



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

PROVOZU A PODPORY IT

ČÍSLO SMLOUVY 2008/1/030

ČÍSLO SMLOUVY OBJEDNATELE *16T/10011/08/0030*

Dle Zákona č. 513/1991 Sb.

I. Smluvní strany

1. Objednatel: **Magistrát města Liberec**
Náměstí Dr. Eduarda Beneše 1, 460 59 Liberec I
Zastoupený: **JUDr. Markem Řeháčkem, tajemníkem**
IČ: **00262978**
Bank. spojení: **19-8962510227/0100 Komerční banka, a.s. pobočka Liberec**

(dále jen *Objednatel*)

2. Poskytovatel: **Liberecká IS, a.s.,**
Jablonecká 41, 460 01 Liberec V
Zastoupený: **Ing. Jaroslavem Burešem, ředitelem**
IČ: **25450131**
DIČ: **CZ25450131**
Bank. spojení: **27-8076350257/0100**

(dále jen *Poskytovatel*)

II. Předmět Smlouvy

1. Předmětem smlouvy je zajištění provozu a poskytnutí podpory systému IDES pro použití:
 - a. do 2000 jednotek,
 - b. pro neomezený počet uživatelů
2. Předmětem smlouvy není:
 - a. implementace a zprovoznění systému,
 - b. rozšiřování počtu jednotek,
 - c. rozšiřování, úpravu a rozsah funkcionality software.

III. Obecná ustanovení

- 1) Na tuto smlouvu se vztahují Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb Liberecké IS, a.s. (dále jen Všeobecné obchodní podmínky).
- 2) V případě rozporu mezi ustanoveními této smlouvy a Všeobecných obchodních podmínek jsou platná ustanovení této smlouvy.

IV. Platnost a doba trvání

- 1) Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpovědní lhůta začíná běžet 1. dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.

V. Cena služby

- 1) Za zahájení služby bude účtován jednorázový zřizovací poplatek 0 Kč.
- 2) Měsíční poplatek za službu je stanoven na 6 900 Kč bez DPH (8 211 Kč včetně DPH).
- 3) Poplatky za služby budou účtovány měsíčně. Dnem zdanitelného plnění je poslední den daného měsíce.
- 4) Všechny ceny jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty. K uvedeným cenám bude připočtena daň z přidané hodnoty dle platných sazeb DPH na základě právních předpisů aktuálně platných v účtovacím období.

VI. Kontaktní osoby a zásady komunikace

- 1) Veškerá komunikace probíhá zásadně v českém jazyce.
- 2) Všechny požadavky *Objednatele* jsou předávány jednoznačným procesem přes Centrální helpdesk (dále jen CHD) *Poskytovatele* dle všeobecných obchodních podmínek. Tyto podmínky jsou definovány tak, aby byly zajištěny adekvátní reakce na požadavek jakékoli, tedy i nejvyšší naléhavosti.
- 3) 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 úrovně služeb. *Poskytovatel* je oprávněn požadavek předaný jinou cestou odmítnout.
- 4) 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 přijímající osoby.
- 5) Rozhraní aplikace pro zadávání požadavků je na adrese: <http://helpdesk.liberec.cz/>
- 6) Kontaktní osoby *Objednatele* budou, v případě potřeby, bezplatně zaškoleni na užívání aplikace pro zadávání a sledování požadavků.
- 7) Kontaktními osobami za *Poskytovatele* jsou:
 - a. Centrální Helpdesk poskytovatele, 485 243 555, help@libereckais.cz
 - b. Josef Fröhlich, Senior specialista IT, 484 243 558, josef.frohlich@libereckais.cz – vedoucí CHD
- 8) Kontaktními osobami za *Objednatele* jsou:
 - a. Ing. Pavel Kučera, vedoucí oddělení informační soustavy, pavel.kucera@magistrat.liberec.cz

VII. Doba provozu a podpory

- 1) Poskytované služby jsou poskytovány 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací a to vždy nejméně 1 pracovní den před započítáním zásahu.
- 2) Uživatelská podpora je dostupná v pracovní dny v době:
 - a. Pondělí, Středa: 08:00 – 18:00
 - b. Úterý, Čtvrtek: 08:00 – 16:00
 - c. Pátek: 08:00 – 14:00

VIII. Závěrečná ustanovení

- 1) Tato smlouva včetně všech svých příloh představuje úplnou dohodu mezi smluvními stranami.
- 2) Tato smlouva může být měněna pouze formou písemných dodatků odsouhlasených oběma smluvními stranami. Návrhy dodatků je oprávněna předkládat každá ze smluvních stran. Platnost dodatku je vždy od 1. dne měsíce podpisu dodatku.
- 3) Smluvní strany se dohodly, že všechny případné spory, po neúspěchu vyjednávání, budou řešeny v rozhodčím řízení.
- 4) Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, kde každá ze smluvních stran si ponechá jeden.

V Liberci dne : 01.11.2008

Za Objednatele:



JUDr. Marek Řeháček

tajemník

Za Poskytovatele:



Ing. Jaroslav Bureš

ředitel

Liberecká IS, a.s.
Jablonecká 41
460 01 LIBEREC 5
IČO 25450131, DIČ CZ25450131