

Všeobecné obchodní podmínky poskytování IT služeb

Poskytovatel:

Společnost Liberecká IS, a.s., sídlem Mrštíkova 3, 461 71 Liberec III, IČO: 25450131,
DIČ: CZ25450131, která je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad
Labem, oddílu B, vložce 1429.

OBSAH:

1. ÚVOD	1
2. OMEZENÍ PODPORY V RÁMCI SMLOUVY	1
3. PŘEDMĚT SMLOUVY A PODMÍNKY PLNĚNÍ	1
4. ODMĚNY A PLATEBNÍ PODMÍNKY	2
5. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI POSKYTOVATELE	2
6. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI ZA ŠKODU	3
7. SPOLUPRÁCE ZE STRANY OBJEDNATELE	3
8. AKTUALIZACE SEZNAMU POSKYTOVANÝCH SLUŽEB	3
9. SMLUVNÍ POKUTY	3
10. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ PLATNOSTI SMLOUVY	4
11. DŮVĚRNÉ INFORMACE	4
12. ZPŮSOBY KOMUNIKACE	4
13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	5
14. PŘÍLOHY	6

1. ÚVOD

V tomto dokumentu jsou popsány všeobecné obchodní podmínky, na jejichž základě jsou poskytovány služby Libereckou IS, a s. (dále jen *Poskytovatel*) obchodním partnerům (dále jen *Objednatel*).

Tyto podmínky jsou nedílnou součástí smluvního vztahu uzavřeného mezi *Poskytovatelem* a *Objednatelem* na základě konkrétní obchodní smlouvy o poskytování služeb (dále jen *Smlouva*), pokud není v této *Smlouvě* stanoveno jinak. Jednotlivé termíny a zkratky používané v textu jsou vysvětleny v Čl. 15. těchto všeobecných obchodních podmínek.

2. OMEZENÍ PODPORY V RÁMCI SMLOUVY

- 1) Poskytování podpory se týká pouze prvků informačního systému v rozsahu vymezeném ve *Smlouvě*, jejích dodatcích a přílohách.
- 2) V případě, kdy zjevnou příčinou incidentu bude neodborné, hrubé, případně jiné jednání nebo užívání daného zařízení, které neodpovídá druhu a určení zařízení, případně neodpovídá výrobcem doporučené obsluze programového vybavení, včetně kroků rušících záruku (pokud je dané zařízení v záruce), není řešení takového případu kryto cenou sjednanou ve *Smlouvě* (nebo zárukou). *Smlouvou* dále nejsou kryty incidenty (poruchy) způsobené živelnou pohromou, krádeží, případně z obdobných důvodů, které nesouvisí s běžným a obvyklým používáním techniky.
- 3) Ve všech výše uvedených případech vyvine *Poskytovatel* odpovídající úsilí k rychlému řešení incidentu, nicméně není vázán časovými limity zakotvenými *Smlouvou* a výdaje včetně odměny vzniklé při těchto zásazích jsou účtovány samostatně.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY A PODMÍNKY PLNĚNÍ

- 1) Poskytovatel zajišťuje fungování informačního systému v pracovních dnech v pracovní době *Objednatele* tak, jak je uvedeno v příloze *Smlouvy*. Konkrétní rozsah a úroveň poskytovaných služeb a jejich metriky jsou specifikovány v příloze Definice služeb, která tvoří nedílnou součást *Smlouvy*.
- 2) Předávávání „ad hoc“ požadavků od *Objednatele* k *Poskytovateli* probíhá prostřednictvím systému pro sběr požadavků *Objednatele* provozovaným *Poskytovatelem*. Požadavky za *Objednatele* uplatňují

kontaktní a oprávněné osoby v rámci pracovní doby Centrálního helpdesku Poskytovatele: Pondělí - Čtvrtek 08:00 - 16:00 hod, Pátek 08:00 - 14:00. Požadavek došlý mimo tuto dobu se považuje za doručený následující pracovní den na začátku pracovní doby. Poskytovatel je oprávněn požadavek předaný jinou cestou než prostřednictvím Centrálního helpdesku odmítnout.

- 3) Vyřešení požadavku na podporu potvrzují oprávněné osoby na straně *Objednatele* a *Poskytovatele* v elektronickém formuláři systému pro sběr požadavků *Objednatele*, který obsahuje popis provedených úkonů, celkový čas řešení požadavku, datum provedení jednotlivých úkonů, jméno předávající a přejímající osoby.
- 4) Pro běžnou komunikaci mezi *Objednatel*em a *Poskytovatelem* jsou určeny na straně *Objednatele* hlavní kontaktní osoby, které jsou odpovědné za plnění ujednání Smlouvy, společně koordinují veškeré aktivity spojené s podporou a sledují plnění služeb na obou stranách. Každá strana může určit zástupce hlavní kontaktní osoby a osoby oprávněné jednáním za danou smluvní stranu při zadávání řešení a vypořádání požadavků na poskytnutí podpory.
- 5) Obě strany jsou oprávněny kdykoli v průběhu trvání Smlouvy změnit kontaktní a oprávněné osoby. O těchto skutečnostech musí bez zbytečného odkladu písemně (e-mailem) informovat protější stranu.
- 6) Obě strany *Objednatel* i *Poskytovatel* prohlašují, že nezneužijí telefonní čísla, přístupová čísla nebo hesla, která budou vzájemně sdělena v souvislosti s poskytováním služeb dle Smlouvy a učiní dostatečná opatření proti jejich zneužití třetími stranami.

4. ODMĚNY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 1) Za služby poskytované Poskytovatelem podle Smlouvy bude *Objednatel* platit odměnu. Celková odměna se skládá z odměny za poskytnutí jednotlivých služeb, jejichž ceny jsou stanoveny ve Smlouvě nebo v příloze Smlouvy. Odměna za poskytnutí jednotlivých služeb bude účtována dle Smlouvy na základě rozsahu skutečně poskytnutých služeb *Objednateli*. Při vyúčtování výše zmíněné odměny bude k fakturované částce připočtena daň z přidané hodnoty v sazbě platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 2) *Poskytovatel* vyúčtuje *Objednateli* služby dle této Smlouvy tak, jak je stanoveno v prvním odstavci tohoto článku. Faktury musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu.
- 3) Splatnost faktur je 14 dní ode dne jejího doručení *Objednateli*. Za den úhrady ceny je považován den, kdy příslušná částka bude připsána na účet *Poskytovatele*.
- 4) Cena bude aktualizována dodatkem smlouvy, pokud dojde ke změně poskytovaných služeb, jejich metrik, případně při jiných změnách majících vliv na cenu služeb.

5. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI POSKYTOVATELE

- 1) *Poskytovatel* se zavazuje věnovat každému požadavku na poskytnutí podpory odpovídající úsilí k jeho vyřešení v požadované kvalitě.
- 2) Pokud nebudou služby uvedené v příloze Smlouvy zaviněním *Poskytovatele* poskytovány tak, jak bylo sjednáno, bude *Objednatel* oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši definované v kapitole „Sankce a bonifikace“ z celkové hodnoty služeb, s jejichž plněním je *Poskytovatel* v prodlení.
- 3) *Poskytovatel* není v prodlení, je-li jeho prodlení zapříčiněno prodlením na straně *Objednatele*, např. neposkytnutím součinnosti *objednatele* podle ustanovení čl. 5. 7) a čl. 7) těchto podmínek.
- 4) *Objednatel* uznává, že poskytování odpovídající podpory závisí též na komunikačních prostředcích ve vlastnictví či správě třetích stran, jejichž průběžnou dostupnost nemůže *Poskytovatel* zaručit, stejně jako nemůže zaručit bezporuchový a kontinuální provoz libovolného nástroje, ať programového či jiného, používaného *Objednatel*em k hlášení incidentů, pokud není jeho poskytování či správa předmětem Smlouvy (například telefony, e-mail). Zpoždění způsobené selháním těchto nástrojů, na které *Poskytovatel* nemá vliv, nebude započítáno do určených časových limitů k poskytnutí odpovídající podpory.
- 5) *Poskytovatel* bude věnovat každému případu poskytnutí podpory péči řádného hospodáře. *Poskytovatel* nicméně nemůže zaručit, že veškeré požadavky na poskytnutí podpory budou úspěšně zrealizovány. Vyskytne-li se požadavek *Objednatele*, u kterého *Poskytovatel* zjistí, že jej není schopen úspěšně vyřešit, musí *Poskytovatel* neprodleně tuto skutečnost nahlásit *Objednateli*. Součástí hlášení musí být detailní zdůvodnění, proč tento požadavek nemůže být uspokojen a návrh možných alternativních postupů.
- 6) Překážky, které nastaly nezávisle na vůli *Poskytovatele*, které brání *Poskytovateli* ve splnění jeho závazku vyplývajícímu ze Smlouvy a nelze rozumně předpokládat, že by *Poskytovatel* tuto překážku odvrátil či překonal, se považují za okolnosti vylučující odpovědnost *Poskytovatele* ve smyslu ustanovení občanského zákoníku. Tyto překážky nejsou považovány za poruchy na straně *Poskytovatele* a nejsou započítávány do dostupnosti ani délky řešení požadavku.
- 7) Pokud je při servisním zásahu nutný přístup osob pověřených *Poskytovatelem* do prostor *Objednatele*, nebo prostor třetí osoby, kam *Objednatel* zajišťuje přístup, je *Objednatel* povinen tento přístup umožnit. Pokud *Objednatel* přístup neumožní, je pozastaveno načítání času řešení požadavku, případně času

nedostupnosti. Poskytovatel není po tuto dobu v prodlení se svými závazky vyplývajícími ze Smlouvy. Poskytovatel o pozastavení načítání doby a jeho důvodu uvědomí telefonicky *Objednatele* a zároveň s *Objednatelem* dohodne čas, kdy bude přístup osob pověřených *Poskytovatelem* umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu osob pověřených *Poskytovatelem* k je načítání doby řešení požadavku, či nedostupnosti obnoveno.

- 8) Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení služby, které je oznámeno *Objednateli* nejméně 5 dní předem. Veškerá údržba a práce jsou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na *Objednatele*, a budou prováděny po pracovní době *Objednatele*, definované ve Smlouvě, s výjimkou činností, které musejí být prováděny v pracovní době.
- 9) Přerušení služby z důvodů plánovaných prací se pro účely SLA nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti, či doby řešení požadavku se nezapočítává. Pokud *Poskytovatel* nedodrží plánovaný termín pro údržbu, respektive pro její ukončení, považuje se služba za nedostupnou od okamžiku plánovaného ukončení prací do okamžiku skutečného ukončení údržby. Tato doba nedostupnosti se v takovém případě započítává do celkové doby nedostupnosti služby.
- 10) Záruční doba na všechny poskytnuté služby je 24 měsíců, pokud není ve Smlouvě ujednáno jinak.

6. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI ZA ŠKODU

- 1) Odpovědnost za škody se řídí ustanoveními občanského zákoníku v platném znění.
- 2) *Poskytovatel* jedná na základě dobré víry, že smluvní a jiná nezbytná ujednání mezi *Objednatelem* a originálním výrobcem jsou na odpovídající úrovni vzhledem k požadovaným službám (servisním zásahům). Tato klauzule není platná v případě, že *Poskytovatel* služeb je zároveň dodavatelem technického nebo programového vybavení.

7. SPOLUPRÁCE ZE STRANY OBJEDNATELE

- 1) *Objednatel* se zavazuje účinně spolupracovat s *Poskytovatelem* v celém průběhu poskytování podpory od její počáteční specifikace, přes případnou simulaci, řešení (ať telefonickém nebo na pracovišti *Objednatele*), ladění, testování, odstraňování následků apod.
- 2) *Objednatel* je povinen v případě potřeby a na vyžádání *Poskytovatele* zajistit v místě provádění podpory přítomnost osoby znalé (technický odborník) přístupových práv, hesel a ostatních skutečností nezbytných k finálnímu řešení (pokud tyto informace patří k utajovaným skutečnostem *Objednatele* a nebyly *Poskytovateli* sděleny).
- 3) *Objednatel* zajistí pro pracovníky *Poskytovatele* přístup do všech svých objektů v rozsahu nezbytném pro poskytování požadované podpory, bezplatně poskytne komunikační prostředky (telefon, e-mail) nezbytné pro činnost *Poskytovatele* a poskytne přiměřené podmínky pro práci (pracovní stůl apod., podle podmínek a typu zásahu).
- 4) Jako jedna z metrik poskytované služby jsou doby reakce, začátku řešení a uzavření požadavku. Tyto doby se začínají měřit od řádného a prokazatelného nahlášení požadavku.

8. AKTUALIZACE SEZNAMU POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- 1) *Objednatel* i *Poskytovatel* mají kdykoliv průběžně v době trvání smluvního vztahu právo navrhnout doplnění, změny rozsahu a úrovně služeb či vyřazení některých služeb ze seznamu služeb uvedeného v příloze Smlouvy - Definice služeb. Takováto změna musí být učiněna formou písemného dodatku v souladu s ustanovením čl. 13. 1) těchto obchodních podmínek. *Poskytovatel* má právo odmítnout zařazení nových služeb, pokud k tomu existují závažné důvody. Za závažné důvody se považuje zejména nekompatibilita nového IT prvku s dosavadním systémem a zařazení IT prvku, který má významně vyšší nároky na údržbu než stávající prvky nebo alternativní řešení.
- 2) Pokud by se smluvní strany dohodly na změně obsahu Smlouvy, respektive rozsahu služeb obsažených v Definicí služeb tak, že některá z dosavadních služeb bude vyřazena, má *Poskytovatel* nárok na zaplacení celého poplatku (odměny) za dosavadní rozsah služeb za příslušný kalendářní měsíc, pokud dojde k vyřazení služeb v průběhu tohoto kalendářního měsíce.
- 3) Pokud se jedná o zařazení nových služeb, které se v seznamu ještě nevyskytují, podléhá obecně takový doplněk schválení *Poskytovatelem*. *Poskytovatel* má právo zařazení nových služeb odmítnout, pokud k takovému kroku existují závažné důvody. Závažnými důvody jsou nekompatibilita nového IT prvku s dosavadním systémem a zařazení prvku, který má významně vyšší nároky na údržbu než stávající prvky nebo než alternativní řešení.

9. SMLUVNÍ POKUTY

- 1) Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, *Poskytovatel* se zavazuje zaplatit *Objednateli* smluvní pokutu ve výši 0,01% denně z odměny za příslušnou službu stanovenou dle čl. 4 obchodních podmínek v případě, že je v prodlení s plněním své povinnosti vyřešit konkrétní požadavek *Objednatele* ve lhůtách a termínech stanovených ve Smlouvě a toto prodlení není způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost.

- 2) Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, *Objednatel* se zavazuje zaplatit *Poskytovateli* smluvní pokutu ve výši 0,01% z fakturované částky za každý den prodlení se zaplacením faktury.

10. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ PLATNOSTI SMLOUVY

- 1) Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od *Smlouvy* ve smyslu zákonných ustanovení občanského zákoníku.
- 2) Odstoupení ze strany *Objednatele*:
 - a. Modifikace *Smlouvy* - *Poskyvatel* si vyhrazuje právo pozměnit obsah příloh ve smyslu modifikace nezbytného technologického vybavení nebo změny seznamu služeb pokud to považuje za nezbytné pro udržení smluvně zaručené úrovně podpory. V takovém případě musí o tomto svém rozhodnutí písemně informovat *Objednatele* nejméně jeden měsíc před aplikací odpovídajících změn. V důsledku takového oznámení má *Objednatel* právo od *Smlouvy* okamžitě odstoupit.
 - b. *Objednatel* má právo okamžitě odstoupit od *Smlouvy*, pokud je *Poskyvatel* v prodlení s plněním svých povinností déle než jeden kalendářní měsíc, toto prodlení není způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost a *Poskyvatel* nezjedná nápravu do patnácti dnů od obdržení písemného upozornění *Objednatele* na neplnění *Smlouvy*.
- 3) Odstoupení ze strany *Poskyvatele*:
 - a. Odmítnutí podpory - *Objednatel* je povinen písemně informovat *Poskyvatele* o každé změně v konfiguraci, umístění, případně jiných relevantních skutečnostech týkajících se podporovaných prvků IS. *Poskyvatel* si vyhrazuje právo na základě tohoto popisu odmítnout plnění smluvní podpory *Objednateli*, jestliže *Poskyvatel* rozhodne, že technická nebo programová konfigurace prvku (prvků) IS nebo topologie sítě (sítí) nebo jiné významné skutečnosti neumožňují odpovídajícím způsobem informační systém podporovat. Toto rozhodnutí bude *Objednateli* oznámeno písemně. Pokud *Objednatel* neodstraní tento stav nebo nedojde k jiné dohodě mezi smluvními stranami ve lhůtě jednoho měsíce od doručení písemného oznámení, je *Poskyvatel* oprávněn od *Smlouvy* okamžitě odstoupit.
 - b. Stejně podmínky platí v případě, že některé podporované prvky jsou již příliš zastaralé a jejich servis je velmi složitý, případně prakticky nezajistitelný. *Poskyvatel* upozorní *Objednatele* na takové prvky IS bez zbytečného odkladu, aby umožnil *Objednateli* tyto prvky IS obměnit (vyměnit technické zařízení, aktualizovat programové vybavení) v čase, kdy ještě nemají zásadní negativní vliv na možnost poskytování servisních služeb.
 - c. *Poskyvatel* má právo okamžitě odstoupit od *Smlouvy*, pokud je *Objednatel* v prodlení s platbou faktury delším než jeden kalendářní měsíc.
 - d. *Poskyvatel* je oprávněn odstoupit od *Smlouvy* v případě, že *Objednatel* poruší povinnosti stanovené v čl. 7 těchto obchodních podmínek, tj. neposkytne potřebnou součinnost *Poskyvateli* po dobu delší než jeden kalendářní měsíc.

11. DŮVĚRNÉ INFORMACE

- 1) Pokud nebude dohodnuto jinak, každá ze zúčastněných stran se zavazuje, že utají před třetími stranami a osobami důvěrné informace a know-how, které získá na základě *Smlouvy* od strany druhé, zejména informace a skutečnosti tvořící obchodní, hospodářské nebo jiné utajované skutečnosti. Smluvní strany za důvěrné a utajované považují vedle informací výslovně označených jako důvěrné nebo tajné také takové informace, které nejsou všeobecně a veřejně známé, běžně dostupné, a které mohou svým zveřejněním způsobit škodu.
- 2) Smluvní strany zavazují své zaměstnance, kteří přijdou do styku s důvěrnými informacemi ve smyslu tohoto odstavce, k takovému zacházení s těmito informacemi, aby nedošlo k porušení závazků dle *Smlouvy* či k porušení souvisejících zákonných ustanovení.
- 3) Za důvěrná jsou považována i ustanovení *Smlouvy*.
- 4) Podmínky zpracování osobních údajů se přiměřeně řídí zásadami ochrany osobních údajů, a to v rozsahu, ve kterém je *Objednatel* subjektem osobních údajů dle účinných právních předpisů, zejména evropského nařízení EU 2016/679 Obecné nařízení o ochraně osobních údajů
- 5) Pokud jsou ve *Smlouvě* uvedeny osobní údaje *Objednatele*, pak *Poskyvatel* prohlašuje, že jsou získávány oprávněně na základě právních důvodů dle nařízení o ochraně osobních údajů, jsou přesné, odpovídají stanovenému účelu a jsou v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu.
- 6) Pokud jsou ve *Smlouvě* uvedeny osobní údaje *Objednatele*, pak *Objednatel* opravňuje *Poskyvatele*, po dobu účinnosti *Smlouvy* a v souvislosti s plněním *Smlouvy*, ke zpracování předaných osobních údajů.

12. ZPŮSOBY KOMUNIKACE

- 1) Protože je evidence požadavků důležitou součástí pro měření plnění úrovně služeb (dále jen SLA), je třeba aby všechny požadavky byly předávány jednoznačným procesem Centrálního helpdesku (CHD), který *Poskyvatel* *Objednateli* zpřístupní v rámci poskytované služby. Systém CHD je nastaven tak, aby byly zajištěny adekvátní reakce na požadavek jakékoli, tedy i nejvyšší naléhavosti.

- 2) V evidenci požadavků CHD je veden úplný seznam všech požadavků na služby a životní cyklus, včetně časových záznamů. Tato evidence poskytuje všechny potřebné informace pro tvorbu výkazů plnění SLA. Pracovníci *Poskytovatele* jsou oprávněni požadavek předaný jinou cestou odmítnout.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) *Smlouva* včetně všech svých příloh představuje úplnou dohodu mezi smluvními stranami. *Smlouva* může být měněna pouze formou písemných dodatků odsouhlasených oběma smluvními stranami. Návrhy dodatků je oprávněna předkládat každá ze smluvních stran.
- 2) Pokud se některé ustanovení *Smlouvy* ukáže vzhledem k platnému právnímu řádu nebo vzhledem k jeho změnám neplatné, neúčinné nebo sporné, zůstávají ostatní ustanovení touto skutečností nedotčena. Namísto dotčeného ustanovení platí buď příslušné ustanovení obecně závazného právního předpisu, které upravuje právní vztah, svou povahou a účelem nejbližší zamýšlenému účelu, nebo není-li takové ustanovení v obecně závazném právním předpisu obsaženo, použije se způsob řešení, který je v obchodním styku obvyklý a který odpovídá vůli stran při uzavírání *Smlouvy*.
- 3) *Poskytovatel* i *Objednatel* prohlašují, že případné spory budou řešeny přátelskou cestou a v souladu s právními předpisy. Pokud nedojde k vyřešení těchto sporů mimosoudní cestou, je *Poskytovatel* i *Objednatel* oprávněn podat žalobu u soudu věcně a místně příslušného.
- 4) *Smlouva* se řídí českým právem a právní vztahy *Smlouvou* neupravené se řídí občanským zákoníkem v platném znění a případně dalšími zákonnými a obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- 5) *Poskytovatel* ani *Objednatel* není oprávněn převést práva a povinnosti ze *Smlouvy* na jiný subjekt bez předchozí písemné dohody s druhou smluvní stranou.
- 6) *Poskytovatel* ani *Objednatel* nenese odpovědnost za nedodržení nebo porušení *Smlouvy*, ke kterému došlo v důsledku „vyšší moci“.
- 7) Finanční závazky vzniklé před událostmi z vyšší moci nebudou těmito událostmi prominuty.
- 8) *Smlouva* nabyvá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak.
- 9) Některé skutečnosti uvedené v těchto obchodních podmínkách mohou být explicitně uvedeny i ve *Smlouvě*. Nastane-li mezi uvedenými skutečnostmi rozpor, jsou platná ustanovení *Smlouvy*.
- 10) *Poskytovatel* i *Objednatel* je povinen uchovat originál smlouvy obsahující její podpis a předložit jej v případě soudního jednání.
- 11) *Poskytovatel* i *Objednatel* je oprávněn zveřejnit veškerý obsah uzavřené *Smlouvy*, bude-li o to požádán dle zákona č. 106/99 Sb.
- 12) *Poskytovatel* i *Objednatel* berou na vědomí, že *Smlouva* bude v případě, že bude věcně naplňovat kritéria zákona o registru smluv (Zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv), uveřejněna v registru smluv. Zveřejnění zajistí *Poskytovatel*, pokud nebude dohodnuto jinak. V případě, že *Smlouva* podléhá režimu registru smluv, *Poskytovatel* i *Objednatel* berou na vědomí, že jsou povinni označit údaje ve *Smlouvě*, které jsou chráněny zvláštními zákony (obchodní, bankovní tajemství, osobní údaje, ...) a nemohou být poskytnuty, a to šedou barvou zvýraznění textu. Neoznačení údajů je považováno za souhlas s jejich uveřejněním a za souhlas subjektu údajů.
- 13) V případě, že *Smlouva* podléhá režimu registru smluv, nabyvá účinnosti nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv podle § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb.
- 14) V případě, že *Smlouva* podléhá režimu registru smluv, *Poskytovatel* i *Objednatel* berou na vědomí, že plnění podle *Smlouvy* poskytnutá před její účinností jsou plnění bez právního důvodu.
- 15) V případě rozporu uzavřené *Smlouvy* a těchto podmínek je nadřazena pro plnění služeb platná *Smlouva*.



14. PŘÍLOHY

14.1. LEGENDA

V následující tabulce jsou vysvětleny použité termíny a zkratky:

kratka	Celý název	Vysvětlivky
	Prvek informačního systému	Je konkrétní programové vybavení nebo výpočetní a související technika nebo jeho kombinace (např. počítačová síť) v oprávněném držení <i>Objednatele</i> , pro které <i>Poskytovatel</i> zabezpečuje podporu, případně je s podporovaným prvkem v úzké vazbě, která vyžaduje jeho konkrétní specifikaci pro potřeby podpory.
	Podpora	Komplex služeb a definovaných procesů poskytovaných <i>Poskytovatelem</i> s cílem udržet kontinuální chod informačního systému na předem dohodnuté kvantitativní a kvalitativní úrovni, minimalizovat výpadky chodu podporovaných prvků informačního systému <i>Objednatele</i> a v případě výpadku dosáhnout v minimálním čase a definovaným postupem nápravy a opětného zprovoznění. Jako charakteristický případ podpory můžeme jmenovat incident a provedení rutinní, analytické a programátorské práce, nebo školení.
	Incident	Každý jednotlivý elementární požadavek na poskytnutí podpory v případě výpadku chodu prvku informačního systému (poruchy). „Elementární požadavek na poskytnutí podpory“ je problém, který již nemůže být rozdělen na další související nebo dílčí problémy. Jestliže se problém skládá z několika souvisejících nebo dílčích problémů, pak je každý takový problém považován za samostatný incident.
	Rutinní podpora	Dávková úloha, která se opakuje v pravidelných intervalech na základě plánu postupu prací <i>Objednatele</i> , a nebo je poskytována příležitostně na vyžádání <i>Objednatele</i> .
	Smlouva	Smluvní vztah mezi LIS a <i>Objednatelem</i> o poskytování služeb.
IS	Informační systém	Souhrn technologického vybavení na základě výpočetní techniky sestávající se z částí hmotné (počítač, tiskárna, kabeláž, atp.) a nehmotné (programové vybavení, jako například, ale ne výhradně, operační systém, databázový systém, aplikační vybavení různých úrovní a zaměření) povahy sloužící k zabezpečení potřeb uživatele zejména v oblastech automatizace, sběru, zpracování a distribuce informací. Součástí jsou i související organizační opatření, metodické pokyny, provozní postupy a nařízení zajišťující a upravující používání a chod vybudované struktury.
LIS	Liberecká IS, a s.	<i>Poskytovatel</i>
SLA	Service Level Agreement	Definice kvality poskytovaných služeb s měřitelnými parametry.
CHD	Centrální helpdesk	Systém organizačních a technologických opatření sloužících k jedinému účelu a tím je poskytnout <i>Objednatelům</i> možnost komunikovat o svých potřebách s podporou ze strany Liberecké IS, a s. jediným komunikačním kanálem bez nutnosti volby, způsobu a cíle komunikace podle povahy problému nebo personálního zajištění ze strany poskytovatele.

14.2. SEZNAM REVIZÍ DOKUMENTU

V následující tabulce je uveden seznam všech verzí tohoto dokumentu a jejich popis:

Verze	Popis revizí	Autor
1.0	První verze dokumentu	Petr Solnař
2.0	Zpracovány připomínky právního rozboru	Petr Solnař
2.1	Upravena definice služeb z dodatku Smlouvy na přílohu Smlouvy	Petr Solnař
3.0	Zpracovány připomínky právního rozboru	Jana Pekařová, Jaroslav Bureš
4.0	Aktualizace sídla společnosti	Tomáš Hofmeister
5.0	Aktualizace dokumentu	Alfons Rokoš, Ivan Landsmann, Jaroslav Bureš
6.0	Aktualizace dokumentu – podmínky připojení k internetu	Alfons Rokoš Ivan Landsmann
7.0	Aktualizace dokumentu – zrušení části týkající se připojení k internetu	Ivan Landsmann

Všeobecné obchodní podmínky ve verzi 7.0 jsou účinné od 22. 1. 2020.

Aktuální znění Všeobecných obchodních podmínek je k dispozici na www.libereckais.cz.



Schválil dne 21. 9. 2021

Ing. Jaroslav Bureš, MBA, předseda představenstva
Liberecká IS, a.s.

