

Číslo smlouvy poskytovatele: 2011/1/027

Číslo smlouvy objednatele: 14-2012-KT/OIT

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

V OBLASTI INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ

ČÍSLO SMLOUVY POSKYTOVATELE: 2011/1/027

ČÍSLO SMLOUVY OBJEDNATELE: 14-2012-KT/OIT

SMLOUVA JE UZAVŘENA DLE ZÁKONA Č. 513/1991 SB., OBCHODNÍ ZÁKONÍK

I. SMLUVNÍ STRANY

1. Objednatel: **Město Jablonec nad Nisou**
se sídlem: **Mírové náměstí 19, 467 51 Jablonec nad Nisou**
Zastoupený: **Ing. Petrem Beitlem, starostou**
Ve věcech smlouvy: **JUDr. Markem Řeháčkem, tajemníkem**

IČ: **00262340**
DIČ: **CZ00262340**

(dále jen *objednatel*)

2. Poskytovatel: **Liberecká IS, a.s.**
se sídlem: **Mrštíkova 3, 461 71 Liberec III**
Zastoupený: **Ing. Jaroslavem Burešem, MBA, ředitelem**

IČ: **254 50 131**
DIČ: **CZ25450131**
Bank. spojení: **Komerční banka a.s., číslo účtu 27-8076350257/0100**

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

(dále jen *poskytovatel*)

oba společně též jako „smluvní strany“

Číslo smlouvy poskytovatele: 2011/1/027
Číslo smlouvy objednatele:.....

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1) Předmětem smlouvy je poskytování služeb, a to v oblasti Informačních technologií dle specifikace v příloze č. 1 „Definice služeb“, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 2) Předmětem smlouvy není:
 - a. Dodávka a montáž technologií, které nejsou specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy.
 - b. Správa prvků informačního systému na straně zákazníka, které nejsou součástí poskytovaných služeb.
 - c. Konzultační a další práce, které nejsou specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy.

III. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1) Na tuto smlouvu se vztahují Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb Liberecké IS, a.s. (dále jen Všeobecné obchodní podmínky), které jsou uvedeny v příloze č. 3 této smlouvy.
- 2) V případě rozporu mezi ustanoveními této smlouvy a Všeobecných obchodních podmínek jsou platná ustanovení této smlouvy.

IV. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ PLATNOSTI

- 1) Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma *smluvními stranami*.
- 2) Tato smlouva nabývá účinnosti od 2. 1. 2012.
- 3) Smlouva se uzavírá na dobu určitou v trvání 48 (slovy čtyřicet osm) měsíců.
- 4) Po uplynutí doby uvedené v předchozím odstavci se stává smlouva automaticky smlouvou na dobu neurčitou s možností výpovědi bez udání důvodu a výpovědní lhůtou 6 (slovy šest) měsíců.
- 5) Výpovědní lhůta začíná běžet 1. dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé *smluvní straně*.
- 6) V případě, že dojde ke změně sídla *objednatele*, je *objednatel* povinen *poskytovateli* tuto skutečnost oznámit. V takovém případě bude smluvní vztah ukončen dohodou obou *smluvních stran* bez uplatnění výpovědní lhůty.

V. CENA ZA SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 1) Za zahájení poskytování služeb bude účtována jednorázová zřizovací cena v celkové výši **62.050,- Kč** (slovy šedesát dvatisíc padesát korun českých) bez DPH. Cena bude účtována po podpisu smlouvy.
- 2) Cena za pravidelně poskytované služby je dohodnuta jako měsíční a je stanovena na základě „Definice služeb“, a to pro služby, které jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
- 3) Cena za pravidelně poskytované služby bude účtována měsíčně, vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce, tento den bude dnem zdanitelného plnění.
- 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.

Číslo smlouvy poskytovatele: 2011/1/027

Číslo smlouvy objednatele:.....

- 5) *Smluvní strany* se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění předmětu smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající ze smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených ve smlouvě a *poskytovatel* je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek ke smlouvě.
- 6) Faktura musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu. V případě, že daňové doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je *objednatel* oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět *poskytovateli* k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného vystavení náležitě doplněných či opravených dokladů *poskytovatelem*.
- 7) Splatnost faktury je 14 (slovy čtrnáct) dní ode dne jejího vystavení. Za den úhrady ceny je považován den, kdy příslušná částka bude připsána na účet *poskytovatele*, nebylo-li dohodnuto jinak. V případě, že *objednatel* bude v prodlení s úhradou faktury, je *poskytovatel* oprávněn účtovat smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% z fakturované částky za každý den prodlení.
- 8) Pokud bude *objednatel* se zaplacením sjednané částky v prodlení více jak 1 měsíc, je *poskytovatel* oprávněn do 72 hodin po upozornění přerušit dodávku služeb dle předmětu této smlouvy a znovu zahájit plnění až po úplném zaplacení dlužné částky včetně úroků z prodlení.

VI. ROZSAH A ODPOVĚDNOSTI ZA ŠKODU

- 1) *Poskytovatel* je zodpovědný za škody, které vzniknou jeho zaviněním.
- 2) *Objednatel* je zodpovědný za škody, které vzniknou jeho zaviněním.
- 3) *Poskytovatel* není v prodlení, je-li jeho prodlení zapříčiněno prodlením na straně *objednatele*.
- 4) Odpovědnost za škody se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky.

VII. 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 známé, běžně dostupné, a které mohou svým zveřejněním způsobit škodlivý následek pro kteroukoli smluvní stranu.
- 2) *Smluvní strany* zaváží 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.

VIII. OPRÁVNĚNÉ 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.

Číslo smlouvy poskytovatele: 2011/1/027
Číslo smlouvy objednatele:

- 3) Rozhraní aplikace CHD pro zadávání požadavků je dostupné na webové adrese: **helpdesk.liberec.cz**.
- 4) 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. Aktuální popis používání aplikace CHD je uveden v příloze č. 4 této smlouvy.
- 5) U požadavků nahlášených *objednatelem* v pracovní dny po 16.00 hod je *poskytovatelem* zahájeno jejich řešení následující pracovní den, pokud není dohodnuto jinak.
- 6) 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.
- 7) Pro hlášení závad a reklamací služeb uvedených v předmětu smlouvy na CHD *poskytovatele*, lze v případě nedostupnosti aplikace uvedené v bodu 3) použít také tel.: **485 243 555** a e-mail: **help@libereckais.cz**.
- 8) Pro hlášení požadavků na CHD *poskytovatele* mimo pracovní dobu uvedenou v čl. IX. odst. 2) této smlouvy je k dispozici telefonní číslo HotLine: **485 243 555**.
- 9) Oprávněné osoby *objednatele* budou, v případě potřeby, bezplatně zaškoleny na používání aplikace pro zadávání a sledování požadavků.
- 10) Oprávněnými osobami za *poskytovatele* ve věcech této smlouvy včetně podpisu předávacích protokolů jsou:
 - a. Tomáš Bartoň, manažer úseku IT, tel.: 485 243 036, mob.: 603 267 257,
e-mail: barton.tomas@libereckais.cz,
 - b. Josef Fröhlich, vedoucí CHD, tel.: 485 243 558, mob.: 777 133 874,
e-mail: frohlich.josef@libereckais.cz,
 - c. Aleš Starý, vedoucí specialista IS, tel.: 485 243 044, mob.: 608 609 650,
e-mail: stary.ales@libereckais.cz.
- 11) Oprávněnými osobami za *objednatele* ve věcech této smlouvy včetně podpisu předávacích protokolů jsou:
 - a. JUDr. Marek Řeháček, tajemník, tel.: 483 357 314,
e-mail: rehacek@mestojablonec.cz,
 - b. Miroslav Regner, vedoucí odd. IT, tel.: 483 357 316,
e-mail: regner@mestojablonec.cz.

IX. DOBA PROVOZU

- 1) Služba dle předmětu smlouvy je poskytována 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou přerušení dodávky služby dle specifikace v článku X. této smlouvy.
- 2) Pracovní doba Centrálního HelpDesku *poskytovatele*: Pondělí - Čtvrtek 08:00 - 16:00 hod, Pátek 08:00 - 14:00.
- 3) HotLine *poskytovatele* je dostupná mimo pracovní dobu uvedenou v předchozím odstavci a to telefonicky na tel. čísle: 485 243 555.

Číslo smlouvy poskytovatele: 2011/1/027
Číslo smlouvy objednatele:.....

X. PŘERUŠENÍ DODÁVKY SLUŽBY

- 1) *Poskytovatel* je oprávněn po předchozím oznámení *objednateli* omezit nebo přerušit poskytování služby na nezbytně nutnou dobu, jejíž doba a délka trvání bude *objednatel*em odsouhlasena.
- 2) Omezení nebo přerušování poskytování služby lze provést z následujících důvodů:
 - a) při provádění plánované údržby nebo oprav závad na technických zařízeních Metropolitní optické sítě, jejíž prostředky služba využívá; o termínech konání plánovaných údržbových prací bude oprávněný zástupce *objednatele* uvedený v této smlouvě včas *poskytovatelem* informován a to nejméně 5 (slovy pět) dnů před jejich započítím;
 - b) vzniku neplánovaných technických závad na technických zařízeních Metropolitní optické sítě, jejíž prostředky služba využívá; v takovém případě bude neprodleně informován oprávněný zástupce *objednatele* uvedený v této smlouvě v okamžiku zjištění závady;
 - c) při zjištění, že *objednatel* i přes předchozí upozornění *poskytovatelem*, užívá nebo hodlá užívat službu v rozporu se smlouvou nebo právními předpisy; anebo při zjištění zneužití služby třetí osobou se souhlasem *objednatele*;
 - d) při existenci okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc);
- 3) Bezodkladně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušování služby dle předchozích bodů, *poskytovatel* provoz služby obnoví.

XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma *smluvními stranami*.
- 2) Tato smlouva nabývá účinnosti od 2. 1. 2012.
- 3) *Smluvní strany* se tímto zavazují, že si vzájemně poskytnou veškerou součinnost a vyvinou maximální možné úsilí potřebné k řádné realizaci a naplnění této smlouvy.
- 4) Otázky touto smlouvou výslovně neupravené budou posuzovány podle právních předpisů České republiky, zejména podle ustanovení Obchodního zákoníku.
- 5) Tato smlouva ukončuje platnost předchozích smluv či ústních ujednání na obdobný předmět plnění mezi *smluvními stranami*.
- 6) Tato smlouva může být měněna pouze formou vzestupně očíslovaných 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.
- 7) *Smluvní strany* se dohodly, že řešením veškerých případných sporů, jež by z této smlouvy anebo v souvislosti s ní vznikly, bude pověřen příslušný obecný soud v místě sídla *poskytovatele*.
- 8) Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má povahu originálu, a každá ze *smluvních stran* si ponechá jeden.
- 9) Nedílnou součástí této smlouvy tvoří přílohy:
 - Příloha č. 1 - Definice služeb
 - Příloha č. 2 - Definice SLA
 - Příloha č. 3 - Všeobecné obchodní podmínky
 - Příloha č. 4 - Příručka aplikace HelpDesk

Číslo smlouvy poskytovatele: 2011/1/027
Číslo smlouvy objednatele:.....

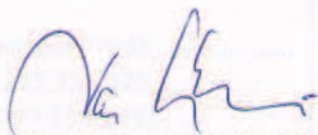
Počet stránek smlouvy: 6 stránek

Počet stránek příloh: 1 stránka (Příloha č. 1), 1 stránka (Příloha č. 2), 8 stránek (Příloha č. 3),
9 stránek (Příloha č. 4)

V Jablonci nad Nisou dne: 21.12.2011

V Liberci dne: 21.12.2011

Za Objednatele:



Ing. Petr Beitl
starosta

Za Poskytovatele:



Ing. Jaroslav Bureš, MBA
ředitel

Liberecká IS, a.s.
Mrštíkova 3 ①
461 71 LIBEREC III
IČ 25450131, DIČ CZ25450131



JUDr. Marek Řeháček
tajemník



Číslo smlouvy poskytovatele: 2011/1/027
Číslo smlouvy objednatele:.....

Příloha číslo 1 – Definice služeb

Rozsah poskytovaných služeb					
Popis položek	Množství jednotka	Jednotková cena bez DPH	Celkem cena bez DPH	DPH	Celkem cena včetně DPH
Přístup k síti Internetu, bez agregace, full-duplex, neomezený objem přenesených dat, veřejná IP adresa (IPv4)....., maska 255.255.255.128, gateway 93.99.138.129, DNS1 93.99.138.131, DNS2 93.99.138.132	20/20 Mbps	375,00 Kč	7 500,00 Kč	1 500,00 Kč	9 000,00 Kč
Přenosová kapacita, koncový bod A - Městský úřad Jablonec nad Nisou, Mírové nám. 19, 461 57 Jablonec n. Nisou koncový bod B - Datové centrum poskytovatele na adrese Nový magistrát, rozhraní E2000/APC-SC/PC	100 Mbps	27,60 Kč	2 760,00 Kč	552,00 Kč	3 312,00 Kč
Diskový prostor pro zálohování dat, v diskovém úložišti Datového centra poskytovatele	1000 GB	9,90 Kč	9 900,00 Kč	1 980,00 Kč	11 880,00 Kč
Celkem cena služeb měsíčně:			20 160,00 Kč	4 032,00 Kč	24 192,00 Kč

Služby dle Předmětu smlouvy jsou poskytovány 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou přerušení dodávek služeb specifikovaných v článku X. této smlouvy.

Datum nabytí účinnosti smlouvy: 2. 1. 2012

Číslo smlouvy poskytovatele: 2011/1/027

Číslo smlouvy objednatele:.....

Příloha číslo 2 – Definice SLA

Dostupnost služeb dle specifikace v příloze č. 1 této smlouvy:

- (1) Dostupnost služby je počítána jako 100% minus procentní podíl počtu hodin přerušení poskytování služby během jednoho kalendářního měsíce.
- (2) Dostupnost poskytování služby je 99,0%.
- (4) Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit poskytování služeb za podmínek uvedených v článku X. této smlouvy.

Sankce za sníženou dostupnost služeb:

Smluvní strany se dohodly na sankcích za sníženou dostupnost služby v těchto úrovních:

- a) $98\% < a < 99\%$ - sleva z fakturované částky 10%,
- b) $97\% < a < 98\%$ - sleva z fakturované částky 30%,
- c) $96\% < a < 97\%$ - sleva z fakturované částky 50%,
- d) $95\% < a < 96\%$ - sleva z fakturované částky 75%,
- e) $0\% < a < 95\%$ - sleva z fakturované částky 100%.

Definice nedostupnosti služby Přístupu k síti Internet:

Poskytovaná služba se považuje za nedostupnou, jestliže ztrátovost paketů je větší než 0,1% od síťové karty uživatele po výchozí bránu sítě poskytovatele.

Za průkazné pro měření ztrátovosti paketu se považuje příkaz ping o 1000 ks paketu s velikostí 400 bytu, který bude prováděn v pravidelných intervalech o minimální délce 50ms. Pro reklamaci služby je nutné, aby prováděná měření tímto způsobem vykazovala stejné nebo horší parametry než je zaručená ztrátovost paketu, a to v pěti po sobě následujících testech s tím, že tyto testy budou prováděny v intervalu 30 sekund až pěti minut po sobě následujících s maximální periodou 60 minut.

Datum nabytí účinnosti smlouvy: 2. 1. 2012