

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

PROVOZU A PODPORY IT

ČÍSLO SMLOUVY 2009/1/018

I. Smluvní strany

1. Objednatel: Komunitní práce Liberec o.p.s.
nám. Dr. E. Beneše 1, 460 59 Liberec 1
Zastoupená: Klárou Tekelyovou, ředitelkou společnosti
IČ: 27275558
DIČ: CZ27275558
Bank. spojení: 35 – 5899420267/0100

(dále jen *Objednatel*)

2. Poskytovatel: Liberecká IS, a.s.,
Jablonecká 41, 460 01 Liberec V
Zastoupený: Tomášem Bartoněm, managerem úseku
IČ: 25450131
DIČ: CZ25450131
Bank. spojení: 27-8076350257/0100

(dále jen *Poskytovatel*)

II. Předmět Smlouvy

- 1) Předmětem smlouvy je poskytování služeb v oblasti Informačních technologií, dle specifikace v příloze smlouvy „Definice služeb“.
- 2) Předmětem smlouvy není:
 - a. dodávka technologií, které nejsou specifikovány v příloze smlouvy „Definice služeb“.
 - b. správa prvků informačního systému na straně zákazníka, které nejsou součástí poskytovaných služeb.
 - c. Konzultační a další práce, které nejsou specifikovány v příloze smlouvy „Definice služeb“.

III. Obecná ustanovení

- 1) Na tuto smlouvu se vztahují Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb Liberecké IS, a.s. (dále jen Všeobecné obchodní podmínky).
- 2) V případě rozporu mezi ustanoveními této smlouvy a Všeobecných obchodních podmínek jsou platná ustanovení této smlouvy.

- 3) Hlášení incidentů a požadavků *Objednatelem* je prováděno dle „Předpisu specifikace požadavku“.

IV. Platnost a doba trvání

- 1) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpovědní lhůta začíná běžet 1. dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.
- 2) V případě, že dojde ke změně sídla *Objednatele*, je *Objednatel* povinen *Poskytovateli* tuto skutečnost oznámit. V takovém případě bude smluvní vztah ukončen dohodou obou smluvních stran bez uplatnění výpovědní lhůty. Dnem ukončení poskytování služby bude nejpozději den ukončení užívacích práv *Objednatele* na prostory s ukončením rozhraní pro poskytnutí služby.

V. Cena služby

- 1) Za zahájení služby bude účtován jednorázový zřizovací poplatek 0 Kč.
- 2) Měsíční poplatek za poskytnuté služby dle přílohy č. 1 smlouvy „Definice služeb“, je hrazen zřizovatelem *objednatele* jako součást plnění smlouvy č 48/2005.
- 3) Poplatky za hovorné budou účtovány *objednateli* měsíčně. Dnem zdanitelného plnění je poslední den daného měsíce.
- 4) Vyhodnocení poskytovaných služeb a definice sankcí a bonifikace dodavatele jsou prováděny vždy na konci tříměsíčního období dle Všeobecných obchodních podmínek.
- 5) 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.

VI. Kontaktní osoby a zásady komunikace

- 1) Veškerá komunikace probíhá zásadně v českém jazyce
- 2) Všechny požadavky *Objednatele* jsou předávány jednoznačným procesem přes Centrální helpdesk (dále jen CHD) *Poskytovatele* dle všeobecných obchodních podmínek. Tyto podmínky jsou definovány tak, aby byly zajištěny adekvátní reakce na požadavek jakékoli, tedy i nejvyšší naléhavosti.
- 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) Vyřešení požadavku na podporu potvrzují oprávněné osoby na straně *Objednatele* a *Poskytovatele* v elektronickém formuláři systému pro sběr požadavků *Objednatele*, který obsahuje popis provedených úkonů, celkový čas řešení požadavku, datum provedení jednotlivých úkonů, jméno předávající a přijímající osoby.
- 5) Rozhraní aplikace pro zadávání požadavků je na adrese: <http://helpdesk.liberec.cz/>
- 6) Kontaktní osoby *Objednatele* budou, v případě potřeby, bezplatně zaškoleni na užívání aplikace pro zadávání a sledování požadavků.
- 7) Kontaktními osobami za *Poskytovatele* jsou:
 - a. Centrální Helpdesk poskytovatele, 485 243 555, help@libereckais.cz
 - b. Josef Fröhlich, Senior specialista IT, 484 243 558, josef.frohlich@libereckais.cz – vedoucí CHD
- 8) Kontaktními osobami za *Objednatele* jsou:
 - a. Klára Tekelyová, ředitelka, 485 244 990, klara.tekelyova@mml.liberec.cz

VII. Doba provozu a podpory

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

VIII. Závěrečná ustanovení

- 1) Tato smlouva včetně všech svých příloh představuje úplnou dohodu mezi smluvními stranami.
- 2) Tato smlouva může být měněna pouze formou písemných dodatků odsouhlasených oběma smluvními stranami. Návrhy dodatků je oprávněna předkládat každá ze smluvních stran. Platnost dodatku je vždy od 1. dne měsíce podpisu dodatku.
- 3) Smluvní strany se dohodly, že všechny případné spory, po neúspěchu vyjednávání, budou řešeny v rozhodčím řízení.
- 4) Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti od 1.4.2009.
- 5) Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, kde každá ze smluvních stran si ponechá jeden.
- 6) Součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
 - a. Příloha č. 1 – Definice služeb
 - b. Příloha č. 2 – Ceník hovorného

V Liberci dne: 1.8.2009

Klára Tekelyová

ředitelka

Tomáš Bartoň

manager úseku

LIBERECKÁ  IS

Liberecká IS, a.s., Jablonecká 41, 460 01 Liberec 5

tel/fax: +420 485 243 031
e-mail: lis@lis.liberec.cz
IČO: 254 501 31
DIČ: CZ254 501 31