

SERVISNÍ SMLOUVA

Číslo smlouvy Objednatele: 2013/2/019

Číslo smlouvy Poskytovatele:

(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“)

mezi

Liberecká IS, a.s.

se sídlem: Mrštíkova 3, 461 71 Liberec III

zastoupená: Mgr. 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: Česká spořitelna a.s., č.ú. 5542052 / 0800

(dále jen „Objednatel“)

a

Obchodní název NET-SYSTEM s.r.o.

se sídlem: Generála Svobody 50, 460 01 Liberec

jednající: Mgr. Vladimírem Němečkem, 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

(dále jen „Poskytovatel“)

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

1 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Předmětem smlouvy je plnění dle veřejné zakázky (dále jen VZ) o poskytování služeb **Servisu a dohledu logické vrstvy sítě** Objednatele v rozsahu dle přílohy č.1, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 1.2 Specifikace požadavků na způsob zajištění garancí služeb je uveden v příloze č. 1 smlouvy.
- 1.3 Předmět této smlouvy se **nevztahuje** na servis sítí a prvků mimo kontrolu Poskytovatele včetně zajištění zdrojů záložního napájení/provozu při výpadku napájení (elektrického proudu).
- 1.4 Objednatel se zavazuje za řádně poskytnuté služby hradit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 1.5 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 písemně objednány.
- 1.6 Smluvní strany se zavazují poskytnout si vzájemnou součinnost v takovém rozsahu, aby nebyly ohroženy sjednané termíny plnění této smlouvy.

2 POSKYTOVANÁ ÚROVEŇ SERVISNÍCH SLUŽEB - SLA

- 2.1 Poskytovatel bude Objednateli poskytovat servisní podporu v režimu **7x24** (tj. 7 dní v týdnu / 24 hodin denně). Předmětem servisní podpory jsou opravy a odstraňování poruch systému, dálkový dohled, dostupnost potřebných náhradních dílů a zajištění reakčních časů (viz. dále). Servisní zásahy budou prováděny v místě umístění zařízení nebo po dohodě s Objednatelem prostřednictvím dálkové správy, a to s ohledem na charakter závady.

Dostupnost služeb SLA je stanovena v tomto rozsahu:

Kategorie závady / požadavku	Popis
A	Provozní incident přímo ovlivňující kvalitu poskytovaných služeb (provozu sítě) systémů Objednatele.
B	Provozní incident omezující / ohrožující provoz systémů Objednatele.
C	Ostatní drobné incidenty, které nespádají do kategorie A a / nebo kategorie B.
D	Požadavky na úpravy konfigurací, konzultace.
E	Požadavek na přítomnost technika v místě plnění v případě kritického selhání HW, kdy nelze provést zásah vzdáleně. Způsob na vyžádání.

Doby reakce:

Kategorie závady / požadavku	Zahájení prací na řešení závady / požadavku od nahlášení	Vyřešení závady / požadavku od nahlášení
A	do 1 hodiny	do 4 hodin
B	do 2 hodin	do 7 hodin
C	NBD	3 BD
D	NBD	BE
E	do 30 minut	do 4 hodin

Poznámka:

BD – Pracovní den

NBD – Následující pracovní den (Next Business Day)

BE – Vyřešení požadavků v nejkratší možné době dle aktuálních možností Poskytovatele (Best Effort)

- 2.2 Objednatel je oprávněn požadovat fyzickou přítomnost servisního technika Poskytovatele podílejícího se na plnění VZ a realizujícího servis datové, hlasové a WiFi sítě v místech plnění VZ uvedených v příloze č. 3, která je nedílnou součástí této smlouvy, v čase pro zahájení prací v kategorii E dle výše uvedené tabulky Doby reakce, a to od nahlášení požadavku na servisní zásah jedním ze způsobů uvedených v odstavci 2.6 tohoto článku.
- 2.3 Poskytovatel se zavazuje zajistit pro provozní servis minimálně zařízení, nebo jejich ekvivalent, definovaný dle seznamu zařízení pro provozní servis v příloze č. 2., která je nedílnou součástí této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že bude schopen po dobu platnosti této smlouvy v jeden okamžik poskytnout / nahradit všechna zařízení definovaná v seznamu zařízení pro provozní servis v příloze č. 2., která je nedílnou součástí této smlouvy. Poskytovatel souhlasí, že takto

poskytnutá zařízení bude dle potřeby Objednatele připraven poskytnout Objednateli minimálně po dobu 30 kalendářních dnů.

- 2.4 Poskytovatel zajistí neomezený přístup pověřených pracovníků Objednatele do systému pro hlášení a sledování průběhu servisních požadavků (tíket systém) prostřednictvím uživatelského rozhraní Poskytovatele uvedeného v příloze č. 6, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 2.5 Poskytovatel zajistí telefonickou hotline v režimu **7x24** na tel. čísle Poskytovatele uvedeném v příloze č. 6 této smlouvy.
- 2.6 Objednatel nebo osoba jím pověřená je oprávněn ohlásit požadavek servisního zásahu jedním z následujících způsobů a to buď **telefonicky** na telefonním čísle hotline Poskytovatele, nebo **e-mailem**, anebo prostřednictvím uživatelského rozhraní **tíket systému** Poskytovatele.
- 2.7 Provozní servis vadných zařízení Objednatele uvedených v „Seznamu zařízení pro provozní servis“ v Příloze č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy bude Poskytovatel provádět bezplatně výměnným způsobem, kdy poškozené zařízení nahradí na dobu nezbytně nutnou svým funkčním zařízením. Poskytovatel tak zajistí náhradní provoz na vlastních prostředcích tak, aby byla primárně zajištěna funkčnost systému Objednatele bez ohledu na zajištění redundance. Zařízení (náhradní díly) dodané Objednateli v rámci poskytování servisních služeb dle tohoto bodu zůstávají majetkem Poskytovatele.
- 2.8 Zařízení Poskytovatele použité místo vadného zařízení Objednatele dle předchozího odstavce 2.7 této smlouvy může být u Objednatele používáno po dobu až 30 kalendářních dnů. V případě, že tato doba bude z důvodů na straně Objednatele překročena, může Poskytovatel vyúčtovat poskytnutí zařízení po uplynutí uvedené doby, jako zápůjčku a to způsobem uvedeným dle článku 5 odst. 5.6 této smlouvy.
- 2.9 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 s ohledem na objektivní příčiny, příp. doba k odstranění závady, příslušným způsobem prodloužit (např. v závislosti na dopravní situaci aj.), avšak vždy po předchozí dohodě s Objednatелеm.
- 2.10 Prodlevy způsobené nesplněním součinnosti Objednatele se nezapočítávají do doby řešení požadavku.
- 2.11 Objednatel souhlasí s tím, že pokud nezajistí požadovanou součinnost dle této smlouvy, je Poskytovatel oprávněn přerušit práce na předmětu díla a posunout příslušné termíny plnění o dobu prodlžení Objednatele, aniž by tímto z jeho strany došlo k porušení povinností dle této smlouvy. Požadavek na součinnost předává Poskytovatel výhradně písemnou formou Objednateli, přičemž lze využít komunikaci elektronickou poštou.

3 DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1 Plnění dle VZ bude probíhat od 1.11.2013 po dobu 48 měsíců.
- 3.2 Místem plnění VZ jsou všechny lokality připojené k datové síti Objednatele v katastru města Liberce uvedené v příloze č. 3, která je nedílnou součástí této smlouvy,

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. Zápis Poskytovatel doručí vždy nejpozději do 5 kalendářních po ukončení každého kalendářního měsíce a oprávněný zástupce Objednatele jej bez zbytečné prodlevy podepíše.

5 CENA ZA SERVIS A PŁATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1 Cena za předmět plnění se sjednává dle nabídky k Veřejné zakázce na „Servis a dohled logické vrstvy datové sítě“ ve výši dle měsíční ceny uvedené v příloze č. 5 Rekapitulace cenové nabídky, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 5.2 Cena může být měněna výhradně v souvislosti se změnou sazby DPH. 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.

- 5.3 Cena zahrnuje poskytování provozní podpory pomocí vzdáleného přístupu i případný výjezd do místa plnění.
- 5.4 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 Objednatele: eko@libereckais.cz.
- 5.5 Ceny za řádně a včas provedené dodatkové výkony (viz čl. 1 odst. 1.5 této smlouvy) budou stanoveny dle jednotkové ceny (hodinové sazby) za Servisní služby a monitoring uvedené v příloze č. 5 Rekapitulace cenové nabídky, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 5.6 Cena za zápujčku zařízení dle bodu 2.8 se sjednává na 1 % z nákupní ceny zařízení za každý kalendářní den (maximálně však do výše 1.000,- Kč/den).
- 5.7 Splatnost daňového dokladu dle této smlouvy se sjednává na **60 dní** ode dne jeho doručení Objednateli. Daňový doklad se považuje za uhrazený dnem připsání sjednané částky na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy.
- 5.8 Objednatel má právo zrevidovat jednou ročně k výročí uzavření smlouvy rozsah plnění a rozšířit tak v průběhu platnosti této smlouvy počet aktivních prvků a lokalit pro poskytování služby až o 20 % s navýšením pracností bez navýšení nabídkové ceny VZ. Revizi rozsahu plnění dle této smlouvy provádí Objednatel vůči Rozsahu datové sítě objednatel k datu uzavření této smlouvy uvedenému v příloze č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy.

6 PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

6.1 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.

6.2 Poskytovatel nesmí bez povolení Objednatele využívat prostory a technické prostředky Objednatele pro vlastní potřeby nebo k jakékoli činnosti nesouvisející s plněním této smlouvy.

6.3 Poskytovatel je povinen udržovat aktuální zálohy konfigurace spravovaných aktivních prvků.

6.4 Objednatel může na žádost Poskytovatele zapůjčit k dispozici technickou dokumentaci spravovaného systému (resp. informace od uživatelů datové sítě) potřebnou pro řádné provádění sjednaných služeb.

6.5 Objednatel bude informovat Poskytovatele o změnách konfigurace a topologie provedené Objednatel nebo uživateli datové sítě v případě, že k takové změně dojde a bude s ní Objednatel obeznámen.

6.6 Objednatel je povinen dodržovat technické a provozní podmínky a parametry prostředí potřebné pro řádnou funkci náhradního zařízení poskytnutého dle bodu 2.7. Objednatel je též povinen takovéto zařízení chránit před poškozením, ztrátou nebo zničením.

6.7 Objednatel zajistí pro pracovníky Poskytovatele vyhovující podmínky pro řádné plnění předmětu této smlouvy. Vyhovujícími podmínkami se pro účely této smlouvy rozumí přístup k zařízení bez zbytečných prodlev.

6.8 Objednatel zajistí pracovníkům Poskytovatele přístup do dotčených prostor umístění spravovaného zařízení i v mimopracovní dobu na základě předchozího požadavku Poskytovatele. Mimopracovní doba je v pracovní dny v čase od 16:00 do 08:00 hodin a dále po celý den o víkendech a svátcích.

6.9 Objednatel je povinen zabezpečit, aby činnost Poskytovatele nebyla rušena nebo omezována právy třetích osob, pokud taková existují.

6.10 Objednatel může v případě, že je to nutné k řádnému plnění této smlouvy, umožnit pracovníkům Poskytovatele použití existujících přenosových linek pro monitorování a administraci zařízení a to po předchozí vzájemné dohodě obou smluvních stran. Při tom bude Poskytovatel respektovat standardy pro komunikaci stanovené Objednatel pro externí spolupracující firmy, s těmito standardy je Poskytovatel povinen se seznámit.

6.11 Objednatel si je povinen zajistit podporu dodavatele SW a HW prvků dle licenčních a obchodních podmínek výrobce.

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

7 OBCHODNÍ TAJEMSTVÍ

- 7.1 Smluvní strany se zavazují, že neprozradí třetí osobě jakékoliv důvěrné informace, se kterými se seznámí v průběhu trvání tohoto smluvního vztahu a ani je nepoužijí v rozporu s jejich účelem pro své potřeby.
- 7.2 Tento článek se nevztahuje na jakékoliv Důvěrné informace, které:
- jsou v době prozrazení veřejně známé nebo se kdykoliv po této době stanou veřejně známými (jinak než na základě porušení této smlouvy); nebo
 - byly získány od třetí strany legitimně je vlastníci; nebo
 - byly odhaleny nezávisle jedním nebo více zaměstnanci, poradci nebo konzultanty jednotlivých stran, kteří neměli přístup k Důvěrným informacím druhé strany.

8 SMLUVNÍ POKUTY

- 8.1 V případě nedodržení doby reakce jednotlivých úrovní SLA uvedených v článku 2. této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši stanovené dle níže uvedené tabulky za každou započatou hodinu prodlení nejvýše však do výše měsíční paušální odměny.

Kategorie závady / požadavku	Popis	Smluvní pokuta za nedodržení doby reakce (za každou započatou hodinu)
A	Provozní incident přímo ovlivňující kvalitu poskytovaných služeb (provozu sítě) systémů Objednatele.	2.400,- Kč
B	Provozní incident omezující / ohrožující provoz systémů Objednatele.	1.200,- Kč
C	Ostatní drobné incidenty, které nespádají do kategorie A a / nebo kategorie B.	1% z měsíční paušální ceny
D	Požadavky na úpravy konfigurací, konzultace.	1% z měsíční paušální ceny
E	Požadavek na přítomnost technika v místě plnění v případě kritického selhání HW, kdy nelze provést zásah vzdáleně.	3.500,- Kč

- 8.2 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.
- 8.3 V případě prodlení s placením ceny díla se zavazuje Objednatel zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z celkové ceny za každý den prodlení.
- 8.4 V případě, že kterákoli ze smluvních stran poruší povinnost uvedenou v článku 7 odst. 7.1 této smlouvy, vzniká poškozené smluvní straně právo uplatnit proti druhé straně smluvní pokutu ve výši 100.000,-Kč (slovy: jednostotisíkorun českých), a to za každé jednotlivé porušení povinnosti uvedené v článku 7 odst. 7.1 této smlouvy, a to i opakovaně. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok poškozené smluvní strany na náhradu škody.
- 8.5 Uplatnění smluvní pokuty nebo úroku z prodlení nezabavuje smluvní strany práva na uplatnění nároku na náhradu plné škody způsobené neplněním smluvních povinností stranou povinnou.
- 8.6 Částku odpovídající jakékoliv smluvní pokutě je Objednatel oprávněn započíst s jakoukoli jinou pohledávkou Poskytovatele vůči Objednateli.
- 8.7 Částku odpovídající jakékoliv smluvní pokutě je Poskytovatel oprávněn započíst s jakoukoli jinou pohledávkou Objednatele vůči Poskytovateli.

9 ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU, OMEZENÍ NÁHRADY ŠKODY, VYŠŠÍ MOC

- 9.1 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 9.2 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za případné škody způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 9.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší moc). Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala (např. živelné pohromy, stávky, výpadek el. proudu apod.). Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.
- 9.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 9.5 Poskytovatel nebude hradit žádné škody vyplývající ze ztráty dat nebo poškození paměťových médií. Je výhradní povinností Objednatele zajistit, aby nemohlo dojít ke ztrátě jeho dat.
- 9.6 V případě poškození, ztráty nebo zničení zařízení zapůjčeného dle bodu 2.7 této smlouvy je Objednatel povinen škodu na zařízení Poskytovateli v plné výši uhradit.

10 PLATNOST SMLOUVY A ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

- 10.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu 48 (slovy čtyřicetiosmi) měsíců s možností výpovědi, kteroukoliv smluvní stranou, kdykoliv bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 6 (slovy šest) měsíců.
- 10.2 Výpovědní lhůta začíná běžet 1. dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.
- 10.3 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.
- 10.4 Podstatným porušením této smlouvy Poskytovatelem se zejména rozumí:

opakované nedodržení termínů poskytování servisních služeb dle čl. 2 této smlouvy, a to ani po opakovaném písemném upozornění Objednatelem, a dále opakovaně objektivně nedostatečná kvalita poskytovaných služeb;

opakované neplnění jednotlivých závazků uvedených v příloze č. 1 této smlouvy, a to i po písemném upozornění Objednatelem. V takovém případě je Objednatel oprávněn okamžitě odstoupit od této smlouvy bez uplatnění výpovědní lhůty uvedené v odstavci 10.1 tohoto článku.

- 10.5 Podstatným porušením této smlouvy Objednatelem se zejména rozumí neuhrazení sjednané ceny, a to ani po opakovaném písemném upozornění Poskytovatele, opakované neposkytnutí potřebných informací a součinnosti, porušení smlouvy, a to i jednorázové.

11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má povahu originálu a každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
- 11.2 Tato smlouva se řídí českým právním řádem. Na otázky výslovně neupravené v této smlouvě se vztahují příslušná ustanovení Obchodního zákoníku a ostatních souvisejících obecně závazných platných právních předpisů České republiky.
- 11.3 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 nejbližší původnímu účelu neplatného ustanovení.

- 11.4 Jakékoliv změny této smlouvy je možné činit pouze písemně, a to formou dodatků číslovaných vzestupně a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 11.5 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 smlouvy:

Příloha č. 1. - Předmět smlouvy - Specifikace dohledových a servisních služeb

Příloha č. 2. - Rozsah datové sítě objednatele

Příloha č. 3. - Místo plnění VZ - Lokality připojené k datové síti v katastru města Liberce.

Příloha č. 4. - Specifikace odpovědnosti za bezpečnost síťové infrastruktury a specifikace bezpečnostních požadavků na síťovou infrastrukturu

Příloha č. 5. - Rekapitulace cenové nabídky

Příloha č. 6. - Seznam kontaktů

Za Objednatele:

V Liberci, dne 21.10.2013


Mgr. Jiří Šolc
předseda představenstva
Liberecká IS, a.s.
Mrštíkova 3
461 71 LIBEREC II
IČ 25450131, DIČ CZ25450131

Za Poskytovatele:

V Liberci dne 23.10.2013


Mgr. Vladimír Němeček
jednatel

NET-SYSTEM s.r.o.
Generála Svobody 50
460 01 LIBEREC
Tel: +420 482 428 111
IČO: 47784164 (1)