



SMLOUVA

O POSKYTOVÁNÍ HLASOVÝCH SLUŽEB (VoIP)

Číslo smlouvy objednatele: 0018/12/0001

Číslo smlouvy poskytovatele: 2012/1/003

I. Smluvní strany

1. Obchodní název: **Statutární město Liberec**

Sídlo: **nám. Dr. E. Beneše 1, 460 59 Liberec 1**

Zastoupená: **Bc. Martinou Rosenbergovou, primátorkou Statutárního města Liberec**

IČ: **262978**

Bank. spojení: **4096302/0800 Česká spořitelna, a.s. pobočka Liberec**

(dále jen objednatel)

2. Obchodní název: **Liberecká IS, a.s.**

Sídlo: **Mrštíkova 3, 461 71 Liberec III**

Zastoupená: **Bc. Jiřím Šolcem, předsedou představenstva**

IČ: **254 50 131**

DIČ: **CZ25450131**

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

(dále jen poskytovatel)

II. DEFINICE POJMŮ

1. **JTS** – jednotná telekomunikační síť. Označení pro telefonní síť v ČR, provozovanou společností Český Telecom. Prostřednictvím této sítě poskytují svoje služby i další, alternativní telekomunikační operátoři.
2. **Lokalita VoIP** – geografické umístění pracovišť uživatelů informačního systému Objednatele. Seznam těchto lokalit je uveden v Článku VIII.
3. **VoIP** – Voice over IP. Telefonie uskutečňovaná prostřednictvím datových sítí, například sítě Internet nebo privátních datových sítí. Hlasový provoz je převeden na data, může být přenášen s ostatním datovým provozem.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

- Poskytovatel poskytne Objednateli službu, spočívající v zajištění VoIP. Služba bude poskytnuta pro lokality uvedené v Článku VIII. této smlouvy. Jmenovitě se jedná o zajištění:
 - Připojení VoIP k JTS.
 - Provoz, správa a údržba systému VoIP.
 - Poskytnutí 380 kusů koncových zařízení k užívání, z toho:
 - telefony základní včetně analogových portů ATA (rozvržení dle skutečné potřeby): 350 ks
 - telefony manažerské: 30 ks
 - Poskytnutí tarifikačního SW včetně standardních tiskových výstupů (reportů).
 - Přefakturace hovorného.
 - Nahrávání hovorů pro 1 koncové zařízení (hlasový záznamník).
- Objednatel se zavazuje službu převzít a zaplatit za ni dohodnutou odměnu.

IV. TERMÍN ZPROVOZNĚNÍ SLUŽBY A ODPOVĚDNÉ OSOBY

- Poskytovatel zajistí zprovoznění služby uvedené v Článku III. této smlouvy od 1.3.2012. Plněním předmětu smlouvy nesmí být omezen či ohrožen provoz ani plnění funkcí a činnost objednatele.
- Odpovědnou osobou za stranu Objednatele je Ing. Zbyněk Vavřina, vedoucí odboru informatiky a řízení procesů.
- Odpovědnou osobou za stranu Poskytovatele je Tomáš Bartoň, manažer úseku IT.

V. ODMĚNY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- Za služby poskytované Poskytovatelem dle této smlouvy bude Objednatel platit odměnu. Odměna za poskytnutí jednotlivých služeb bude fakturována dle následující struktury:
 - Cena za připojení k JTS, provoz, správa a údržba systému VoIP pro 380 kusů koncových zařízení ve výši 32.500,- Kč (slovy třicetdvatisícipětsetkorun českých) bez DPH měsíčně. První faktura bude ze strany Poskytovatele vystavena za měsíc březen 2012.
 - Úhrada za užívání 380 kusů koncových zařízení a tarifikačního SW ve výši: 10,- Kč bez DPH za jedno koncové zařízení tj. za 380 kusů koncových zařízení 3.800,- Kč (slovy třitisíceosmsetkorun českých) bez DPH měsíčně. První faktura bude ze strany Poskytovatele vystavena za měsíc březen 2012.
 - Cena za hovorné. Cena hovorného bude fakturována dle skutečně provolané doby a následujících tarifů:

Národní volání (ČR)	Špička (Kč/min) (7.00 – 19.00)		Mimo špičku (Kč/min) (19.00 – 7.00, víkend)	
	bez DPH	s DPH	bez DPH	s DPH
Místní a meziměstská volání	0,50 Kč	0,60 Kč	0,50 Kč	0,60 Kč
Volání do mobilní sítě	2,49 Kč	2,98 Kč	2,49 Kč	2,98 Kč

Mezinárodní volání		Kč/min	
		bez DPH	s DPH
0	Pevné sítě: Německo, Polsko, Rakousko, Slovensko	1,04 Kč	1,25 Kč
1	Pevné a mobilní sítě: Kanada, Spojené státy americké Pevné sítě: Austrálie, Belgie, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Irsko, Itálie a Vatikán, Maďarsko, Nizozemsko, Norsko, Portugalsko, Řecko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie a Sev. Irsko	3,30 Kč	3,96 Kč
2	Pevné a mobilní sítě: Čína, Hongkong, Rusko, San Marino, Singapur Pevné sítě: Argentina, Bulharsko, Gibraltar, Chorvatsko, Island, Izrael, Japonsko, Jižní Korea, Kypr, Lichtenštejnsko, Lucembursko, Monako, Nový Zéland, Slovinsko, Tchaj-wan, Turecko	5,10 Kč	6,12 Kč
3	Pevné a mobilní sítě: Alžírsko, Americká Samoa, Bahrajn, Bermudy, Bolívie, Burundi, Dominikánská republika, Filipíny, Gruzie, Guatemala, Indie, Kazachstán, Kolumbie, Kostarika, Kuvajt, Litva, Macao, Malajsie, Malawi, Mexiko, Pákistán, Panama, Panenské ostrovy, Portoriko, Salvador, Srí Lanka, Thajsko, Trinidad a Tobago, Turkmenistán, Uganda, Ukrajina, Uzbekistán Pevné sítě: Albánie, Andorra, Arménie, Bosna a Hercegovina, Egypt, Chile, Írán, Jižní Afrika, Jordánsko, Jugoslávie, Libanon, Lotyšsko, Makedonie, Malta, Moldávie, Peru, Rumunsko, Tunisko, Venezuela Mobilní sítě: Austrálie, Finsko, Francie, Izrael, Japonsko, Jižní Korea, Kypr, Německo, Nizozemsko, Norsko, Rakousko, Slovensko, Španělsko	8,80 Kč	10,56 Kč
4	Pevné a mobilní sítě: Aruba, Ázerbajdžán, Bahamy, Bělorusko, Brazílie, Ekvádor, Faerské ostrovy, Indonésie, Irák, Kyrgyzstán, Libye, Maroko, Mongolsko, Namibie, Palestina, Paraguay, Saúdská Arábie, Spojené arabské emiráty, Sýrie, Uruguay, Vietnam Mobilní sítě: Albánie, Andorra, Argentina, Arménie, Belgie, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Dánsko, Egypt, Estonsko, Chile, Chorvatsko, Írán, Irsko, Itálie, Jugoslávie, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Makedonie, Malta, Moldávie, Monako, Nový Zéland, Peru, Polsko, Portugalsko, Rumunsko, Řecko, Slovinsko, Švédsko, Švýcarsko, Tchaj-wan, Tunisko, Turecko, Velká Británie a Sev. Irsko, Venezuela	11,10 Kč	13,32 Kč
5	Pevné a mobilní sítě: Afghánistán, Angola, Anguilla, Antigua a Barbuda, Bangladéš, Barbados, Barma, Belize, Benín, Bhútán, Botswana, Brunej, Burkina Faso, Cape Verde, Čad, Dominika, Džibutsko, Eritrea, Etiopie, Fidži, Francouzská Guayana, Francouzská Polynésie, Gabon, Gambie, Ghana, Grenada, Guadeloupe, Guam, Guayana, Guinea, Haiti, Honduras, Jamajka, Jemen, Kajmanské ostrovy, Kambodža, Kamerun, Katar, Keňa, Kokosové ostrovy, Kongo, Laos, Lesotho, Libérie, Madagaskar, Maledivy, Mali, Mariánské ostrovy, Martinik, Mauretánie, Mauritius, Mikronésie, Montserrat, Mosambik, Nepál, Niger, Nigérie, Nikaragua, Nizozemské Antily, Nová Kaledonie, Omán, Ostrov svatě Lucie, Pobřeží slonoviny, Réunion, Rovnická Guinea, Rwanda, Senegal, Seychely, Sierra Leone, Středoafrická republika, Súdán, Surinam, Svatý Kryštof a Nevis, Svatý Pierre a Miquelon, Svatý Vincenc a Grenadiny, Svazijsko, Tádžikistán, Tanzánie, Togo, Tonga, Turks a Caicos, Vánoční ostrovy, Zaire, Zambie, Západní Samoa, Zimbabwe Mobilní sítě: Gibraltar, Island, Jordánsko, Libanon, Lichtenštejnsko	29,00 Kč	34,80 Kč

Tarifikace	Sekundy
Místní a meziměstské	30 + 1
Ostatní volání	60 + 1

- Poskytovatel vyúčtuje Objednateli služby dle této smlouvy tak, jak je stanoveno v prvním odstavci tohoto článku, řádnými fakturami nejpozději 5. pracovní den následujícího měsíce. Datum zdanitelného plnění bude vždy poslední pracovní den fakturovaného měsíce. Faktury musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu.
- První faktura bude ze strany Poskytovatele vystavena za měsíc březen 2012.

4. Splatnost faktury je 14 kalendářních dní ode dne jejího doručení Objednateli. Za den úhrady ceny je považován den, kdy příslušná částka bude připsána na účet Poskytovatele. V případě, že Objednatel bude v prodlení s úhradou faktury, je zhotovitel oprávněn účtovat smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% z fakturované částky za každý den prodlení.

VI. KONTAKTNÍ OSOBY A DOHODNUTÉ ZPŮSOBY KOMUNIKACE

1. Veškerá komunikace probíhá zásadně v českém jazyce.
2. Všechny požadavky Objednatele jsou předávány jednoznačným procesem přes Centrální HelpDesk (dále jen CHD) Poskytovatele.
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. Rozhraní aplikace pro zadávání požadavků je na adrese: <http://helpdesk.liberec.cz>.
5. Kontaktní osoby Objednatele budou, v případě potřeby, bezplatně zaškoleni na užívání aplikace pro zadávání a sledování požadavků.
6. Kontaktními osobami za Poskytovatele jsou:
 - a) Centrální HelpDesk, 485 243 555, help@is.liberec.cz;
 - b) Tomáš Bartoň – manažer úseku IT, 485 243 036, barton.tomas@is.liberec.cz;
 - c) Josef Fröhlich – vedoucí specialista CHD, 485 243 558, frohlich.josef@is.liberec.cz.
7. Kontaktní osobou za Objednatele jsou všichni uživatelé poskytovaných služeb.

VII. DOBA PROVOZU A PODPORY

1. Poskytované služby jsou poskytovány 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených a schválených servisních prací.
2. Uživatelská podpora je dostupná v pracovní dny v době:
 - d) Pondělí, Středa: 08:00 – 18:00
 - e) Úterý, Čtvrtek: 08:00 – 16:00
 - f) Pátek: 08:00 – 14:00

VIII. SEZNAM LOKALIT VOIP

1. Poskytovatel bude své služby uvedené v Článku III. poskytovat pro následující lokality VoIP:
 - Lokalita Stará radnice – nám Dr. E. Beneše 1, Liberec I – Staré Město.
 - Lokalita Uran – tř. 1. máje 108/48, Liberec III – Jeřáb.
 - Lokalita Nová Radnice – Frýdlantská 183/4, Liberec I – Staré město.
 - Lokalita Budova LVT – Masarykova 625/24, Liberec I. – Staré Město.
 - Lokalita Liebiegova vila – Jablonecká 41, Liberec I. – Staré Město.

IX. LHŮTY PRO ŘEŠENÍ POŽADAVKU

1. Lhůty pro řešení požadavků budou řešeny ve dvou prioritách (včetně určení reakční doby, doby zásahu, doby vyřešení a dostupnosti):
 - a) Střední - porucha, která částečně omezí provoz systému VoIP:
 - Doba reakce – 2 hodiny.
 - Doba zásahu – 4 hodiny.
 - Doba vyřešení – 8 hodin.

- Dostupnost – 97%.
- b) Vysoká – porucha, která znemožní provoz celého systému VoIP:

- Doba reakce – 1 hodina.
- Doba zásahu – 2 hodiny.
- Doba vyřešení – 4 hodiny.
- Dostupnost – 99%.

kde

- Doba reakce = počet hodin do reakce na požadavek od přijetí. Reakcí bude informace uživateli o postupu či osobě přidělení na řešení požadavku.
- Doba zásahu = počet hodin uběhlých od přijetí požadavku do začátku jeho řešení.
- Doba vyřešení = počet hodin uběhlých od přijetí požadavku do jeho vyřešení.
- Dostupnost = v případě, že službou je zajištění datového toku, je kvalita posuzována podle dostupnosti, tedy doby z celkového období, kdy je umožněn bezchybný tok dat.

X. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI ZA ŠKODU A SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

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.
5. V případě překročení sjednané lhůty pro vyřešení požadavku na odstranění závady je Objednavatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši:
 - U poruchy se střední prioritou 500,- Kč za každou započatou hodinu, o kterou byla překročena lhůta sjednaná pro vyřešení požadavku uvedená v Článku IX. této smlouvy.
 - U poruchy s vysokou prioritou 1.000,- Kč za každou započatou hodinu, o kterou byla překročena lhůta sjednaná pro vyřešení požadavku uvedená v Článku IX. této smlouvy.

XI. 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 tři měsíce a začíná běžet 1. dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.
4. V případě ukončení platnosti této smlouvy nebude poskytovatel požadovat po objednateli zaplacení žádného poplatku či jakékoli platby sankční povahy za zrušení služby, která je předmětem této smlouvy.

XII. 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 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.

XIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato smlouva včetně všech svých příloh představuje úplnou dohodu mezi smluvními stranami. Tato smlouva může být měněna pouze formou písemných vzestupně očíslovaných 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. Smluvní strany souhlasí, že tato smlouva může být zveřejněna na webových stránkách Statutárního města Liberec (www.liberec.cz), s výjimkou osobních údajů fyzických osob uvedených v této smlouvě.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má povahu originálu a každá ze smluvních stran si ponechá jedno vyhotovení.
5. Tato smlouva nabývá platnosti i účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

V Liberci dne: 28.2.2012

za Objednatele



Bc. Martina Rosenbergová
primátorka města Liberec



V Liberci dne: 24.2.2012

za Poskytovatele

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



Bc. Jiří Šolc
předseda představenstva

