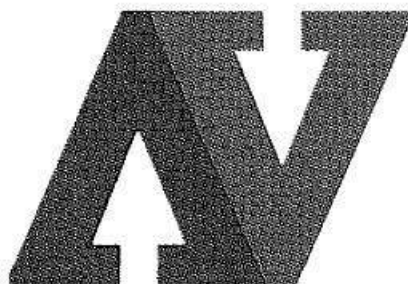


Zákazník

Město Louny



**Smlouva o poskytování podpory informačních  
technologií s garantovanou úrovní služeb**

**ze dne 1. ledna 2017**

---

---

**Smlouva o poskytování podpory informačních technologií s garantovanou úrovní služeb**

**Číslo smlouvy: TS-MULN-01-2017**

**uzavřená dle ust. § 2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku**

---

**SMLUVNÍ STRANY**

Sídlo:

**TOTAL SERVICE s.r.o.**

U Uranie 954/18, 170 00 Praha 7  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Městským  
soudem v Praze oddíl C, vložka 55236

IČ:

25618067

DIČ:

CZ25618067

Tel.:

E-mail:

Http:

www.totalservice.cz

Banka:

Číslo konta:

Statutární orgán:

Václav Novák, MBA, jednatel společnosti

**dále jen dodavatel**

**a**

Sídlo:

**Město Louny**

Mírové náměstí 35, 440 23 Louny

IČ:

00265209

DIČ:

CZ00265209

Tel.:

Fax:

Http:

E-mail:

Statutární orgán:

Radovan Šabata, starosta

**dále jen odběratel**

## OBSAH SMLOUVY

SMLUVNÍ STRANY .....	2
OBSAH SMLOUVY .....	3
1. Předmět smlouvy.....	4
2. Rozsah poskytovaných služeb.....	4
3. Místo výkonu a dodání služeb .....	5
4. Rozsah vybavení podléhající poskytování služeb.....	5
5. Harmonogram a způsob poskytování služeb .....	5
6. Pravidla hlášení závad odběratelem .....	5
7. Cena a rozsah služeb.....	5
8. Kontaktní osoby .....	6
9. Platební a kreditní podmínky.....	6
10. Kolizní ustanovení .....	7
11. Smluvní pokuty.....	7
12. Závěrečná a společná ustanovení .....	7
Příloha číslo 1 - Úplný seznam IT zařízení pod SLA smlouvou .....	8

## 1. Předmět smlouvy

Veškeré služby v této smlouvě uvedené jsou poskytovány odběrateli: Město Louny, IČ: 00265209 se sídlem Mírové náměstí 35, 440 23 Louny (dále jen odběratel) a to v místě určeném bodem 3 smlouvy, není-li ujednáno jinak.

Dodavatel služeb je společnost TOTAL SERVICE s.r.o., IČ: 25618067 se sídlem U Uranie 954/18, 170 00 Praha 7 (dále jen dodavatel) a to prostřednictvím svých zaměstnanců nebo subdodavatelů.

Dodavatel se na základě této smlouvy zavazuje k poskytování pravidelných služeb podpory informačních technologií a zrychlených servisních zásahů na IT technologiích odběratele, v předem definované reakční době, která je upravena a garantována touto smlouvou.

Odběratel bere na vědomí, že součástí zajištění služeb v požadovaném rozsahu a kvalitě mohou být nutné osobní návštěvy zaměstnanců nebo subdodavatelů dodavatele v místě dodávek služeb viz. bod 3.

Rozsah poskytovaných služeb je stanoven v článku 2 smlouvy. Řízením poskytování služeb jsou pověřeny osoby uvedené v bodě č. 8 smlouvy. Pouze tyto osoby a statutární orgány společností jsou oprávněny vystupovat jménem odběratele a dodavatele ve smyslu plnění smlouvy, není-li ujednáno jinak.

Dodatečná ujednání a změny musí být provedeny písemnou formou číslované přílohy ke smlouvě, potvrzené oběma smluvními stranami.

## 2. Rozsah poskytovaných služeb

Dodavatel se na základě této smlouvy zavazuje vykonávat tyto činnosti pro odběratele:

### **Soupis a parametry pravidelných služeb, garantovaná reakční doba**


#### **Helpdesk**

**Prodloužení záruky IBM serverů s garantovanou dobou opravy do 24 hodin v režimu 24/7 (služba je dostupná 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu)**

(Post Warranty Fix Time do 24 hodin v režimu 24/7)

#### **Helpdesk**

Předmětem dodávky je zajištění provozu systému Helpdesk, který zajišťuje elektronickou evidenci požadavků odběratele /kontaktních osob/. Účelem je centrální evidence incidentů a řešených požadavků pro potřeby odběratele.

Požadavky jsou zasílány emailem či vyplněním webového formuláře na adrese 

Po zaslání požadavku, obdrží odběratel zpětné emailové potvrzení o přijetí požadavku a následně další informace o řešení a případné stavu požadavku.

#### **Servis na základě požadavku**

Tyto služby jsou poskytovány na základě objednávky odběratele na Helpdesk, případně telefonickým ohlášením, které bude zaznamenáno pro evidenci do Helpdesk systému.

Odběratel umožní zavedení vzdáleného přístupu dodavatele k technologiím odběratele, které jsou specifikovány v příloze 1.

### 3. Místo výkonu a dodání služeb

Místo výkonu a dodání služeb je v těchto lokalitách:

Dodavatel: TOTAL SERVICE s.r.o., U Uranie 954/18, 170 00 Praha 7

Odběratel: Město Louny, Mírové náměstí 35, Louny  
Město Louny, Pod Nemocnicí 2379, Louny

### 4. Rozsah vybavení podléhající poskytování služeb

Úplný seznam zařízení, která jsou pod správou dodavatele, je specifikován v příloze číslo 1 smlouvy.

### 5. Harmonogram a způsob poskytování služeb

Dodavatel se zavazuje k poskytování servisních služeb v pravidelných i nepravidelných intervalech dle potřeb odběratele a výpadků systémů.

### 6. Pravidla hlášení závad odběratelem

Hlášení problémů, závad a servisních požadavků se provádí zasláním požadavku na Helpdesk systém, v mimopracovní dobu vždy telefonicky na čísle [REDACTED]

Nahlášením požadavku je splněno v pracovní době okamžikem, kdy odběratel obdrží automatickou odpověď Helpdesk systému o přijetí požadavku.

Nahlášením požadavku je splněno v mimopracovní době (v době 17.01-8.59) okamžikem, kdy odběratel obdrží automatickou odpověď Helpdesk systému o přijetí požadavku a současně bylo provedeno telefonické ohlášení na čísle [REDACTED]

Automatická odpověď (email) Helpdesku obsahuje informaci o datu a čase, kdy byl takový požadavek zaregistrován do Helpdesk systému. Odezva dodavatelského Helpdesk systému (tzv. automatický zpětný tiket) je obvykle v intervalu 1-3 minut, v závislosti na vytížení emailových komunikačních cest s výjimkou situace, kdy nefunguje připojení k Internetu, telefonické ohlášení bude současně zaznamenáno do Helpdesk systému dodavatelem.

### 7. Cena a rozsah služeb

Standardní měsíční paušální částka za poskytování služeb je touto smlouvou stanovena takto:

Cena měsíčního paušálu	Cena bez DPH
Prodloužení záruky IBM serverů s garantovanou dobou opravy do 24 hodin v režimu 24/7 (služba je dostupná 24 hodin denně 7 dnů v týdnu) (Post Warranty Fix Time do 24 hodin v režimu 24/7)	[REDACTED]
Helpdesk V ceně služby je zahrnutá 1 hodina předplacené podpory měsíčně pro vzdálenou správu a telefonickou podporu.	[REDACTED]
<b>Celková měsíční cena služby:</b>	[REDACTED]

## Ceny prací nad rámec měsíčního paušálu

Při překročení limitu předplacených hodin (1 hodina) a po předchozím souhlasu odběratele, jsou účtovány práce nad rámec smlouvy, dle následujícího ceníku:



Ceny jsou uvedeny bez DPH.

## 8. Kontaktní osoby

Odběratel a dodavatel určili následující kontaktní osoby oprávněné jednat ve věci plnění smlouvy. Tyto osoby jsou kontaktními osobami ze strany odběratele pro hlášení závad, požadavků či objednávek směrem k dodavateli.

### Odběratel

<b>Kontaktní osoba:</b> <b>Ing. Michal Škeřík</b>	<b>Kontaktní osoba:</b> <b>Ing. Eva Šafrová</b>

### Dodavatel

Technická podpora uživatelům, hlášení požadavků: Helpdesk: Tel:	
<b>Finanční ředitel</b> <b>Jiří Chovanec</b>	<b>Technický ředitel</b> <b>Ing. Jaromír Žák</b>

## 9. Platební a kreditní podmínky

Odběratel se zavazuje hradit veškeré platby ve prospěch účtu dodavatele,

Platba dohodnuté měsíční částky (článek 7) na základě dodavatelem vystavené faktury (dodavatel se zavazuje k vystavení faktury s DUZP k poslednímu dni měsíce ve kterém byly služby dodány) se řídí dle data splatnosti uvedeného na faktuře. Splatnost faktury je 14 dnů. Odběratel se zavazuje uhradit fakturu ve lhůtě splatnosti.

## 10. Kolizní ustanovení

Spory, které by mohly vzniknout mezi stranami při plnění smluvních povinností, budou přednostně řešeny smírnou cestou. Nebude-li řešení sporu smírnou cestou možné, je kterákoliv smluvní strana oprávněna obrátit se na věcně a místně příslušný soud v České republice.

## 11. Smluvní pokuty

Odběratel se zavazuje zaplatit celkovou cenu smlouvy ve výši 100 000 Kč bez DPH. Tato částka bude uhrazena 12 měsíčními splátkami 8 333 Kč bez DPH.

Smluvní strany se dohody, pokud odběratel odstoupí od smlouvy před uplynutím 12 měsíců trvání smlouvy je povinen uhradit dodavateli smluvní pokutu ve výši rozdílu mezi uhrazenými měsíčními splátkami a ceny za nedokončených 12 měsíců trvání smlouvy.

## 12. Závěrečná a společná ustanovení

Tato smlouva se uzavírá na dobu do 31. 12. 2017.

Smlouva obsahuje 8 stran textu včetně příloh a je provedena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.

Po dobu platnosti této smlouvy se odběratel a dodavatel zavazují bez zbytečného odkladu řádně informovat o všech skutečnostech, které mají vliv na smluvní vztah. Jedná se především o změny právních poměrů, změny zápisu v obchodním rejstříku.

Tato smlouva je uzavřena podle práva České republiky. Ve věcech výslovně neupravených touto smlouvou se smluvní vztah řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění.

Neplatnost některého ustanovení této smlouvy nemá vliv na platnost smlouvy jako celku.

Tato smlouva může být změněna pouze dohodou, jež má formu číslovaného a písemného dodatku podepsaného oběma smluvními stranami.

Vyšší moc. V rozsahu, v jakém je plnění kterékoliv ze stran, ať již úplně nebo částečně, znemožněno nebo zpožděno z důvodů mimo kontrolu takové strany, nebude potom taková strana odpovědná do té doby, než bude opět pokračovat v plnění, a to co nejdříve poté, co důvod, který znemožnil nebo zpozdil plnění, přestane existovat.

Ručení za škody způsobené dodavatelem. Dodavatel prohlašuje, že je pojištěn u ČSOB Pojišťovny. Jedná se o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozní činností a představuje pojistnou ochranu pro případ škody, kterou pojištěný při své podnikatelské činnosti může způsobit třetí osobě, tj. škody usmrcením, na zdraví nebo na věci do celkové výše 30 Mil Kč.

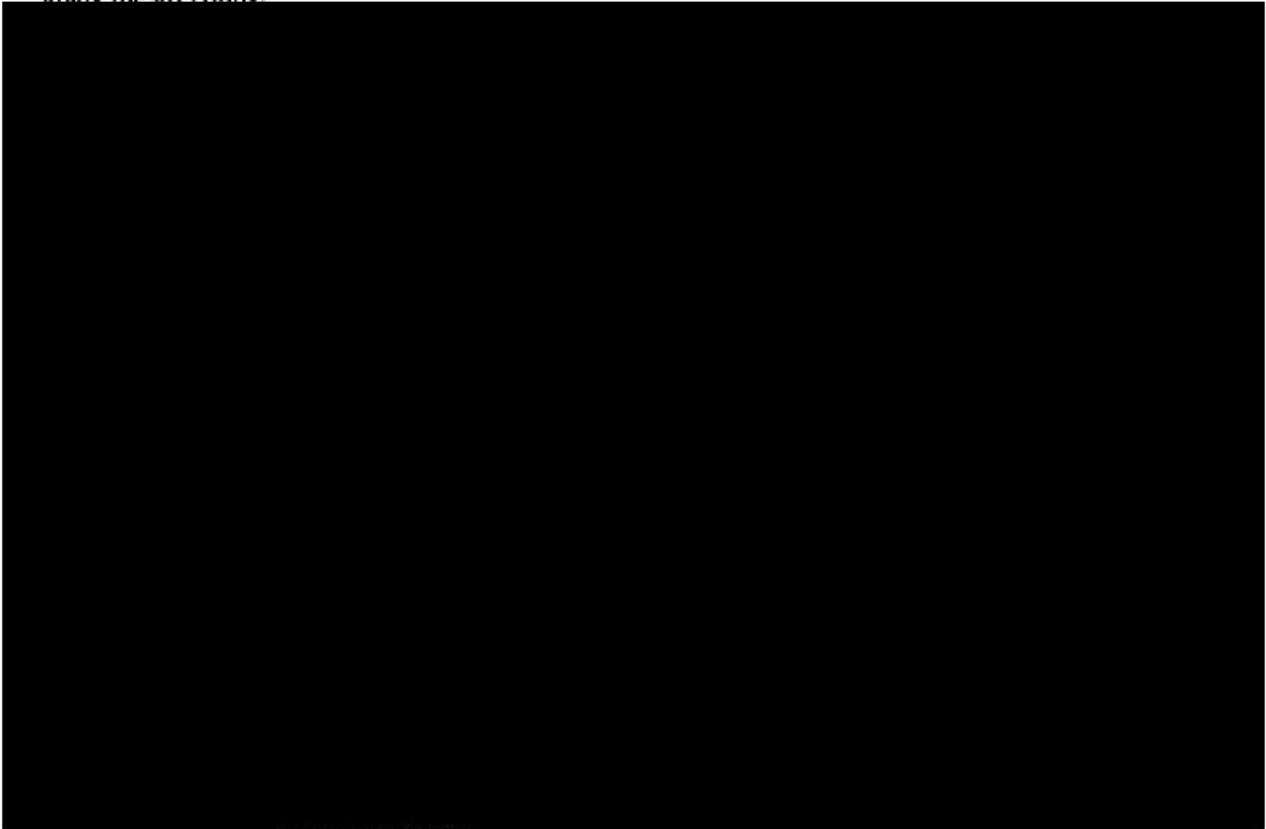
Dodavatel se zavazuje, že veškeré informace získané při výkonu služeb nebo informace, které jsou pod správou informačních systémů odběratele, jsou důvěrné a nesmí je bez výslovného souhlasu odběratele použít ve svůj prospěch či je poskytnout třetím stranám.

Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s uveřejněním smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb. s tím, že budou dodrženy podmínky stanovené § 3 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., bez ohledu na výši ceny, resp. bez ohledu na hodnotu předmětu plnění smlouvy.

Smluvní strany se dohody, že zpracovatel smlouvy je povinen ji poskytnout městu Louny ve strojově čitelném formátu tak, aby mohla být uveřejněna dle zákona č. 340/2015 Sb.

Smluvní strany se dohodly, že v případě, že smlouva obsahuje informace týkající se obchodního tajemství dle § 504 NOZ, tyto informace budou označeny tak, aby nebyly součástí elektronického obrazu textového obsahu smlouvy.

Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy dle zákona č. 340/2015 Sb., zajistí zasláním správci registru smluv město Louny.



**Příloha číslo 1 - Úplný seznam IT zařízení pod SLA smlouvou**

