje, že je obeznámen s faktickým stavem, funkčností, rozsahem IT objednatele, to je včetně užívaných SW.
5. Dodavatel prohlašuje, že si je vědom odpovědnosti za škodu na IT, kterou mohl a měl předvídat, a na tuto okamžitě upozornit objednatele. V případě, že tak neučiní, objednatel bude oprávněn požadovat po dodavateli náhradu této škody, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
6. Správu IT včetně zajištění komponentů je dodavatel povinen poskytovat objednateli způsobem a za podmínek blíže popsaných dle této smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, upravující oblast správy IT a zajištění komponentů HW. Dodavatel se zavazuje činit takové úkony, které budou vést k zvyšování kvality informačních technologií objednatele s nejmodernějšími trendy.

**II.**

**Podrobný popis prací, počty spravovaných zařízení s popisem**

1. Dodavatel pro zájemce zajistí v jeho sídle nebo jednotlivých pracovištích kompletní správu IT, která je smluvně rozdělena takto:

1. podpora uživatelů – tato je dodavatelem prováděna osobně na pracovištích objednatele, přes vzdálený přístup případně telefonicky (dle závažnosti). Pro podporu uživatelů je stanoven základní měsíční limit práce 15 hodin.
2. správa informačních technologií (dále jen „IT“) - tato je dodavatelem prováděna osobně na pracovištích objednatele, přes vzdálený přístup případně telefonicky (dle závažnosti) vlastními prostředky dodavatele. Pro samotnou správu IT není stanoven základní měsíční limit práce. Samotná správa IT obsahuje úkony dodavatele:
* instalace, aktualizace a údržba provozovaného SW, případně přítomnost při těchto činnostech pokud jsou nebo musí být prováděny dodavatelem SW
* správa počítačů (pracovních stanic), periférií (tiskárny, skenery, čtečky ...) a serverů zájemce (zejména jejich konfigurace, aktualizace, zálohování a profylaxe), případně přítomnost při těchto činnostech pokud jsou nebo musí být prováděny dodavatelem daného HW
* správa počítačové sítě zájemce
* správa mail serveru
* správa web serveru
* správa Intranetu a aplikací v něm provozovaných
* správa připojení k Internetu
* odborné konzultace pro nákup a modernizaci IT
* příprava podmínek výběrových řízení na dodávku SW a HW
* příprava podkladů pro rozhodování zájemce o dalším směřování rozvoje IT
* součinnost při tvorbě směrnic pro provoz IT a dalších dokumentů vyplývajících z požadavků současné legislativy
* zastupování zájemce při záručních i pozáručních opravách HW
* zastupování zájemce při jednáních ohledně zajištění dodávek SW a HW
* účast na školeních a seminářích, které bude zájemce považovat za nutné
* zajištění dodávek spotřebního materiálu pro IT (cartridge, tonery, datové nosiče ...)
* zajištění HW komponentů pro vyšší funkčnost stávajícího HW ( paměti, harddisky, síťové prvky…)

2. Dodavatel bude plnit předmět a účel smlouvy na pracovištích a v organizačních složkách zájemce:

* + MěÚ Rokytnice v Orlických horách, čp.3 a čp.4,
	+ Základní knihovna Rokytnice v Orlických horách
	+ Muzeum Pevnost Hanička, (7 km od sídla objednatele)
	+ Pečovatelské služba,
	+ Městské informační a kulturní středisko
	+ Hasičská zbrojnice.

3. Počet spravovaných zařízení :

* + 25 ks osobní počítače – stanice na jednotlivých pracovištích
	+ 2 ks server
	+ 1 Router
	+ 13 tiskáren a jiných zařízení
	+ 11 aktivních síťových prvků
	+ VOIP a jiných drobných zařízení – do 10 ks
	+ 5 AP pro WI-FI
	+ připojení externích uživatelů k internetu a síti (členové zastupitelstva města).

Počty PC, tiskáren a ostatních komponentů lze měnit v případě nutnosti a v závislosti na změnu výkonu činností jednotlivých agend objednatele. V případě významné změny v počtu nebo náročnosti správy IT spravovaných zařízení oproti dni stavu ke dni uzavření této smlouvy se smluvní strany zavazují dohodnout na případné změny výše odměny za plnění předmětu smlouvy.

**III.**

**Podmínky a způsob provádění údržby, povinnosti dodavatele**

1. Dodavatel provádí celkovou správu IT s využitím vlastních technických prostředků.
2. Dodavatel provádí správu IT na dálku nebo v místě pracovišť objednatele v případě vlastního zjištění závady na funkčnosti IT nebo na základě výzvy pracovníků objednatele přímo na jeho pracovištích.
3. Objednatel umožní za účelem provádění údržby pracovníkům dodavatele přístup do svých objektů. V případě havarijní poruchy výpočetní techniky zajistí objednatel přítomnost svého odpovědného pracovníka i mimo řádnou pracovní dobu objednatele, nebo umožní přístup bez přítomnosti svého pracovníka.
4. V případě technické poruchy jakéhokoliv komponentu či součásti IT dle přílohy této smlouvy zajistí dodavatel její výměnu či opravu a to buď přímo sám nebo prostřednictvím patřičného autorizované servisní firmy.
5. Jedná-li se o součást dodanou dodavatelem a vztahuje-li se na tuto součást záruční lhůta, zajistí dodavatel její opravu či výměnu na vlastní náklady v rámci správy IT. Náklady dodavatele spojené se záruční opravou jsou zahrnuty do měsíční paušální odměny dle IV. smlouvy níže.
6. Pokud se na vadnou součást již záruka nevztahuje, uhradí objednatel dodavateli náklady za materiál, práce jsou zahrnuty do měsíční paušální odměny dle IV. smlouvy níže za správu IT. Dodavatel je povinen ještě před zahájením opravy předložit objednateli předběžnou cenovou kalkulaci komponentů a tuto si nechat schválit.
7. Dodavatel ručí za úschovu a zálohování dat objednatele, který byly vytvořeny v rámci plnění pracovních povinností pracovníků objednatele.
8. Dodavatel je povinen provádět na základě výzvy a požadavků objednatele údržbu programového vybavení (mimo SW instalovanými třetími osobami), odstranění závad na IT, technickou podporu a havarijní servisní zásahy.
9. Dodavatel je povinen upozornit objednatele na případné škody na IT, které mohl a měl předvídat v souvislosti s plněním předmětu a účelu smlouvy.
10. Dodavatel je povinen sám vytvářet nebo navrhovat objednateli taková opatření, kterými bude zajištěna plné a správná činnost IT objednatele s ohledem na speciální právní předpisy (např. týkající se utajovaných dokumentů).
11. Dodavatel je rovněž povinen navrhovat objednateli takové opatření, která budou reagovat na nové moderní technologie v rámci správy IT s návrhem jejich řešení.
12. Místem plnění jsou jednotlivá výše popsaná pracoviště objednatele.

**IV.**

**Termín zásahu a odstranění poruch**

1. Dodavatel garantuje doby zásahu při správě IT, garantuje doby odstranění poruch a provedení uživatelské podpory respektive doby zajištění náhradního provozu včetně havárií.
2. Porucha a uživatelská podpora je taková činnost při správě IT jednoho počítače nebo jednoho pracovníka objednatele. Havárie znamená nefunkčnost HW a SW zapojených v sítích.
3. Zahájení zásahu pro odstranění poruchy nebo havárie a poskytnutí uživatelské podpory je garantována od nahlášení do :
	1. **4 hodin v případě havárie**
	2. **6 hodin v případě poruchy a uživatelské podpory.**
4. Vedle rychlosti zahájení zásahu je dále garantována i doba odstranění poruchy, havárie nebo uživatelské podpory respektive doba zajištění náhradního provozu v takových případech, kdy není z technických důvodů možné v daném čase poruchu odstranit. Přijatelné technické důvody pro zajištění náhradního provozu jsou pouze takové, které nemůže dodavatel sám objektivně ovlivnit. Náhradní řešení musí umožnit všechny potřebné funkce systému a bude nahrazeno v nejbližším možném termínu způsobem po dohodě smluvních stran.
5. Doba na odstranění poruchy, havárie a vyřešení uživatelské podpory respektive doba zajištění náhradního provozu je garantována od nahlášení:
	1. **do 24 hodin v případě havárie**
	2. **do 24 hodin v případě poruchy a uživatelské podpory.**
6. V závislosti na povaze závady může vzniknout situace, **kdy objektivně není možné odstranit poruchu,** **havárii či zajistit plnohodnotný náhradní provoz do požadované a garantované lhůty.** Přijatelnými objektivními důvody jsou zde především fyzikální limity pro jednotlivé nutné činnosti a komponenty. V takovém případě je dodavatel povinen reagovat na vyžádání zásahu v požadované lhůtě a nadále postupovat s maximálním úsilím a řešit problém v co nejkratším možném čase.
7. Dodavatel je povinen garantovat servisní zásahy v pracovní dny nepřetržitě 24 hodin denně. Do veškerých výše a níže uvedených časových lhůt se nezapočítávají volné dny (státem uznané svátky, dny pracovního volna či klidu).
8. Zahájení zásahu pro odstranění poruchy nebo havárie a poskytnutí uživatelské podpory od nahlášení je garantováno a vázáno na  pracovní dobu objednatele.
9. V případě výzvy k provedení uživatelské podpory, kterou není nutno provést okamžitě k zajištění okamžitých plnění pracovních povinností pracovníka objednatele, lze vzájemně dohodnout zahájení zásahu a vyřešení uživatelské podpory v delším časovém úseku.
10. Způsob nahlášení potřeby uživatelské podpory, poruchy nebo havárie je popsán v článku X. níže této smlouvy.
11. Veškeré zásahy dle tohoto článku a podrobně popsané v článku IX. smlouvy níže jsou zahrnuty v měsíční odměně dle článku V. níže smlouvy.

**V.**

**Odměna za údržbu, uživatelskou podporu a servisní zásahy**

1. Na základě dohody smluvních stran za služby poskytované dodavatelem na základě této smlouvy se objednatel zavazuje platit dodavateli měsíční odměnu takto:
2. cenu za podporu uživatelů dle článku II.odst. a) včetně všech režijních a cestovních nákladů – započítán základní limit 15 hodin práce:

…… Kč (slovy: ……………………) bez DPH.

1. cenu za správu IT dle článku II. odst. b) včetně všech režijních a cestovních nákladů – základní limit neuveden:

…… Kč (slovy: ………………….) bez DPH.

1. K výše uvedené odměně bude účtována DPH v souladu s platnými předpisy.
2. Tyto jednotkové ceny jsou závazné po celou dobu plnění této smlouvy dodavatelem a pro všechny služby při správě IT a poskytování uživatelské podpory. Ceny dodaného HW budou vyúčtovány samostatně na základě jejich předchozího odsouhlasení objednatelem.
3. Na stanovení výše odměny nemají vliv počty jiných zařízení (tiskárny, routery, síťové prvky a podobně).

**VI.**

**Platební podmínky**

1. Objednatel je povinen zaplatit dodavateli měsíční odměnu, skládající se v součtu z částek dle článku V. odst. a), článku V. odst. b) a článku VII. odstavce 1. vždy za uplynulý kalendářní měsíc.
2. K faktuře bude dodavatelem doložen pracovníky objednatele písemně potvrzený soupis prací provedené uživatelské podpory, tj. „vyúčtování prací uživatelské podpory“, kterým bude dodavatelem v příslušném fakturovaném kalendářním měsíci popsána práce a vyčíslena částka za podporu uživatelů dle článku V. odstavce a).
3. Cena za podporu uživatelů dle článku V. odst. a) včetně všech režijních a cestovních nákladů se počítá v základním limitu 15 hodin práce za kalendářní měsíc. Započítává se započatá ½ hodina práce.
4. Platby za plnění dle tohoto článku smlouvy budou splatné 15. den ode dne doručení faktury objednateli. Dodavatel vystaví fakturu do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění, nejdříve však ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Faktura musí obsahovat náležitosti daňového dokladu stanovené platnými právními předpisy. Nebude-li faktura vystavena oprávněně, či nebude-li obsahovat požadované náležitosti, zejména skutečně provedené práce, nebude objednatelem proplacena a ten nebude s úhradou v prodlení. Dodavatel je v takovém případě povinen na základě žádosti objednatele vystavit novou fakturu. Ode dne doručení řádně vystavené faktury běží nová lhůta splatnosti.
5. Objednatel je oprávněn vrátit fakturu dodavateli v případě, že tato neobsahuje správné a úplné údaje dle této smlouvy. V takovém případě poběží lhůta splatnosti a žna základě nově vystaveného a opraveného účetního dokladu.
6. V případě prodlení splatnosti odměny, je zájemce povinen zaplatit správci za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky.

**VII.**

**Další odměna**

1. Pokud vznikne potřeba prací na podpoře uživatelů nad rámec plnění předmětu smlouvy v limitu 15 hodin za kalendářní měsíc dle článku II. odst.a) smlouvy, budou tyto práce placeny objednatelem dodavateli další odměnou v částce 300,- Kč za 1 jednu hodinu práce, počítáno ½ započaté práce dle řádně doloženého vyúčtování prací dle článku VI. odstavce 2. smlouvy shora.
2. Pokud dodavatel prací na podpoře uživatelů dle plnění předmětu smlouvy limit 15 hodin za kalendářní měsíc dle článku II. odst.a) smlouvy nevyčerpá, ve faktuře bude částka měsíčního plnění za uživatelskou podporu v celkové odměně snížena o částku 300,- Kč za 1 jednu hodinu práce, počítáno ½ započaté práce dle řádně doloženého vyúčtování prací dle článku VI. odstavce 2. smlouvy shora.
3. Tato úhrada další odměny je včetně všech režijních a cestovních nákladů dodavatele bude vyúčtována ve faktuře dle článku V. smlouvy shora za předchozí kalendářní měsíc.

**VIII.**

**Záruky**

1. Při nedodržení termínu **zahájení zásahu** uvedeného v článku IV. odstavci 3. této smlouvy od nahlášení náleží objednateli právo účtovat dodavateli smluvní pokutu ve výši:
	1. **5 % měsíční paušální odměny dle čl.V. odst.b). smlouvy shora v případě havárie**
	2. **3 % měsíční paušální odměny dle čl.V. odst.a) smlouvy shora v případě poruchy a uživatelské podpory.**
2. Při nedodržení termínu **odstranění poruchy,** havárie a vyřešení uživatelské podpory respektive doba zajištění náhradního provozu uvedeného v článku IV. odstavci 5. této smlouvy od nahlášení náleží objednateli právo účtovat dodavateli smluvní pokutu ve výši:
	1. **20 % měsíční paušální odměny dle čl.V. odst.b) smlouvy shora v případě havárie**
	2. **10 % měsíční paušální odměny dle čl.V. odst.a) smlouvy shora v případě poruchy a uživatelské podpory.**
3. Dodavatel neodpovídá za včasnost zahájení a odstranění poruch, havarijního zásahu a vyřešení uživatelské podpory, pokud nejsou objednatelem zajištěny podmínky nutné pro realizaci zásahu.

**IX.**

**Vyšší moc**

1. Dodavatel není odpovědný za porušení svých povinností, jestliže prokáže, že toto porušení bylo způsobeno překážkou, kterou nemohl ovlivnit a ohledně které nelze rozumně předpokládat, že s ní mohl počítat v době uzavření smlouvy nebo že tuto překážku nebo její důsledky mohl odvrátit nebo překonat.
2. Dodavatel v případě porušení smlouvy musí okamžitě oznámit objednateli překážku a její účinky na způsobilost poskytnout plnění. V těchto případech zajistí dodavatel náhradní řešení v nejbližším možném termínu.

**X.**

**Ochrana osobních údajů a mlčenlivost**

1. V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je dodavatel v rámci zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a dle opatření objednatele dle příslušných směrnic na ochranu osobních údajů povinen také:
	1. zajistit, aby oprávněné soby objednatele k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby,
	2. pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, nejsou-li tyto záznamy nastaveny přímo v SW, který dodala a instalovala na počítačích objednatele dodavatel SW, a
	3. zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.
2. Povinnosti dle 1. odstavce tohoto článku nebude povinen zajistit dodavatel v případě, kdy mu k jejich plnění objednatel nezajistí, materiálové a organizační podmínky.
3. Dodavatel je rovněž povinen zachovávat nejpřísnější mlčenlivost vůči osobám mimo objednatele, všeobecně o všem, co se dozví v rámci své činnosti pro objednatele a v rámci ochrany osobních údajů. Dodavatel se zavazuje, že veškeré tyto informace jsou přísně důvěrné a je povinen dodržovat závazek mlčenlivosti.
4. V případě porušení ujednání dle odstavce 3. tohoto článku je dohodnuta smluvní pokuta ve výši 10. 000Kč (slovy: deset tisíc korun českých) nebo ve výši škody, která vznikne objednateli na základě rozhodnutí příslušného orgánu nebo soudu.

**XI.**

**Řešení sporů**

1. V případě vzniku sporu při provádění této smlouvy nebo v souvislosti s ní se zúčastněné strany budou snažit vyřešit jej vzájemným jednáním.
2. Jestliže se takovým způsobem spor nepodaří vyřešit, bude předložen k projednání a rozhodnutí příslušnému soudu.

**XII.**

**Způsob hlášení poruchy**

1. Hlášení objednatele k provedení zásahu k odstranění poruch, uživatelské podpory respektive doby zajištění náhradního provozu včetně havárií, mohou provést všichni pracovníci objednatele a musí být vždy hlášeny jedním z následujících způsobů:

a) V pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hodin

vždy telefonicky na ………. *(tel. dodavatele)*

a následně ihned emailem na ……………. *(e-mail: dodavatele)*

b) Mimo pracovní dobu

emailem na ……….. *(e-mail: dodavatele)*

1. Při hlášení závady je nutné uvádět tyto údaje:

Název, umístění a typ počítače (serveru) či zařízení

Požadovaná rychlost zásahu

Stručný popis závady

Čas a datum nahlášení závady

Jméno a podpis (podpis v případě psané formy)

**XIII.**

**Povinnosti objednatele**

Objednatel je povinen:

1. sdělovat dodavateli veškeré skutečnosti, jež pro něho mají rozhodný význam pro plnění předmětu a účelu smlouvy,
2. dbát doporučení dodavatele v souvislosti s používáním IT,
3. platit dodavateli v plné výši a včas dohodnutou odměnu podle čl.V. a čl.VII. této smlouvy včetně DPH,
4. zajistit v požadovaný čas přístup k počítačům a ostatní servisované technice.

**XIV.**

**Platnost smlouvy a její ukončení**

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2018 a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.
2. Smlouva může být změněna pouze písemnou formou a za souhlasu obou smluvních stran.
3. Platnost smlouvy je možné ukončit dohodou účastníků smlouvy nebo výpovědí s udáním porušení smluvních povinností. Důvody pro podání výpovědi objednatelem jsou ty, kdy dodavatel opakovaně, tj. minimálně dvakrát za poslední tři měsíce, nesplní lhůtu pro odstranění závad dle článku IV. této smlouvy. Důvody pro podání výpovědi dodavatelem je nedodržení splatnosti vystavené faktury nebo znemožnění plnění předmětu a účelu smlouvy objednatelem.
4. Jakákoliv dohoda či výpověď musí mít vždy písemnou formu.
5. Výpovědní lhůta pro ukončení platnosti smlouvy činí pro obě smluvní strany 3 měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po podání výpovědi.
6. Objednatel může tuto smlouvu rovněž vypovědět s okamžitou platností a to z důvodu závažného porušení této smlouvy dodavatelem. Závažnost porušování smluvních povinností musí být prokazatelná a aktu okamžité výpovědi smlouvy musí předcházet písemné upozornění na závažné porušení smluvních povinností. Závažnými porušeními smluvních povinností dodavatelem jsou míněny tyto skutečnosti:
	* 1. dodavatel nezajistí úschovu a zálohování dat objednatele dle čl.III., odst.7. smlouvy shora,
		2. dodavatel nesplní povinnost upozornit objednatele na případné škody na IT, které mohl a měl předvídat v souvislosti s plněním předmětu a účelu smlouvy dle čl.III., odst.9. smlouvy shora, a v této souvislosti vznikne objednateli škoda,
		3. dodavatel nezajistí povinnosti dle čl.X., odst.1. a 3. smlouvy shora.
7. Za závažné neplnění smluvních povinností je na straně objednatele bude považováno nedodržování časových termínů pro rychlost zásahu či odstranění závad
8. Jakákoliv forma výpovědi smlouvy nemá žádný odkladný či rušící vliv na nutnost korektního vypořádání veškerých vzájemných závazků z této smlouvy plynoucích.

**XV.
Závěrečná a přechodná ustanovení**

1. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
2. Změny a doplňky smlouvy je možné provádět po dohodě smluvních stran písemnou formou postupně číslovanými dodatky.
3. Tato smlouva byla uzavřena v souladu s Usnesením číslo……………ze dne………….Rady města Rokytnice v Orlických horách.
4. Smluvní strany na důkaz souhlasu s obsahem smlouvy připojují níže své podpisy.

V Rokytnici v Orlických horách

Dne

 ………………………………. ………………………………

 objednatel dodavatel