

SA

SMLOUVA Č. 2010/01/001 O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. **Objednatel:** Dopravní podnik města Liberce, a.s.
Mrštíkova 3, 461 71 Liberec III

Zastoupený: Ing. Jiří Veselka, ředitel společnosti

IČ: 47311975

DIČ: CZ47311975

Bank. spojení: 4306461/0100 Komerční banka, a.s.

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 372

(dále jen *Objednatel*)



2. **Poskytovatel:** Liberecká IS, a.s.,
Jablonecká 41, 460 01 Liberec I

Zastoupený : Ing. Jaroslav Bureš, ředitel

IČ: 25450131

DIČ: CZ254501 31

Bank. spojení: 27-8076350257/0100 Komerční banka, a.s. pobočka Liberec

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem v oddíl B, vložce 1429

(dále jen *Poskytovatel*)

I. PŘEDMĚT SMLOUVY

- Předmětem smlouvy je poskytování komplexních služeb správy informačních a komunikačních technologií (dále také ICT) *Objednatele*. Jmenovitě se jedná o:
 - Správa a provoz ICT *Objednatele*. Podrobný popis poskytovaných služeb je uveden v Příloze č. 1 - „Definice poskytovaných služeb“ a Příloze č. 3 – „Zálohování“, této smlouvy
 - Poskytování konzultačních a poradenských služeb v oblasti ICT.
- Součástí této smlouvy nejsou služby spojené se správou a s provozem modulů Dopravního odbavovacího systému v majetku *Poskytovatele*, které jsou řešeny samostatnou smlouvou.
- Objednatel* se zavazuje službu převzít a zaplatit za ni dohodnutou odměnu.

II. OMEZENÍ PODPORY V RÁMCI SMLOUVY

- Poskytování podpory se týká pouze prvků informačního systému v rozsahu vydefinovaného v přílohách a dodatcích Smlouvy.
- 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 touto smlouvou (anebo zárukou). Smlouvou dále nejsou kryty incidenty (poruchy) způsobené živelnou pohromou, krádeží, případně z obdobných důvodů, které nesouvisí s běžným a obvyklým používáním techniky.
- Definice jednání uvedeného v čl. II.2. je upřesněna ve vnitřních směrnících *Objednatele*.
- Ve všech výše uvedených případech vyvine *Poskytovatel* odpovídající úsilí k rychlému řešení incidentu, nicméně není vázán časovými limity zakotvenými touto Smlouvou a výdaje včetně odměny vzniklé při těchto zásazích jsou účtovány samostatně v hodinové sazbě uvedené v čl. VI.b. a v ceně materiálu.

III. TERMÍN ZAHÁJENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. *Poskytovatel* započne s poskytováním služeb definovaných touto smlouvou dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

IV. 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*.
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 **Objednatelem** k hlášení incidentů, pokud není jeho poskytování či správa předmětem Smlouvy (například telefonů, faxů, e-mail). Zpoždění způsobené selháním těchto nástrojů, na které *Poskytovatel* nemá vliv, nebude započítáno do určených časových limitů k poskytnutí odpovídající podpory. V takovém případě *Poskytovatel* dodá *Objednateli* zprávu s přehledem a popisem požadavků a kroků, které byly učiněny v době selhání výše uvedených nástrojů.
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. Za okolností vylučujících odpovědnost *Poskytovatele* za poruchu ve smyslu Smlouvy se považují překážky, které nastaly nezávisle na vůli *Poskytovatele* dle § 374 zákona č. 513/1991 (Obchodní zákoník). Tyto překážky nejsou považovány za poruchy na straně *Poskytovatele* a nejsou započítávány ani do dostupnosti, ani do 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* 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* do výše uvedených prostor je načítání doby řešení požadavku, či nedostupnosti obnoveno.
8. Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení služby, které je oznámeno *Objednateli* předem. Obě strany se zavazují, že konkrétní čas a dobu přerušení služby dohodnou tak, aby byly vzaty v úvahu provozní potřeby obou stran. Veškerá údržba a práce jsou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na *Objednatele*.
9. Přerušení služby z důvodů plánovaných prací se pro účely sankcí 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 minimálně 24 měsíců.

V. SPOLUPRÁCE ZE STRANY OBJEDNATELE

1. *Objednatel* se zavazuje pro výkon služeb uvedených v odstavci 1. tohoto článku poskytnout *Poskytovateli*:
 - ✓ Kancelář v lokalitě Mrštíkova 3, Liberec III.
 - ✓ Telefonní linku v lokalitě Mrštíkova 3, Liberec III.
 - ✓ Přístup do prostor *Objednatele* nutných k výkonu poskytovaných služeb.

- ✓ Možnost využít osobní vůz Objednatel v případě požadavku rychlého zásahu mimo lokalitu Mrštíkova 3, Liberec III. K tomuto účelu *Objednatel* sepíše s pověřeným zaměstnancem *Poskytovatele* smlouvu na poskytování vozidla. *Poskytovatel* garantuje, že zaměstnanec bude pravidelně absolvovat referentské školení k řízení motorového vozidla a toto bude dokládat příslušným osvědčením *Poskytovateli*.
- 2. *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 *Objednatel*), ladění, testování, odstraňování následků apod.
- 3. *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 *Objednatel* a nebyly *Poskytovateli* sděleny).
- 4. *Objednatel* zajistí pro pracovníky *Poskytovatele* přístup do všech svých objektů v rozsahu nezbytném pro poskytování požadované podpory, bezplatně poskytne komunikační prostředky (telefon, fax) nezbytné pro činnost *Poskytovatele* a poskytne přiměřené podmínky pro práci (pracovní stůl apod., podle podmínek a typu zásahu).
- 5. Jako jedna z metrik poskytované služby jsou doby reakce, začátku řešení a uzavření požadavku. Tyto doby se začínají měřit od řádného nahlášení požadavku. Řádně nahlášeným požadavkem je požadavek, který je předán dle „Předpisu specifikace požadavku“.

VI. ODMĚNY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Za služby poskytované *Poskytovatelem* dle této smlouvy zaplatí *Objednatel* odměnu. Odměna za poskytované služby bude fakturována dle následující struktury:
 - a) Cena za správu a provoz ICT DPML (dle článku I., odstavce 1., písmene a) této smlouvy) bude fakturována dle Přílohy č.2 této smlouvy – „Cenová kalkulace poskytovaných služeb“. Cena za poskytnuté služby bude fakturována měsíčně.
 - b) Cena za poradenskou a konzultační činnost v oblasti informačních technologií (dle článku I., odstavce 1., písmene b) této smlouvy) je **800,- Kč / hodinu** bez DPH
 - c) *Poskytovatel* vyúčtuje *Objednateli* služby dle této smlouvy tak, jak je stanoveno v článku I., odstavci 1., písmenu a) této smlouvy řádnou fakturou v měsíci, ve kterém je služba poskytnuta. Datum zdanitelného plnění je první kalendářní den daného měsíce. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu.
 - d) 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 zúčtovacím období.
2. *Poskytovatel* vyúčtuje *Objednateli* služby dle této smlouvy tak, jak je stanoveno v článku I., odstavci 1., písmenu b) této smlouvy řádnou fakturou dle skutečně odvedeného počtu hodin práce a na základě akceptačního protokolu podepsaného odpovědnou osobou za *Objednatel* i *Poskytovatele*. Datum zdanitelného plnění je datum podpisu akceptačního protokolu. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu.
3. Splatnost faktur je 14 kalendářních dní ode dne jejího vystavení. Za den úhrady ceny je považován den, kdy příslušná částka bude připsána na účet *Poskytovatele*.

VII. SMLUVNÍ POKUTY

1. V případě, že *Objednatel* bude v prodlení s úhradou faktury, je *Poskytovatel* oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1% z fakturované částky za každý den prodlení.
2. V případě, že jedna ze smluvních stran poruší své povinnosti dle článku XI. této smlouvy, má druhá smluvní strana nárok požadovat smluvní pokutu ve výši 200 000,- Kč (dvě stě tisíc korun českých), což ji nezbavuje práva na náhradu škody způsobenou únikem informací v prokázané výši.
3. V případě dosažení garantované měsíční úrovně nižší než je úroveň služby definovaná v Příloze č.1 této smlouvy, Definice poskytovaných služeb, a za předpokladu, že nebyl překročen stanovený rozsah služby, vyúčtuje *Poskytovatel* *Objednateli* v následujícím zúčtovacím období slevu z měsíčního paušálu služby. Adekvátní sleva paušálního poplatku za službu je stanovena algoritmem:

$$\text{Sleva [Kč]} = P * N / C$$

kde:

- **P** – měsíční paušál služby dle přílohy č. 2 této smlouvy v Kč.
- **N** – je počet požadavků, případně služeb s metrikou kvality doby reakce/zásah/vyřešení požadavku, kde nebylo zajištěno splnění požadované doby. Nebo v případě služby, kde je metrikou kvality dostupnost, počet hodin nad definovanou možnou nedostupností.
- **C** – je celkový počet požadavků, v případě služeb s metrikou kvality doby reakce/zásah/vyřešení požadavku, za uplynulé období vyhodnocení. Nebo v případě služby, kde je metrikou kvality dostupnost, celkový počet hodin garantované dostupnosti ve vyhodnocovaném období.

4. V případě, že je *Objednatel* v prodlení s jakoukoli platbou dle této smlouvy, bude sleva vyúčtována až v prvním účtovacím období, které bude následovat po zaplacení splatných závazků *Objednatele* vůči *Poskytovateli*.
5. V případě nedosažení garantované úrovně služby pro prioritu „Vysoká“ *Poskytovatelem* náleží *Objednateli* smluvní pokuta ve výši procentního podílu měsíčního paušálu služby. Jednotlivé sazby smluvní pokuty při dosažení konkrétního naplnění úrovně služby stanovuje následující tabulka:

Skutečně dosažená úroveň služby – dostupnost v prioritě „Vysoká“	Smluvní pokuta (v % z měsíčního paušálu inkriminované služby)
98% a více	0%
95 – 97,9%%	0,5%
90% - 94,9%	2%
85% - 89,9%	5%
75% - 84,9 %	10%
50% - 74,9%	50%
méně než 50%	100%

6. Skutečně dosažená úroveň služby je poměrná část dosažené úrovně z garantované. Výpočet je tedy dle algoritmu:

Skutečně dosažená úroveň služby [%] = $100 \cdot (1 - N/C)$

kde

- **N** – je počet požadavků, případně služeb s metrikou kvality doby reakce/zásah/vyřešení požadavku, kde nebylo zajištěno splnění požadované doby. Nebo v případě služby, kde je metrikou kvality dostupnost, počet hodin nad definovanou možnou nedostupností.
- **C** – je celkový počet požadavků, v případě služeb s metrikou kvality doby reakce/zásah/vyřešení požadavku, za uplynulé období vyhodnocení. Nebo v případě služby, kde je metrikou kvality dostupnost, celkový počet hodin garantované dostupnosti ve vyhodnocovaném období.

VIII. ODPOVĚDNÉ OSOBY A ZPŮSOBY KOMUNIKACE

1. Veškerá komunikace probíhá zásadně v českém jazyce.
2. Odpovědnými osobami za *Poskytovatele* jsou:
 - a) Ve věcech smluvních:
Anna Löfflerová – manažer úseku MAN, telefon: 485 243 035, mobil: 602 707 039, e-mail: anna.lofflerova@is.liberec.cz
 - b) Ve věcech technických:
Tomáš Bartoň – manažer úseku provozu, telefon: 485 243 036, mobil: 603 267 257, e-mail: tomas.barton@is.liberec.cz
3. Odpovědnou osobou za *Objednatele* je:
 - a) Pavel Bouma – vedoucí oddělení informatiky, telefon: 485 344 111, mobil: 739 682 086, e-mail: pavel.bouma@dpml.cz

IX. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI ZA ŠKODU, SANKCE

1. *Poskytovatel* je zodpovědný za vady, které vzniknou jeho zaviněním.

2. *Poskytovatel* není v prodlení, je-li jeho prodlení zapříčiněno prodlením na straně *Objednatele*.
3. Odpovědnost za škody se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky.
4. *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.

X. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY A UKONČENÍ PLATNOSTI SMLOUVY

1. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.
2. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od této smlouvy ve smyslu zákonných ustanovení § 344 a násl. Obchodního zákoníku a ve smyslu následujících odstavců.
3. Tento smluvní vztah může být kdykoli ukončen vzájemnou dohodou smluvních stran nebo výpovědí podanou kteroukoli ze smluvních stran a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí dvanáct měsíců a začíná běžet 1. dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.

XI. 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 stávající 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 známy, běžně dostupné, a které mohou svým zveřejněním způsobit škodlivý následek pro kteroukoli smluvní stranu.
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 této smlouvy.
3. Za důvěrná jsou považována i ustanovení této smlouvy.

XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato smlouva představuje úplnou dohodu mezi smluvními stranami. Tato smlouva může být měněna pouze formou písemných dodatků odsouhlasených oběma smluvními stranami. Návrhy dodatků je oprávněna předkládat každá ze smluvních stran.
2. Práva a povinnosti smluvních stran se řídí ustanoveními této smlouvy a ustanoveními obchodního zákoníku. V případě konfliktu mají přednost ustanovení této smlouvy, pokud nejsou v rozporu s kogentními ustanoveními obchodního zákoníku.
3. Vzhledem k velkému objemu doplnění a změn ve smluvním vztahu se obě smluvní strany dohodly na ukončení platnosti smlouvy č. 2008/01/043 ze dne 1.1.2009. Platnost smlouvy č. 2009/01/043 je ukončena ke dni 31.12.2009.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran si ponechá jedno vyhotovení.
5. Tato smlouva nabývá platnosti i účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

V Liberci dne 1.1.2010

za *Objednatele*

.....
Ing. Jiří Veselka
ředitel společnosti

**DOPRAVNÍ PODNIK
MĚSTA LIBERCE, a.s.**
© Liberecká IS, a.s. Bureš 3, Mrštíkova 3
IČO: 473 11 975

za *Poskytovatele*

.....
Ing. Jaroslav Bureš
ředitel

Liberecká IS, a.s.
Jablonecká 41 ①
460 01 LIBEREC 5
IČO 25450131, DIČ CZ25450131