

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

V OBLASTI INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ

ČÍSLO SMLOUVY POSKYTOVATELE: 2015/1/004

ČÍSLO SMLOUVY OBJEDNATELE: 108/2015/03

SMLOUVA JE UZAVŘENA DLE ZÁKONA Č. 89/2012 SB., OBČANSKÝ ZÁKONÍK

I. Smluvní strany

1. Obchodní název: Městský obvod Liberec - Vratislavice nad Nisou
Sídlo: Tanvaldská 50, 463 11 Liberec 30
Zastoupený: Lukášem Pohankou, starostou
IČ: 002 62 978
Bank. spojení: 984943369/0800, Česká spořitelna a.s.

(dále jen *Objednatel*)

2. Obchodní název: Liberecká IS, a.s.
Sídlo: Mrštíkova 3, Liberec III, PSČ 461 71
Zastoupený: Ing. Jaroslavem Burešem, MBA, ředitelem
IČ: 254 50 131
DIČ: CZ25450131
Bank. spojení: 267710810/0300, ČSOB a.s.

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: 2015/1/004
Číslo smlouvy objednatele:

II. Předmět smlouvy

- 1) Předmětem smlouvy je poskytování služeb IT v oblasti zajištění přístupu k aplikaci d.Help modulu Správa majetku a přístupu k aplikaci Inventarizace majetku v rozsahu dle specifikace uvedené v příloze č. 1 „Definice služby“, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 2) Služby požadované objednatelem nad rámec této smlouvy, jako např. školení, konzultace, rozšíření rozsahu poskytovaných služeb dle této smlouvy apod. lze provést pouze na základě samostatně uzavřené smlouvy nebo objednávky specifikující podmínky a cenu poskytnutí takových služeb.
- 3) 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.
 - d) Uživatelská podpora pro koncové uživatele objednatele v oblasti užívání poskytovaného předmětu smlouvy dle 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 v aktuální podobě přístupné na webu www.libereckais.cz.
- 2) V případě rozporu mezi ustanoveními této smlouvy a Všeobecných obchodních podmínek jsou platná ustanovení této smlouvy.
- 3) Liberecká IS, a.s. má zaveden systém řízení jakosti podle ČSN EN ISO 9001:2009 a systém řízení bezpečnosti informací v souladu s ČSN ISO/IEC 27001:2006. Tyto systémy managementu jsou provozovány společně jako integrovaný systém managementu společnosti Liberecká IS, a.s. (dále jen ISM).

IV. Doba trvání a ukončení platnosti

- 1) Smlouva se uzavírá dobu neurčitou s možností výpovědi bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 3 (slovy tři) měsíce.
- 2) Výpovědní lhůta začíná běžet 1. dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.
- 3) Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od této smlouvy ve smyslu zákonných ustanovení Občanského zákoníku a ve smyslu následujících odstavců.
- 4) V případě prodloužení smluvní strany s plněním kteréhokoli závazku dle této smlouvy delším než 30 dnů, a to i přes opakované písemné upozornění druhé smluvní strany je dotčená smluvní strana oprávněna od této smlouvy písemně odstoupit.
- 5) V případě, že dojde ke změně sídla objednatele, je objednatel povinen poskytovateli tuto skutečnost oznámit. V takovém případě smluvní vztah zaniká ke dni změny sídla objednatele v obchodním rejstříku.

V. Místo plnění

- 1) Místem plnění je sídlo objednatele na adrese Tanvaldská 50, 463 11 Liberec 30.

VI. Cena za služby a platební podmínky

- 1) Cena za pravidelně poskytované služby je dohodnuta jako měsíční a je stanovena na základě přílohy č. 1 „Definice služby“, a to pro služby, které jsou uvedeny v této příloze smlouvy.
- 2) Cena za poskytované služby bude účtována měsíčně, vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce, tento den je dnem zdanitelného plnění.
- 3) První faktura bude ze strany poskytovatele vystavena za měsíc, v němž bude zahájeno poskytování služby dle Předmětu této smlouvy.
- 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 zúčtovacím období.
- 5) Faktura musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu.
- 6) Splatnost faktury je 14 (slovy čtrnáct) dní ode dne jejího doručení objednateli. Za den úhrady ceny je považován den, kdy příslušná částka bude připsána na účet poskytovatele.
- 7) V případě, že je objednatel v prodlení s úhradou ceny dle této smlouvy, má poskytovatel právo vyúčtovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den prodlení.
- 8) V případě, že je poskytovatel v prodlení se servisními zásahy dle této smlouvy, má objednatel právo vyúčtovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den prodlení.
- 9) Uplatnění smluvní pokuty nezavazuje kteroukoli ze smluvních stran práva na uplatnění náhrady škody způsobené nedodržením smluvních podmínek ze strany druhé.
- 10) Poskytovatel prohlašuje a potvrzuje, že k datu podpisu smlouvy není nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů (dále jen „nespolehlivý plátcem“) a současně není v postavení a ani nijak nehrozí, že v době do splatnosti peněžitých plnění objednatele podle této smlouvy bude v postavení, kdy nemůže plnit své daňové povinnosti z hlediska DPH vůči svému správci daně.
- 11) V případě, že by se poskytovatel stal po podpisu tohoto dodatku ke smlouvě nespolehlivým plátcem, zavazuje se o této skutečnosti bezodkladně písemně vyrozumět objednatel. V případě porušení této povinnosti je objednatel oprávněn požadovat po zhotoviteli náhradu tím způsobené škody.
- 12) Pokud bude mít poskytovatel v době splatnosti daňového dokladu status nespolehlivého plátce a to dle §106a zákona 235/04 Sb. o dani z přidané hodnoty v platném znění objednatel ručí za nezaplacenou daň. Objednatel je v tomto případě oprávněn nezaplatit prodávajícímu částku ve výši rovnající se DPH, která bude použita jako zvláštní způsob zajištění daně dle §109a zákona 235/04 Sb.
- 13) 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.

Číslo smlouvy poskytovatele: 2015/1/004
Číslo smlouvy objednatele:

VII. Rozsah a odpovědnost za škodu

- 1) Smluvní strany jsou zodpovědné za škody, které vzniknou jejich 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.

VIII. 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.
- 3) Za důvěrná jsou považována i ustanovení této smlouvy, pokud se nejedná o poskytnutí informací dle článku XV, odstavce 10) této smlouvy.

IX. Oprávněné osoby a zásady komunikace

- 1) Všechny požadavky objednatele na servisní zásahy budou předávány jednoznačným procesem přes Centrální helpdesk (dále jen CHD).
- 2) V evidenci požadavků CHD je veden úplný seznam všech požadavků na servisní zásahy a jejich životní cyklus, včetně časových záznamů. Poskytovatel je oprávněn požadavek předaný jinou cestou odmítnout.
- 3) Požadavky jsou objednatelem zadávány v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin. U požadavků, zadaných mimo uvedenou dobu je poskytovatel oprávněn posunout čas přijetí požadavku na následující pracovní den po datu jeho založení v evidenci požadavků CHD.
- 4) Vyřešení požadavku na servisní zásah potvrzují oprávněné osoby na straně objednatele a poskytovatele v elektronickém formuláři v evidenci požadavků CHD, který obsahuje popis provedených úkonů, celkový čas řešení požadavku, datum provedení jednotlivých úkonů, jméno předávající a přijímající osoby.
- 5) Rozhraní aplikace CHD pro zadávání a evidenci požadavků na servisní zásahy je na adrese: <http://helpdesk.liberec.cz/>.
- 6) Oprávněné osoby objednatele budou, v případě potřeby, bezplatně zaškoleny na používání aplikace CHD pro zadávání a sledování požadavků.
- 7) Kontakty na Centrální helpdesk poskytovatele:
 - a) Centrální helpdesk Liberecké IS, a.s., tel.: 485 243 555,
e-mail: helpdesk@libereckais.cz
 - b) Josef Fröhlich, vedoucí specialista CHD, mob.: 777 133 874,
e-mail: josef.frohlich@libereckais.cz,
- 8) Oprávněné osoby za poskytovatele:

Číslo smlouvy poskytovatele: 2015/1/004
Číslo smlouvy objednatele:

Ve smluvních záležitostech:

- a) Tomáš Hofmeister, manažer procesů obchodu, mob.: 737 747 835,
e-mail: tomas.hofmeister@libereckais.cz.

V technických záležitostech:

- b) Karel Horník, vedoucí specialista IS, mob.: 731 692 829,
e-mail: karel.hornik@libereckais.cz,

9) Oprávněná osoba za objednatele:

V technických a smluvních záležitostech:

- a) Lukáš Pohanka, starosta, mob.: 602 131 229,
e-mail: pohanka.lukas@vratislavice.cz.

X. Doba poskytování služby a pracovní doba

- 1) Služby dle Předmětu této smlouvy jsou poskytovány 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou přerušení dodávek služeb specifikovaných v článku XI. 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 odst. 2) telefonicky na tel. čísle: 485 243 555.

XI. Přerušení dodávky služeb

- 1) Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z následujících důvodů:
 - a) při provádění plánované údržby nebo oprav závad na technických zařízeních IT infrastruktury a datových linek, jejichž prostředky služba využívá,
 - b) při vzniku neplánovaných technických závad na technických zařízeních IT infrastruktury a datových linek, jejichž prostředky služba využívá,
 - c) vlivem krizových situací,
 - d) z důvodného podezření, že objednatel užívá nebo hodlá užívat službu v rozporu se smlouvou nebo právními předpisy,
 - e) při existenci okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc),
 - f) při zneužití služby nebo důvodném podezření na zneužití služby objednatelem či třetí osobou,
 - g) pokud je objednatel v prodlení s úhradou platby za poskytovanou službu nebo neplní další smluvní podmínky a nezjednal nápravu ani po písemném upozornění poskytovatele.
- 2) O termínech konání plánovaných údržbových prací bude zástupce objednatele uvedený v této smlouvě včas poskytovatelem informován a to nejméně 5 (slovy pět) dní před jejich započatím.
- 3) Neplánované přerušení dodávky služby bude nahlášeno oprávněnému zástupci objednatele uvedenému v této smlouvě v okamžiku zjištění závady.
- 4) Bezodkladně poté, co pominou důvody omezení nebo přerušení služby dle předchozích bodů, poskytovatel provoz služby obnoví. Nárok poskytovatele na úhradu cen za službu ze strany objednatele není dotčen výše popsanými omezeními poskytování služeb.

XII. Lhůty pro řešení požadavků

- 1) Lhůty pro řešení požadavků budou řešeny v níže uvedené prioritě včetně určení reakční doby, doby zásahu, doby vyřešení a dostupnosti:

a) Nízká priorita - porucha, která částečně omezí provoz:

- Doba reakce – 4 hodiny,
- Doba zásahu – 24 hodiny,
- Doba vyřešení – 48 hodin.

kde

- Doba reakce = počet hodin do reakce na požadavek od jeho přijetí poskytovatelem. Reakcí bude informace uživateli o postupu či osobě přidělení na řešení požadavku.
- Doba zásahu = počet hodin uběhlých od přijetí požadavku poskytovatelem do začátku jeho řešení.
- Doba vyřešení = počet hodin uběhlých od přijetí požadavku poskytovatelem do jeho vyřešení.

XIII. Práva a povinnosti smluvních stran

- 1) Objednatel se zavazuje zaplatit za služby dle předmětu této smlouvy poskytovateli sjednanou cenu ve výši uvedené v této smlouvě.
- 2) Objednatel není oprávněn přenechat přístup k poskytovanému Předmětu služby dle této smlouvy k užívání třetí osobě.
- 3) Přistupovat ke službě dle této smlouvy je objednatel oprávněn pouze na základě této smlouvy a to pouze tehdy, není – li v prodlení se zaplacením sjednané ceny za její poskytnutí.
- 4) Poskytovatel je oprávněn po předchozím písemném upozornění objednatele přerušit poskytování služeb v rozsahu dle této smlouvy v případě, že objednatel je v prodlení se zaplacením sjednané ceny delším než 30 dnů od data splatnosti.
- 5) Po ukončení platnosti této smlouvy se objednatel zavazuje k datu ukončení této smlouvy ukončit užívání poskytované služby v rozsahu stanoveném v příloze č. 1 této smlouvy.

XIV. Závěrečná ustanovení

- 1) Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2) Účinnost této smlouvy je od 1.4.2015.
- 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 Občanského 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 písemných vzestupně očíslovaných dodatků, odsouhlasených oběma smluvními stranami. Návrhy dodatků je oprávněna předkládat každá ze smluvních stran. Platnost dodatku je vždy od 1. dne měsíce podpisu dodatku.

Číslo smlouvy poskytovatele: 2015/1/004
Číslo smlouvy objednatele:

- 7) Smluvní strany se dohodly, že zápisy z jednání smluvních stran nejsou považovány za potvrzení o uzavření a změně této smlouvy dle Občanského zákoníku v platném znění.
- 8) 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.
- 9) Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má povahu originálu, a každá ze smluvních stran si ponechá jeden.
- 10) Každá ze smluvních stran je povinna uchovat originál smlouvy obsahující její podpis a předložit jej v případě soudního jednání.
- 11) Smluvní strany jsou oprávněny zveřejnit veškerý obsah této smlouvy, budou-li o to požádány dle zákona č. 106 / 99 Sb.
- 12) Nedílnou součástí této smlouvy tvoří přílohy:
Příloha č. 1 - Definice služby
Příloha č. 2 - Výpis z bezpečnostní politiky informací Liberecké IS, a.s.
Příloha č. 3 - Příručka HelpDesk

Ve Liberci – Vratislavicích nad Nisou dne: 6.5.2015

Za Objednatele:


.....
Lukáš Ponáček
LIBEREC - VRATISLAVICE N. N.
starosta
463 11 Liberec XXX
IČ 262979

Za Poskytovatele:


.....
Ing. Jaroslav Bureš, MBA

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