

SERVISNÍ SMLOUVA

(dále jen „smlouva“)

uzavřená v souladu s ustanovením §269 odst. 2 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „obchodní zákoník“)

Číslo smlouvy objednatele: 2012/2033

Číslo smlouvy poskytovatele: 130445

mezi

Liberecká IS, a.s.

se sídlem: Mrštíkova 3, 461 71 Liberec III

jednající: Bc. Jiřím Šolcem, předsedou představenstva

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1429

IČ: 25450131

DIČ: CZ25450131

Bank. spojení: Komerční banka a.s., č.ú. 27-8076350257 / 0100

Osoba oprávněná jednat ve věcech smluvních: Ing. Jaroslav Bureš, MBA, ředitel společnosti

Osoba oprávněná jednat ve věcech technických: Tomáš Bartoň, manažer úseku IT

(dále jen „Objednatel“)

a

NET-SYSTEM s.r.o.

se sídlem: Generála Svobody 50, 460 01 Liberec 13

jednající: Ing. Jiří Simonem, jednatelem

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 4129

IČ: 47784164

DIČ: CZ47784164

Bank. spojení: ČSOB a.s., č.ú.: 1805059653 / 0300

Osoba oprávněná jednat ve věcech smluvních: Ing. Jiří Simon, simon@netsystem.cz, mobil: 602 411 316

Osoba oprávněná jednat ve věcech technických: Martin Zapadlo, m.zapadlo@netsystem.cz, mobil: 602 603 798

(dále jen „Poskytovatel“)

(dále společně také „smluvní strany“ nebo „strany“)

Preamble

Tato servisní smlouva se uzavírá mezi smluvními stranami na základě dodávky realizované subdodavatelem dle smlouvy č. 2012/2/012, jejíž kopie je uvedena v příloze č. 2., která je nedílnou součástí této smlouvy. Na základě servisní smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli servisní služby při zajištění provozu v projektu Technologického centra (TC ORP) obce s rozšířenou působností a obcí ve správním obvodu ORP na základě nadlimitní veřejné zakázky na služby pro Statutární město Liberec.

Koncovým uživatelem ve smyslu této smlouvy je Statutární město Liberec, jako zadavatel nadlimitní veřejné zakázky.

1 Předmět smlouvy

- 1.1 Mezi poskytovatelem a objednatelem byla uzavřena Smlouva o dílo, k realizaci projektu Technologického centra (TC ORP) obce s rozšířenou působností a obcí ve správním obvodu ORP, na jejímž základě poskytovatel uskutečnil pro objednatele dodávky a služby nutné k realizaci.
- 1.2 Poskytovatel se touto servisní smlouvou (dále jen „smlouva“) zavazuje poskytovat objednateli služby servisní podpory na podporované technické vybavení (HW) objednatele včetně programového vybavení (SW) předaného objednateli podle smlouvy o dílo uvedené v předchozím odstavci, pro zajištění funkčnosti tohoto vybavení. Specifikace sepisovaného technického a programového vybavení je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy a zahrnující oblasti uvedené v bodech a) a b) a dále technické vybavení dodané třetí stranou v rámci projektu TC ORP zahrnující oblast uvedenou v bodu c). Jedná se o tyto oblasti servisní podpory v rámci projektu TC ORP:
 - a) servisní podpora Cisco UCS systému 6120XP a blade servery UCS B200 M3,
 - b) servisní podpora software VMware v Sphere 5 Standard pro virtualizované servery,
 - c) servisní podpora SAN infrastruktury přepínačů Cisco MDS 9148.
- 1.3 Smlouva určuje podmínky, za jakých poskytovatel poskytuje objednateli servisní služby a upravuje postupy a závazky smluvních stran souvisejících s činnostmi, které provádí poskytovatel ve prospěch objednatele.
- 1.4 Servisní služby je poskytovatel povinen zajistit nepřetržitě po celou dobu účinnosti této smlouvy, pokud jsou řádně plněny další podmínky této smlouvy ze strany objednatele.
- 1.5 Předmět této smlouvy se **nevztahuje** na servis komponent mimo kontrolu Poskytovatele včetně zajištění zdrojů záložního napájení/provozu při výpadku napájení (elektrického proudu).
- 1.6 Objednatel se zavazuje za řádně poskytnuté služby hradit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 1.7 Dodávky jakýchkoliv jiných služeb, poskytované nad rámec této smlouvy jsou považovány za tzv. dodatkové výkony, tzn. nejsou předmětem této smlouvy a musí být Objednatelem vždy řádně objednány.
- 1.8 Smluvní strany se zavazují poskytnout si vzájemnou součinnost v takovém rozsahu, aby nebyly ohroženy sjednané termíny plnění této smlouvy.

2 Servisní podpora

- 2.1 Poskytovatel bude Objednateli poskytovat servisní podporu způsobem **7x24** (tj. 7 dní v týdnu / 24 hodin denně) dle odstavce 1.2 se zajištěním reakčních časů (viz dále).

- A. Předmětem servisní podpory se zajištěním reakčních časů je řešení provozních incidentů a odstraňování poruch systému (servisní zásahy).
- B. Servisní zásahy budou prováděny prostřednictvím dálkové správy nebo v místě umístění zařízení, a to s ohledem na charakter závady.
- C. Servisní podpora zahrnuje také další způsoby podpory, kterými jsou:
 - a) telefonická konzultace,
 - b) odborná pomoc prostřednictvím e-mailové korespondence,
 - c) servisní zásah interaktivně po telefonu.

2.2 Poskytovatel zaručuje následující dostupnost služeb dle této smlouvy:

- a) Reakce na zajištění řešení provozních incidentů přímo ovlivňujících kvalitu poskytovaných služeb systému Objednatele:
 - do 1 hodiny přidělení řešitele, který neprodleně zahájí práce na odstranění problému způsobem uvedeným v bodu 2.1;
 - odstranění závady (vyřešení) do 4 hodin od nahlášení potřeby servisního zásahu, pokud závada není způsobena hardware komponentou (řešení HW závad je řešeno v rámci jiného kontraktu) nebo chybou firmware (řešení závad ve firmware je řešeno dle podmínek zakoupené podpory výrobce).
 - V případě těchto doplňujících podmínek (závada HW, FW), poskytovatel zahájí nutné navazující konfigurační práce neprodleně po vytvoření předpokladů pro řešení.
- b) Řešení ostatních požadavků, které přímo neovlivňují kvalitu poskytovaných služeb systému Objednatele:
 - v termínech po předchozí dohodě.

2.3 Prodlevy způsobené nesplněním součinnosti Objednatele se nezapočítávají do doby řešení požadavku.

2.4 Objednatel nebo osoba jím pověřená ohlašuje potřebu servisního zásahu telefonicky na telefonním čísle +420 482 428 112 a současně svůj požadavek potvrdí emailem na adresu helpdesk@netsystem.cz (nebo jej zadá prostřednictvím uživatelského rozhraní ticket systému poskytovatele <https://helpdesk.netsystem.cz/>). Objednatel nebo osoba jím pověřená je povinná jednoznačně specifikovat, do jaké kategorie uvedené dle bodů 2.2 a) nebo 2.2 b) požadavek spadá.

2.5 Pokud bude s ohledem na charakter závady nutné provádět servisní zásah v místě umístění aktivní části komunikační infrastruktury (tzn. mimo prostory Poskytovatele), může se reakční doba po předchozím souhlasu zástupce Objednatele s ohledem na objektivní příčiny, příp. doba k odstranění závady, příslušným způsobem prodloužit (např. v závislosti na dopravní situaci aj.).

2.6 Objednatel souhlasí s tím, že pokud nezajistí součinnost dle této smlouvy, je Poskytovatel oprávněn přerušit práce na předmětu díla a posunout příslušné termíny plnění o dobu prodloužení Objednatele, aniž by tímto z jeho strany došlo k porušení povinností dle této smlouvy.

3 Doba a místo plnění

3.1 Plnění servisní smlouvy bude probíhat od 1.2.2013 do 31.1.2018.

3.2 Místem plnění servisní smlouvy kraj Liberecký, obec Liberec, v němž jsou lokality obsahující technologie dle odstavce 1.2.

4 Předání služeb

- 4.1 Předání provedených služeb provede Poskytovatel vždy ke konci každého kalendářního měsíce. Zápisem bude Dodací list / Předávací protokol, který potvrdí objem a kvalitu dodaných služeb. Dodací list vystaví Poskytovatel a bez zbytečné prodlevy jej podepíše oprávněný zástupce Objednatele.

5 Cena za servis a platební podmínky

5.1 Cena za předmět plnění se sjednává ve výši

- Cena za práce dle článků 1 a 2:

Cena Kč/měsíc bez DPH	15000
DPH 21 %	3150
Cena Kč/měsíc s DPH	18150

- Celková cena za práce dle článků 1 a 2 za dobu trvání smlouvy (tj. 60 měsíců):

CELKOVÁ cena Kč bez DPH	900 000,-
DPH 21 %	189 000,-
CELKOVÁ cena Kč včetně DPH	1 089 000,-

- Práce nad rámec smlouvy (dodatkové výkony):

Cena Kč/hod. bez DPH	800
DPH 21 %	168
Cena Kč/hod. s DPH	968

5.2 Cena zahrnuje poskytování provozní podpory pomocí vzdáleného přístupu i případný výjezd do místa plnění.

5.3 Platby budou prováděny měsíčně zpětně ke konci každého kalendářního měsíce, na základě faktur vystavených Poskytovatelem, jejichž přílohou bude Dodací list / Předávací protokol, který potvrzuje objem a kvalitu dodaných služeb. Fakturace bude prováděna elektronickou formou. Vystavený daňový doklad bude zaslán na následující emailovou adresu eko@libereckais.cz Objednatele.

5.4 Splatnost daňového dokladu dle této smlouvy se sjednává na **60 dní**. Daňový doklad se považuje za uhrazený dnem připsání sjednané částky na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy.

5.5 Cena, uvedená v odstavci 5.1, této smlouvy, může být měněna pouze v souvislosti se změnou DPH. Cena nesmí být měněna v souvislosti s inflací české měny, hodnotou kursu české měny vůči zahraničním měnám či jinými faktory s vlivem na měnový kurs, stabilitou měny nebo cla.

6 Součinnost stran

- 6.1 Objednatel se zavazuje seznámit zaměstnance poskytovatele prokazatelným způsobem s příslušnými vnitřními normami a směrnicemi objednatele, jejichž znalost a dodržování poskytovatelem považuje objednatel za nezbytné pro plnění této smlouvy, a učinit taková opatření, aby při poskytování servisní podpory byla minimalizována možnost neúmyslného porušení ustanovení těchto vnitřních norem a směrnic ze strany zaměstnanců poskytovatele.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje, že zaměstnanci poskytovatele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat příslušné vnitřní normy a směrnice objednatele, s nimiž objednatel zaměstnance poskytovatele prokazatelně seznámil.
- 6.3 Poskytovatel odpovídá za veškerou způsobenou škodu a to porušením ustanovení Smlouvy, opomenutím nebo zásadně nekvalitním prováděním smluvní činnosti v plné výši. O náhradě škody platí obecná ustanovení Obchodního zákoníku v platném znění.
- 6.4 Žádná ze smluvních stran není zodpovědná za škodu způsobenou prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 6.5 Poskytovatel se zavazuje realizovat své plnění dle předmětu této smlouvy v maximálně možné kvalitě a v termínech podle této smlouvy, dodržovat vnitřní organizační předpisy Objednatele v případě, že s nimi bude Objednatel seznámen, resp. bude o každé jejich změně s dostatečným předstihem informován.

7 Ochrana informací

- 7.1 Zaměstnanci smluvních stran se zavazují k mlčenlivosti o všech informacích týkajících se druhé smluvní strany, se kterými přijdou do styku v souvislosti s plněním této smlouvy a o kterých je druhá smluvní strana prokazatelně informuje, že podléhají ochraně podle tohoto ustanovení. Zaměstnanci smluvních stran jsou zavázáni nesdělit, nezpřístupnit ani nepoužít pro sebe nebo další osobu takovéto informace, pokud k tomu nebudou zástupcem druhé smluvní strany písemně zmocněni.
- 7.2 Převzetí závazku mlčenlivosti se netýká jakýchkoli informací, které jsou všeobecně známé nebo veřejnosti dostupné nebo které se stanou známé či veřejné bez zavinění smluvní strany, nebo které jsou obsaženy v jakékoli publikaci nebo jiném zdroji, který je nebo se stane obecně dostupný veřejnosti.
- 7.3 Smluvní strany se zavazují zajistit utajení důvěrných informací definovaných v této smlouvě také nejméně 5 (slovy pět) let po skončení účinnosti této smlouvy.
- 7.4 V případě porušení povinnosti mlčenlivosti je poškozená smluvní strana oprávněna požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok poškozené smluvní strany na náhradu škody.

8 Sankce a smluvní pokuty

- 8.1 Objednatel nebude postihován smluvními pokutami, úrokem z prodlení nad rámec zákonné sazby ani nároku z titulu náhrady škody v případě prodlení s peněžitým plněním.
- 8.2 V případě prodlení objednatele s úhradou faktury podle této smlouvy, je poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 8.3 V případě nedodržení termínu odstranění závady dle článku 2 odstavce 2.2, písm. a) této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 % měsíční paušální ceny za každou započatou hodinu prodlení nejvýše však do výše měsíční paušální odměny.
- 8.4 Smluvní pokuty budou uplatňovány, pokud za standardních podmínek nebude plněn předmět

smlouvy a vina bude prokazatelně na straně Poskytovatele. V případě zásahu vyšší moci, v porušení některé z povinností Objednatele, či překážkách v plnění předmětu smlouvy na straně Objednatele smluvní pokuty uplatňovány nebudou.

- 8.5 Uplatnění smluvní pokuty nebo úroku z prodlení nezavazuje smluvní strany práva na uplatnění nároku na náhradu plné škody způsobené neplněním smluvních povinností stranou povinnou.
- 8.6 Objednatel má právo požadovat smluvní pokutu v případě, že poskytovatel poruší parametry pro poskytování servisních služeb tak, jak jsou blíže uvedeny v článku 1 a článku 2, této smlouvy.
- 8.7 Objednatel má právo uplatnit smluvní pokutu formou zápočtu ke kterékoliv splatné pohledávce poskytovatele vůči objednateli.

9 Platnost smlouvy a odstoupení od smlouvy

- 9.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu 5 let.
- 9.2 Objednatel má právo na odstoupení od smlouvy v případě prodlení poskytovatele se sjednanými termíny dle této smlouvy o více jak 60 dní.
- 9.3 Smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení této smlouvy ve smyslu ustanovení § 345 obchodního zákoníku, pokud podstatné porušení této smlouvy, které je důvodem pro odstoupení od smlouvy nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle ustanovení § 374 obchodního zákoníku.
- 9.4 Za podstatné porušení podmínek smluvní strany dále považují:
- bezdůvodné přerušení prací na servisním případě poskytovatelem,
 - opakované nesplnění závazku objednatel poskytnout poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené objednateli,
 - opakované neuhrazení fakturované částky objednatel do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu přes písemné upozornění poskytovatele.
- 9.5 Pokud bude kterákoli smluvní strana v úpadku (např. bylo zahájeno insolvenční řízení), v likvidaci nebo nebude schopna z jiných důvodů dostát svým závazkům, může druhá strana, aniž by se tím zbavovala jakýchkoli jiných práv nebo možných prostředků k nápravě, odstoupit od této smlouvy, včetně všech objednávek, oznámením této skutečnosti první straně. V případě, kdy se výše uvedené bude týkat objednatel a poskytovatel od smlouvy neodstoupí, je poskytovatel povinen poskytovat objednateli plnění dle předmětu této smlouvy pouze a jen do výše již zaplacené části díla ze strany objednatel.
- 9.6 Odstoupení od této smlouvy je platné dnem doručení oznámení o odstoupení. Smluvní strany se dohodly, že v případě odstoupení od této smlouvy ze strany objednatel za podmínek uvedených v bodech 9.2 a 9.4 tohoto článku, si smluvní strany vzájemně vrátí již poskytnutá plnění. Smluvní strany se dohodly, že narovnání veškerých práv na peněžitá a nepeněžitá plnění bude realizováno ve lhůtě do 30 dnů od nabytí platnosti odstoupení od smlouvy. Za poskytovatel formou dobropisu, který se zavazuje zaslat objednateli na fakturační adresu objednatel. Pro odstoupení od smlouvy platí příslušná ustanovení obchodního zákoníku.

10 Závěrečná ustanovení

- 10.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti jejím podpisem smluvních stran. Tato smlouva tvoří úplnou dohodu mezi smluvními stranami v záležitostech jí upravených a nahrazuje veškerá předchozí ústní i písemná ujednání a dohody.

- 10.2 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou (2) výtiscích, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
- 10.3 Tato smlouva se spravuje českým právním řádem. Otázky výslovně neupravené v této smlouvě se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku a ostatních souvisejících obecně závazných právních předpisů.
- 10.4 Pokud se některé z ustanovení této smlouvy stane neplatným, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení této smlouvy ani platnost smlouvy jakožto celku. V takovém případě bude neplatné ustanovení nahrazeno ustanovením jiným, jež bude svým účinkem co nejblíže původnímu účelu neplatného ustanovení.
- 10.5 Tato smlouva a veškeré vztahy s ní související se řídí právem České republiky. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory vzniklé při realizaci této smlouvy budou řešit korektním způsobem a v souladu s právními předpisy a pravidly slušnosti. Každá ze smluvních stran se dále zavazuje, že k soudnímu řešení uvedených sporů přistoupí až po vyčerpání možností jejich vyřízení mimosoudní cestou.
- 10.6 Nedohodnou-li se smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu nejpozději do 30 dnů od zahájení jednání, má každá ze smluvních stran právo uplatnit svůj nárok u příslušného obecného soudu České republiky.
- 10.7 Poskytovatel si je vědom, že projekt je spolufinancován z prostředků ERDF.
- 10.8 Poskytovatel si je dále vědom, že ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 10.9 Servisní služby vymezené předmětem této smlouvy budou realizovány pouze za předpokladu, že Statutární město Liberec na jejich realizaci bude mít dostatek finančních zdrojů a současně obdrží příslušné dotační prostředky.
- 10.10 Jakékoliv změny této smlouvy je možné činit pouze písemně, a to formou dodatků číslovaných vzestupně a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 10.11 Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a vážně, na důkaz čehož připojují své podpisy. Obě smluvní strany zároveň prohlašují, že tato smlouva nebyla uzavřena v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.

Seznam příloh:

Příloha č. 1 - Specifikace servisovaného technického a programového vybavení

Příloha č. 2 - Kopie prohlášení subdodavatele

Za Poskytovatele:

V Liberci, dne 10.1.2013



Ing. Jiří Simon, jednatel



Za Objednatele:

V Liberci, dne 7.1.2013



Bc. Jiří Šolc, předseda představenstva

Liberecká IS, a.s.
Mrštíkova 3
461 71 LIBEREC III
IČ 25450131, DIČ C225450131

