**Příloha č. 3.**

**SMLOUVA**

**Správa informačních technologií Městského úřadu Borohrádek**

1. Název  (jméno) …………………………….

Adresa sídla………………

IČO : ………., DIČ: ………….

Bankovní  spojení: ……………

Telefon …………………

E-mail:  ……………….

pověřená osoba:  …………….

dále jen jako „dodavatel“,  na straně jedné

            a

2**.** Město Borohrádek, Husova 240, 517 24 Borohrádek

Zastoupené starostou Mgr. Martinem Moravcem

IČ: 00274739    DIČ: CZ00274739

Tel: 494381602

E-mail: [podatelna@mestoborohradek.cz](https://posta.mestoborohradek.cz/owa/redir.aspx?C=333e52Fo0EeNWoJ8W6f_wRKPn81INdMIta_im3NYkkKaDuL__nzyp6rzTkAUoUwkDKdSgJnquIU.&URL=mailto%3apodatelna%40mestoborohradek.cz)

Kontaktní osoba: Zdeněk Cablk

Tel: 494381602

E-mail: tajemnik@mestoborohradek.cz

     dále jen jako „objednatel“, straně druhé

uzavírají spolu tuto **smlouvu o správě informačních technologií** (dále jen „smlouva“) podle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („NOZ“), s níže uvedeným 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 včetně periferních zařízení, dále pak instalací HW a SW, dle aktuálních potřeb uživatelů ze strany objednatele a odstraňování závad na systému a zařízeních včetně havarijních zásahů (dále správa IT). Veškeré tyto činnosti provádí dodavatel dle nezbytnosti k zajištění plnohodnotného provozu a poskytování služeb objednatele. Podpora uživatelů obsahuje i činnosti a služby, které řeší odstraňování závad na programových aplikacích jiných dodavatelů. Zároveň činí taková opatření, která v dostatečné míře ochrání data objednatele.

2.    Popis prací je uveden níže v článku II. této smlouvy.

3.   Účelem smlouvy je zajištění provozuschopnosti informačních technologií objednatele za běžných podmínek.

4.   Dodavatel svým níže uvedeným podpisem potvrzuje, že je obeznámen s faktickým stavem, funkčností, rozsahem IT objednatele a to včetně  užívaného  SW vybavení.

5.   Dodavatel vyjadřuje svým podpisem odpovědnost za škody na IT, které  mohl a měl  předvídat. Zejména se jedná o škody na spravovaných zřízeních, programovém vybavení a škody vzniklé porušením nebo zanedbáním bezpečnostních opatření pro ochranu dat objednatele. Na zjištěné závady na IT neprodleně informuje objednatele a navrhuje řešení jejich nápravy. Pokud tak neučiní, objednatel je oprávněn požadovat po dodavateli náhradu vzniklé škody.

6. Pro případy vzniku škod, které dodavatel způsobil objednateli, jak je uvedeno v čl. I. odst. 5, předloží poskytovatel objednateli doklad o platném pojištění odpovědnosti za škodu, z něhož bude patrná výše splnění po případ náhrady vzniklé škody. Doklad musí být předložen v úředně ověřené kopii.

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, upravujícími oblast správy IT. Dodavatel bude objednateli navrhovat opatření, které povedou k modernizaci a ke kvalitativnímu a efektivnímu řešení informačních technologií objednatele.

**II.**

**Popis prací a spravovaných zařízení**

1.  Předmětem veřejné zakázky je správa informačních technologií (dále jen  „ správa IT“ ) Městského úřadu Borohrádek, vybraných organizačních složek a příspěvkových organizací, zřizovaných Městem Borohrádek na období  od  1.5.2016 na dobu určitou 24 měsíců.

**Výpis z rozsahu požadovaných služeb IT:**

2.a. uživatelská podpora zaměstnanců a pověřených osob zadavatele zajišťovaná osobně,     telefonicky nebo přes dálkový přístup

2.b. správa informačních technologií zahrnující zejména jak je níže uvedeno -

* správa, instalace serverů,  pracovních stanic (PC) a periférií (tiskárny, kopírovací stroje, skenery atp.) včetně jejich konfigurací, zálohování, aktualizací
* správa počítačové  sítě ( routery, WiFi, VOIP, VPN atp.)
* správa, instalace, aktualizace SW vybavení
* správa internetového připojení
* správa Intranetu
* správa mail serveru
* správa web serveru
* správa webových stránek města
* součinnost při tvorbě provozních a bezpečnostních a legislativních dokumentů a s měrnic

Rámcové počty jednotlivých zařízení a prvků jsou uvedeny v **Příloze S/1**

**Místo plnění**

* Budova MěÚ Borohrádek v ulici Husova
* MŠ Borohrádek v ulici Husova
* ZŠ TGM Borohrádek v ulici TGM
* Městská knihovna Borohrádek v ulici Husova
* Městské kino Borohrádek v ulici TGM
* JSDH Borohrádek v ulici Husova
* Středisko údržby v ulici Nádražní
* Sokolovna v ulici Havlíčkova

**III.**

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

1.   Dodavatel provádí správu IT s využitím vlastních technických prostředků.

2.   Dodavatel provádí  správu IT  osobní přítomností v místě objednatele a jím určených pracovišť nebo dálkovou správou, pokud to situace umožňuje.

3.   Objednatel umožní za účelem provádění údržby pracovníkům dodavatele přístup do svých objektů v předem dohodnutém režimu tak, aby nevznikly situace vedoucí ke škodám na IT.

4.   V případě technických poruch na IT  zajišťuje dodavatel opravu osobně nebo prostřednictvím příslušného autorizovaného  servisu. V situaci, kdy je třeba k zajištění opravy zakoupení náhradních součástek nebo komponentů, dodavatel ještě před zahájením opravy předloží objednateli předběžnou cenovou nabídku  a tuto si nechat schválit pověřenou osobou.

5.   Dodavatel ručí za úschovu a zálohování dat objednatele, které byly vytvořeny v rámci plnění  pracovních úkolů na straně objednatele.

6.   Dodavatel provádí pravidelně, nebo na základě požadavků objednatele údržbu programového vybavení,  do něhož má přístupová práva, odstraňuje jeho závady, zajišťuje technickou podporu a havarijní servisní zásahy.

7.   Dodavatel předchází situacím pro vznik škod  na IT. Pokud tyto nastanou, neprodleně upozorní na tuto skutečnost objednatele a činí nezbytná opatření k jejich nápravě.

8.   Dodavatel je povinen sám vytvářet nebo navrhovat objednateli taková řešení, která povedou k maximálnímu využití IT a k zajištění uživatelského komfortu pracovníků na straně objednatele. Zvláštní důraz klade na povinnosti plynoucí z právních předpisů týkajících se bezpečnosti elektronických dat a utajovaných dokumentů.

9.   Dodavatel je rovněž povinen navrhovat objednateli takové opatření, která budou reagovat na nové moderní technologie v rámci správy IT s návrhem jejich řešení.

10. Dodavatel prokáže čestným prohlášením zastupitelnost v celém rozsahu předmětu smlouvy, v případě vzniku mimořádné situace, kdy nemůže servisní zásahy zajistit svými technickými, kapacitními a odbornými možnostmi.

**IV.**

**Doba reakce a odstraňování závad**

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 následná uživatelská podpora je taková činnost při níž při správě IT, dochází k odstranění poruchy jednoho nebo více počítačů nebo zařízení, dále řešení problému v oblasti IT u jednoho nebo více pracovníků objednatele.  Havárie znamená nefunkčnost IT, HW a SW na uvedených pracovištích objednatele.

3.   Zahájení opatření pro odstranění poruchy nebo havárie a poskytnutí uživatelské podpory je garantována od nahlášení do:

a)     4 hodin v případě havárie

b)     10 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 uskutečněno v nejbližším možném termínu po dohodě smluvních stran.

5.   Doba na odstranění poruchy, havárie a vyřešení uživatelské podpory, respektive doba zajištění náhradního provozu, je garantována od nahlášení:

a)     do 24 hodin v případě havárie

b)     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 reálné limity pro jednotlivé činnosti a opatření. 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. Dodavatel je povinen mít smluvně prokázanou zastupitelnost v případě vzniku mimořádné situace, kdy nemůže servisní zásahy zajistit svými technickými, kapacitními a odbornými možnostmi.

9.   Zahájení  zásahu pro odstranění poruchy nebo havárie a poskytnutí uživatelské podpory od nahlášení  je garantováno  a vázáno na   pracovní  dobu objednatele.

10. 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.

11. Způsob nahlášení potřeby uživatelské podpory, poruchy nebo havárie je popsán v článku X. níže této smlouvy.

12. Veškeré zásahy dle tohoto článku a podrobně popsané v článku IX. smlouvy níže jsou zahrnuty v hodinové odměně dle článku V. této smlouvy.

**V.**

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

1.   Na základě této smlouvy se objednatel zavazuje platit dodavateli měsíční odměnu v rozsahu 20 hodin takto:

1. cenu za podporu uživatelů dle článku II..odst. a) včetně všech režijních a cestovních nákladů – započítán základní limit za 1 hodinu práce:

…… Kč (slovy: ……………………) bez DPH.

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

…… Kč (slovy: ………………….) bez DPH.

2.   K výše uvedené odměně bude účtována DPH v souladu s platnými předpisy.

3.    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.

4.    Na stanovení výše odměny nemají vliv počty nově pořízených 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 20 hodin práce za kalendářní měsíc. Započítává se každá 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 až na základě nově vystaveného a  opraveného účetního dokladu.

6.   V případě prodlení splatnosti odměny je objednatel povinen zaplatit 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 a správě informačních technologií nad rámec plnění předmětu smlouvy v limitu 20 hodin za kalendářní měsíc dle článku II. odst. a) smlouvy, budou tyto práce placeny v Kč za 1 (jednu) hodinu vykonané práce dle řádně doloženého vyúčtování prací dle článku VI. odstavce 2. této smlouvy.

3.    Tato úhrada další odměny včetně všech režijních a cestovních nákladů dodavatele bude vyúčtována ve faktuře dle článku V. smlouvy shora vždy za předchozí kalendářní měsíc.

**VIII.**

**Smluvní pokuty**

1.   Při nedodržení lhůty pro **zahájení zásahu** uvedeného v článku IV. odstavci 3.  této smlouvy od nahlášení  náleží objednateli právo účtovat dodavateli smluvní pokutu ve výši:

**a)**   **5 % z celkové měsíční odměny dle čl. V. odst. b) smlouvy shora v případě havárie**

**b)**   **3 % z celkové měsíční odměny dle čl. V. odst. a) smlouvy shora v případě poruchy a  uživatelské podpory.**

2.   Při nedodržení lhůty pro **odstranění poruchy,** havárie a vyřešení uživatelské podpory  respektive doby pro zajištění náhradního provozu uvedeného v článku IV. odstavci 5.  této smlouvy od jejího nahlášení,  náleží objednateli právo účtovat dodavateli smluvní pokutu do výše:

**a)   10 % z celkové měsíční odměny dle čl. V. odst. b) smlouvy shora v případě havárie**

**b)   10 % z celkové měsíční 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:

a)   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

b)   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 dodal a instaloval na počítačích objednatele dodavatel SW a  HW

c)   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 potřebné 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 zde povinen dodržovat závazek mlčenlivosti.

4.   V případě porušení ujednání  dle odstavce 3. tohoto článku může objednatel vedle nároku na smluvní pokutu uplatnit náhradu škody v plné výši, 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 …:00 do …:00 hodin

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

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

b)  Mimo pracovní dobu

emailem na ……….*(e-mail: dodavatele)*

2.   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:

a)   sdělovat dodavateli veškeré  skutečnosti, jež pro něho mají rozhodný význam pro plnění předmětu a účelu smlouvy

b)   dbát doporučení dodavatele v souvislosti s používáním IT

c)   platit dodavateli v plné výši a včas dohodnutou odměnu podle čl.V. a čl.VII. této smlouvy včetně DPH

d)   zajistit v požadovaný přístup k počítačům a ostatní servisované technice

**XIV.**

**Platnost smlouvy a její ukončení**

1.   Smlouva se uzavírá na dobu určitou do ….. 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. Objednatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu, jinak jsou důvody pro podání výpovědi objednatelem dány tím, že 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 vystavených faktury nebo znemožnění plnění předmětu a 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 i tyto skutečnosti:

a)   dodavatel  nezajistí úschovu a zálohování dat objednatele dle čl.III., odst.7. smlouvy shora

b)   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

c)   dodavatel  nezajistí  povinnosti dle čl. X., odst. 1. a 3. smlouvy shora

7.   Za závažné neplnění smluvních povinností je na straně dodavatele rovněž 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 Borohrádek.

4.   Smluvní strany na důkaz souhlasu s obsahem smlouvy připojují níže své podpisy.

V Borohrádku dne

……………………………….     ………………………………

                objednatel                    dodavatel