

## SERVISNÍ SMLOUVA

### o poskytování služeb a podpoře produktivního provozu projektu „systém elektronických zápisů do základních škol“

kteřou uzavřely podle občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů)

Číslo smlouvy objednatele: .....

Číslo smlouvy zhotovitele: 2017/1/034

dále uvedeného dne, měsíce a roku, níže uvedené smluvní strany:

Obchodní název: Statutární město Liberec  
Sídlo: nám. Dr. E. Beneše 1, 460 59 Liberec  
Zastoupená: Tiborem Batthyánym, primátorem  
Ve věcech smlouvy: Ing. Zbyňkem Vavřinou, vedoucím odboru informatiky a řízení procesů  
IČ: 00262978  
DIČ: CZ00262978  
Bank. spojení: 4096302/0800 Česká spořitelna, a.s.

jako **objednatel** na straně jedné

a

Obchodní název: Liberecká IS, a.s.  
Sídlo: Mrštíkova 3, PSČ 461 71 Liberec III  
zastoupená: Ing. Jaroslavem Burešem, MBA, statutárním ředitelem  
IČO: 254 50 131  
DIČ: CZ25450131  
Bankovní spojení: [REDACTED]

zapsaná v OR vedeným Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1429

jako **poskytovatel** na straně druhé

I.  
**Základní pojmy**

Níže jsou definovány pojmy používané v této smlouvě o poskytování služeb a podpoře provozu systému elektronických zápisů do základních škol (dále jen „SZŠ“):

<b>Termín / zkratka</b>	<b>Význam</b>
<b>Zástupce poskytovatele</b>	Pověřená osoba poskytovatele, která je oprávněna: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spolu se zástupcem objednatele vyhodnocovat plnění služeb</li> <li>• Jednat se zástupcem objednatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy</li> <li>• Potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této smlouvě</li> </ul>
<b>Zástupce objednatele</b>	Jedná se o pověřeného pracovníka objednatele, který je oprávněn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zadávat požadavky</li> <li>• Spolu se zástupcem poskytovatele vyhodnocovat plnění služeb</li> <li>• Jednat se zástupcem poskytovatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy</li> <li>• Požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb</li> <li>• Objednávat a schvalovat od poskytovatele služby nad rámec této smlouvy</li> <li>• Potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této smlouvě</li> </ul>
<b>Administrátor objednatele</b>	Pracovník objednatele či jím pověřený pracovník – administrátor technického prostředí, který poskytuje součinnost poskytovateli ve vazbě na technické prostředí objednatele.
<b>Uživatel</b>	Jedná se o zaměstnance statutárního města Liberce, kteří jsou odběrateli služeb. Zároveň jsou uživateli systému i pracovníci organizací s majetkovou účastí statutárního města Liberce a občané.
<b>SLA (Service Level Agreement)</b>	Definice kvality poskytovaných služeb s měřitelnými parametry dle Přílohy č. 1 této smlouvy
<b>Priorita</b>	Nízká, Vysoká
<b>Doba přijetí</b>	Čas záznamu požadavku do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk)
<b>Doba reakce</b>	Počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do reakce na požadavek poskytovatelem. Reakcí je informace o přidělené osobě (řešitel) na řešení požadavku
<b>Doba zásahu</b>	Počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do začátku jeho řešení přiděleným řešitelem. Doba zásahu může být prodloužena na

	základě vzájemné dohody poskytovatele a zadavatele požadavku. Záznam o prodloužení doby zásahu požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk)
<b>Doba vyřešení</b>	Počet hodin uběhlých od přijetí požadavku do jeho vyřešení. Doba vyřešení požadavku může být prodloužena na základě vzájemné dohody poskytovatele a zadavatele požadavku. Záznam o prodloužení doby vyřešení požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk)
<b>Hodina</b>	Časová jednotka vztažená k definované uživatelské podpoře

## II.

### Předmět plnění

1. Poskytovatel se zavazuje objednateli poskytovat poimplementační služby pro zabezpečení bezporuchového provozu, podpory a rozvoje SZŠ pro objednatele ve stávajícím prostředí technologické infrastruktury objednatele, to znamená souhrnu všech dodávek, které byly ze strany poskytovatele dodány při plnění předmětu Smlouvy o dílo na **implementaci projektu „systém elektronických zápisů do základních škol“** č. objednatele DS201701438, č. zhotovitele 2017/1/033
2. Softwarový nástroj SZŠ bude provozován v produktivní instanci. Poskytovatel se zavazuje na základě této smlouvy pro objednatele zajišťovat maintenance a podporu produktivního provozu, jejichž rozsah je uveden v následujících bodech:
  - a) **Instalace nových verzí**
    - Veškerá instalace doplňků verzí (update), instalace nových verzí (upgrade) či přechodu na vyšší verze bude v plné odpovědnosti poskytovatele a může být prováděna dálkovým přístupem.
    - Softwarový nástroj SZŠ musí umožňovat vzdálený přístup poskytovatele k opravě chyb a k pomoci uživatelům při řešení problémů.
  - b) **Podpora produktivního systému**
    - Garantuje vývoj nových verzí softwarového nástroje SZŠ v souladu s platnou legislativou a s tím spojené souběžné rozšiřování funkcionality v předstihu.
    - Zajišťuje aktualizace interaktivního helpu, manuálu a tematických příruček.
    - Zajišťuje Hot-line, poskytování e-mailového a telefonického poradenství.
    - Zajišťuje telefonickou pomoc při operativním řešení situací v reálném provozu.
  - c) **Řešení chyb a podpora uživatelů**
    - Poskytování servisu na výzvu objednatele.
    - Zajištění potřebné součinnosti při obnově softwarového nástroje SZŠ v případě havárie.
    - Zjišťuje příčiny incidentů a zajišťuje opravy příčin chyb v SZŠ a pro-aktivní prevenci problémů.
    - Řešení nahlášených chyb, problémů a požadavků dle Definice kvality poskytovaných služeb v souladu s Přílohou č. 1 této smlouvy.

d) **Řešení změn**

- Analýza zadaného požadavku s návrhem na jeho řešení a definice pracnosti, ceny a termínu zpracování.
  - Realizace významných změnových požadavků na základě odsouhlasené analýzy ze strany objednatele.
  - Implementace nově zpracovaných změnových požadavků do prostředí softwarového nástroje SZŠ a zpracování aktualizace související dokumentace.
  - Provedení školení uživatelů v souvislosti s implementací změnových požadavků, nebude-li dohodnuto jinak.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že uživatelem softwarového nástroje SZŠ jsou ve smyslu této smlouvy pracovníci statutárního města Liberce, případně pracovníci organizací s majetkovou účastí statutárního města Liberce.
4. Poskytovatel bude softwarový nástroj SZŠ provozovat ve stávajícím provozním HW a SW prostředí IS objednatele. Správu tohoto provozního prostředí zajišťuje poskytovatel.

**III.**

**Požadavky na služby**

1. SZŠ je provozován 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být objednatelem odsouhlasen. Pracovní doba objednatele je definována v tomto rozsahu:
  - pondělí a středa 8:00 - 17:00 hod.
  - úterý a čtvrtek 8:00 - 16:00 hod.
  - pátek 8:00 - 14:00 hod.
2. Služba je charakterizována definicí kvality služeb (SLA) dle Přílohy č. 1 poskytovaných v místě plnění předmětu smlouvy.
3. Uživatelská podpora poskytovatele je dostupná v pracovní dny dle bodu č. 1 tohoto článku.
4. Přerušení poskytování služeb dle této smlouvy z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení služby, které je oznámeno zástupci objednatele nejméně 5 pracovních dní předem. Veškerá údržba a práce jsou poskytovatelem plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na uživatele a budou prováděny po pracovní době uvedené v odst. 1. tohoto článku, s výjimkou činností, které musejí být prováděny se souhlasem objednatele v pracovní době.
5. Přerušení služby z důvodu plánovaných prací se pro účely definice kvality poskytovaných služeb (SLA) nepovažuje za poruchu a do doby řešení požadavku se nezapočítává. Pokud poskytovatel nedodrží plánovaný termín pro údržbu, respektive pro její ukončení, považuje se služba za nedostupnou a tudíž nefunkční od okamžiku plánovaného ukončení prací do okamžiku jejich skutečného ukončení.
6. Neplánované přerušení poskytování služeb dle této smlouvy bude nahlášeno zástupci objednatele uvedenému v této smlouvě v okamžiku zjištění závady nebo překážky v řádném poskytování služeb dle této smlouvy.
7. Služby budou organizovány poskytovatelem po dohodě s objednatelem. Poskytované služby dle předmětu plnění této smlouvy bude poskytovatel garantovat v celém životním cyklu vždy v souladu s aktuálně platnou legislativou.
8. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat dosahování takové úrovně služeb a za takových podmínek, jak je definováno v této smlouvě.
9. Poskytovatel bude dodržovat všechny dohodnuté a dokumentované provozní postupy určující požadavky na vstupy, výstupy, pracovní postupy a kontroly.

10. Zástupce objednatele bude postupovat při hlášení požadavků na služby dle této smlouvy v souladu s pravidly pro hlášení požadavků dle Přílohy č. 4 této smlouvy.
11. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory provozu softwarového nástroje SZŠ poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele.

## IV.

### Organizace a řízení poskytování služeb

#### 1. Role a zodpovědnosti poskytovatele

##### **Zástupce poskytovatele**

Poskytovatel definuje své zástupce v Příloze č. 3 této smlouvy.

Zástupce je zodpovědný vůči objednateli za zajištění úrovně poskytovaných služeb.

Úzce přitom spolupracuje se zástupci objednatele. Zejména zajišťuje:

- Soulad poskytovaných služeb se standardy stanovenými v této smlouvě.
- Dodržování postupů řízení konfigurace, řízení změny a eskalačních procedur.
- Udržení dohodnuté úrovně služeb.
- Styk se zástupci objednatele.
- Aktivní výměnu informací a zpětnou vazbu od uživatelů.

#### 2. Role a zodpovědnosti objednatele

##### **Zástupce objednatele**

Objednatel definuje své zástupce v Příloze č. 3. této smlouvy.

Zástupce objednatele reprezentuje uživatelské skupiny při jednání s poskytovatelem služeb v rámci této smlouvy a předkládá za objednatele požadavky a připomínky týkající se předmětu této smlouvy.

#### 3. Pravidla pro hlášení požadavků

Smluvní strany budou postupovat při hlášení požadavků dle Pravidel pro hlášení požadavků uvedených v Příloze č. 4.

#### 4. Místo poskytování služeb

Plnění dle této smlouvy bude poskytováno objednateli zejména v prostorách objednatele, statutárního města Liberce a organizací s jeho majetkovou účastí, pokud objednatel neurčí jinak.

#### 5. Řízení poskytování služeb

Na základě výzvy objednatele je poskytovatel povinen zajistit účast svého zástupce se zástupcem objednatele na schůzce do 5 pracovních dnů od data vyžádání. Na těchto schůzkách je projednáváno zejména:

- Výhrady a rozpory k plnění předmětu smlouvy.
- Návrhy na úpravy a doplňky v plnění předmětu smlouvy.

Případné přetrvávající rozpory z jednání jsou postupovány k řešení na úrovni statutárních zástupců smluvních stran.

## V.

### Ceny a platby za poskytované služby

1. Ceny poskytovaných služeb, zajišťujících předmět smlouvy dle článku II této smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 2 této smlouvy. DPH bude účtována v zákonné sazbě podle platných právních předpisů v době vystavení faktur.
2. Cena za roční podporu produktivního provozu a maintenance, dle Přílohy č. 2 bod č. 1, zahrnuje náklady poskytovatele spojené s poskytováním služby podpory produktivního provozu v rozsahu funkcionalit aplikace v době akceptace implementace a maintenance dle této smlouvy.
3. Faktura za podporu produktivního provozu a maintenance bude poskytovatelem vystavena jednou ročně a to ve výši dle Přílohy č. 2 bod č. 2, První faktura bude vystavena v poměrné částce za období od data nabytí účinnosti této smlouvy dle čl. XI odst. 3 této smlouvy do 31. 12. 2018. Další faktury za podporu produktivního provozu a maintenance budou vždy na celý kalendářní rok a vystavovány budou v lednu příslušného roku.
4. Cena za služby objednané zástupcem objednatele dle č. II bod 2 d) je dána na základě jednotkové ceny za člověkohodinu poskytnutých služeb a to na základě objednatel schváleného a potvrzeného rozsahu prací dle nabídky poskytovatele. Nedílnou součástí faktury musí být akceptační protokol (případně zakázkový list) potvrzený oprávněným zástupcem objednatele. Akceptační protokol bude zejména obsahovat souhlas objednatele s úrovní, kvalitou a rozsahem poskytnutých služeb v souladu s touto smlouvou, případně s jinými ujednáními ve vztahu k fakturovaným službám. Bez podepsaného akceptačního protokolu (případně zakázkový list) oprávněným zástupcem objednatele není poskytovatel oprávněn fakturovat.
5. Faktury poskytovatele musí splňovat náležitosti daňového dokladu vyžadované příslušnými právními předpisy. Nebude-li některá faktura poskytovatele splňovat platným právním předpisem stanovené náležitosti daňového dokladu, případně bude obsahovat nesprávné údaje, bude objednatel oprávněn tuto fakturu poskytovateli vrátit a požadovat její opravu. Termín splatnosti začíná běžet nově po doručení řádné faktury do sídla objednatele.
6. Platby, dle článku V. odst. 3 a 4 této smlouvy, budou objednatel provedeny na základě vystavených faktur poskytovatelem. Faktury budou mít dobu splatnosti 14 dnů ode dne doručení faktury do sídla objednatele.
7. Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně, nebude-li dohodnuto jinak.
8. Ceny dle Přílohy č. 2 jsou platné a neměnné po dobu prvních 36 měsíců poskytování služeb dle této smlouvy.

## VI.

### Smluvní pokuty

1. Opozdí-li se objednatel s úhradou oprávněně vystavené faktury, dle článku V. této smlouvy, zaplatí poskytovateli při prodlení splatnosti smluvní pokutu ve výši 0.05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Objednatel není v prodlení s plněním povinnosti platit cenu díla, pokud je zhotovitel v prodlení s plněním kterékoliv povinnosti dle této smlouvy.
2. Pro případ nedodržení kvality poskytovaných služeb, jak jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy, poskytovatelem, sjednávají smluvní strany smluvní pokutu za každý jednotlivý i opakovaný případ nedodržení parametrů takto:

Za nedodržení doby reakce, zásahu a vyřešení v případě:

- **Vysoké priority** smluvní pokutu ve výši **5.000,- Kč** (slovy pět tisíc korun českých).
- **Nízké priority** smluvní pokutu ve výši **1.000,- Kč** (slovy jed tisíc korun českých).

Sjednaná doba reakce, zásahu a vyřešení je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy včetně definice priorit.

3. Ustanovením tohoto článku nejsou dotčena práva z odpovědnosti za vady. Objednatel má právo na náhradu škody, která přesahuje smluvní pokutu.

## VII.

### Součinnost a vzájemná spolupráce

1. Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění této smlouvy.
2. Objednatel umožní, po dohodě s poskytovatelem, pro plnění této smlouvy v prostorách objednatele a v prostorách statutárního města Liberce, zejména:
  - a) Zajištění přístupu pověřeným osobám poskytovatele do prostor potřebných pro plnění předmětu Smlouvy.
  - b) Poskytnutí informací nezbytně nutných pro splnění předmětu této smlouvy, zejména zajištění informací o kontaktních osobách ohledně přístupu k podkladům potřebným pro řešení úkolu.

## VIII.

### Záruka a odpovědnost za vady

1. Poskytovatel odpovídá objednateli za vady plnění, které poskytne objednateli na základě této smlouvy. Poskytovatel odpovídá objednateli jednak za vady plnění, které bude mít jeho plnění v době jeho předání objednateli, jednak poskytovatel odpovídá objednateli i za vady svého plnění, které se projeví po jeho předání objednateli v záruční době (záruka za jakost), jak je níže dohodnuta v této smlouvě.
2. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku za jakost plnění poskytnutého na základě této smlouvy, tj. poskytovatel přebírá závazek, že poskytnuté plnění bude po dobu záruční doby způsobilé k užívání účelu, ke kterému je určeno, bez jakýchkoli vad a že bude mít vlastnosti určené dle této smlouvy, případně obvyklé vlastnosti, a že bude kompletní a bez vad.
3. Záruka bude objednateli poskytována po dobu 24 měsíců na jakoukoliv dodávku či plnění dle této smlouvy týkající se předmětu smlouvy.
4. Poskytovatel zaručuje, že dodaný softwarový nástroj SZŠ včetně všech jeho částí bude, mimo jiné, vykazovat vlastnosti popsané v uživatelské dokumentaci, která je nedílnou součástí dodaného softwarového nástroje SZŠ a také jeho dalších aktualizovaných verzí.
5. Hlášené reklamace jsou poskytovatelem řešeny v režimu dle Přílohy č.1 této smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
6. U plnění, na které byla oprávněně uplatněna reklamace, se prodlužuje záruční doba o dobu od data uplatnění reklamace po datum odstranění vady.
7. V případě, že se na plnění poskytovatele vyskytne v záruční době vada, má objednatel vůči poskytovateli nárok na bezplatné odstranění vady. Rozlišení vad (chyb) podle jejich priority, časové intervaly pro vyřešení vady (chyby) nebo poskytnutí definované služby jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy.
8. Vada se považuje za odstraněnou okamžikem potvrzení o odstranění vady ze strany objednatele.

## IX.

### Odstoupení od smlouvy

1. Jestliže kterákoli strana poruší podstatným způsobem tuto smlouvu, je druhá strana oprávněna písemně vyzvat druhou stranu ke splnění jejich závazků. Pokud do patnácti dnů od doručení této výzvy strana, která porušila smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě, nebo do doby



dohodnuté stranami tato strana neodstraní porušení závazků, může druhá strana od smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy. Za podstatné porušení této smlouvy se považuje opakované prodlení poskytovatele se sjednanými termíny o více jak 3 měsíce nebo opakované prodlení objednatele s úhradou oprávněně vystavených faktur o více jak 3 měsíce.

2. V případě odstoupení od smlouvy ze strany objednatele uhradí objednatel poskytovateli pouze náklady za plnění prokazatelně vynaložené ke dni odstoupení od smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
3. Pokud bude kterákoli smluvní strana v úpadku, 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 objednatele a poskytovatel od smlouvy neodstoupí, je poskytovatel povinen zhotovit objednateli plnění dle předmětu této smlouvy pouze a jen do výše již zaplacené části díla ze strany objednatele.
4. Odstoupení od této smlouvy je platné dnem doručení oznámení o odstoupení. 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 poskytovatele formou dobropisu, který se zavazuje zaslat objednateli na fakturační adresu objednatele. Pro odstoupení od smlouvy platí příslušná ustanovení občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů).

## X.

### Podmínky výpovědi

1. Na tuto smlouvu se vztahuje výpovědní lhůta 12 měsíců s tím, že výpověď je oprávněna podat každá ze smluvních stran písemně i bez uvedení důvodu. Po prokazatelném datu doručení výpovědi druhé smluvní straně začíná výpovědní lhůta běžet od začátku následujícího kalendářního měsíce.

## XI.

### Závěrečná ujednání

1. Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právem České republiky.
2. Uzavření této smlouvy bylo schváleno usnesením č. 1222/2017 Rady města Liberec, konané dne 21. 11. 2017.
3. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zahájení produktivního provozu ve smyslu uzavřené Smlouvy o dílo na **implementaci projektu „systém elektronických zápisů do základních škol“**, viz. článek II., odst. 1. této smlouvy.
4. Tato smlouva je sjednána na dobu neurčitou. Poskytovatel bude poskytovat služby dle definice kvality služeb uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy od prvního dne účinnosti této smlouvy.
5. V případě, že se některé ujednání této smlouvy ukáže jako neplatné či neúčinné, nemá tato skutečnost vliv na platnost a účinnost ostatních ujednání této smlouvy ani na platnost a účinnost této smlouvy jako celku. Nastane-li taková situace, nahradí smluvní strany neplatné či neúčinné ujednání ujednáním novým, platným a účinným, které bude nejlépe odpovídat dané otázce a vůli smluvních stran při uzavírání této smlouvy. Nedojde-li k dohodě smluvních stran v předmětné věci, pak se namísto neplatného či neúčinného ujednání použije to ustanovení platného a účinného právního předpisu, které bude svým obsahem a účelem, s přihlédnutím k vůli smluvních stran při uzavírání této smlouvy, dané otázce nejbližší.
6. Kontaktní osoby obou smluvních stran jsou uvedeny v Příloze č. 3 této smlouvy.
7. Smluvní strany jsou povinny vzájemně spolupracovat při plnění předmětu této smlouvy a jsou povinny poskytnout si vzájemně dostupnou součinnost nezbytnou k tomu, aby mohl být naplněn



předmět této smlouvy – tj. vytvoření plně funkčního díla pro objednatele dle podmínek této smlouvy, bez vad a nedodělků a jeho následná podpora.

8. Smluvní strany jsou povinny neprodleně si vzájemně sdělovat informace, které mohou mít vliv na plnění závazků vyplývajících z této smlouvy.
9. Smluvní strany jsou oprávněny zveřejnit veškerý obsah této smlouvy, budou-li o to požádány dle zákona č. 106 / 99 Sb.
10. Měnit či doplňovat tuto Smlouvu je možné pouze formou písemných dodatků.
11. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, přičemž každá ze Smluvních stran obdrží po jednom (1) vyhotovení.
12. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, s jejím zněním souhlasí a na důkaz pravé a svobodné vůle připojují níže své podpisy.
13. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva bude zveřejněna v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
14. Smluvní strany berou na vědomí, že jsou povinny označit údaje ve smlouvě, které jsou chráněny zvláštními zákony (obchodní, bankovní tajemství, osobní údaje, ...) a nemohou být poskytnuty, a to šedou barvou zvýraznění textu. Neoznačení údajů je považováno za souhlas s jejich uveřejněním a za souhlas subjektu údajů.
15. Smlouva nabývá účinnosti nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv v souladu s § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
16. Smluvní strany berou na vědomí, že plnění podle této smlouvy poskytnutá před její účinností jsou plnění bez právního důvodu a strana, která by plnila před účinností této smlouvy, nese veškerou odpovědnost za případné škody takového plnění bez právního důvodu, a to i v případě, že druhá strana takové plnění přijme a potvrdí jeho přijetí.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou i níže uvedené přílohy:

- a) Příloha č. 1 – Definice kvality poskytovaných služeb
- b) Příloha č. 2 – Cena služeb
- c) Příloha č. 3 – Seznam kontaktů
- d) Příloha č. 4 – Pravidla pro hlášení požadavků

V Liberci dne:

V Liberci dne:

.....  
Ing. Jaroslav Bureš  
statutární ředitel  
Zhotovitel  
Liberecká IS, a.s.

.....  
Ing. Zbyněk Vavřina,  
vedoucí odboru informatiky a řízení procesů  
Objednatel  
statutární město Liberec

## PŘÍLOHA č. 1 – Definice kvality poskytovaných služeb

„DOSTUPNOST“ – Softwarový nástroj SZŠ je v daném zúčtovacím období provozován 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být objednatelem odsouhlasen.

Tabulka definice kvality služeb (SLA):

Priorita	Doba reakce [hodina]	Doba zásahu [hodina]	Doba vyřešení [hodina]
<b>A – Vysoká</b> V období probíhajících zápisů do ZŠ 1.3. – 31.5.	2	6	24
<b>B – Nízká</b> Ostatní období	8	24	72

Nedostatečná kvalita poskytovaných služeb znamená, že softwarový nástroj SZŠ nebo jeho část havaruje jednou nebo několikrát za den tak, že je nepoužitelný ve svých základních funkcích, případně dochází k problémům omezující běžný provoz, nebo pokud dojde k narušení uživatelských dat závažným způsobem (narušení konzistence databáze), eventuelně jejich ztrátě. Jedná se o stav, kdy nelze pomocí dodaného SZŠ realizovat některý z důležitých procesů, pro které byl SZŠ dodán. Tento stav může ohrozit či omezit běžný provoz případně způsobit finanční či jiné škody. U požadavků, které nepůsobí přerušení provozu, nebo mají nepodstatný vliv na požadované funkce SZŠ bude doba vyřešení stanovena dohodou mezi pověřenými pracovníky Objednatele a Poskytovatele.

1. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory provozu softwarového nástroje SZŠ poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele.

2. Poskytovatel se zavazuje reagovat na potřeby objednatele:

- a) U vad a chyb v prioritě A nejpozději do 2 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. nejpozději do 8.00 hod. následujícího pracovního dne.
- b) U vad a chyb v prioritě B nejpozději do 8 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. nejpozději do 8.00 hod. následujícího pracovního dne.

Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku a odpověď objednateli s informací o předpokládané závažnosti problému, zda se jedná či nejedná o vadu softwarového nástroje SZŠ nebo jeho části a je-li to možné, předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému (případně cenu, nejedná-li se o vadu softwarového nástroje SZŠ). Není-li poskytovatel v tomto momentě takové informace schopen poskytnout, je povinen odhadnout termín, kdy tyto předběžné informace objednateli poskytne.

3. Poskytovatel se zavazuje nastoupit dálkovým přístupem k řešení za cílem odstranění vady nahlášené objednatelem:

- a) U vad a chyb v prioritě A nejpozději do 6 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. nejpozději do 10.00 hod. následujícího pracovního dne.
- b) U vad a chyb v prioritě B nejpozději do 24 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. nejpozději do 10.00 hod. následujícího pracovního dne.

4. Poskytovatel se zavazuje vyřešit požadavek objednatele:

- a) U vad a chyb v prioritě A nejpozději do 24 hod. od zahájení zásahu.
- b) U vad a chyb v prioritě B nejpozději do 72 hod. od zahájení zásahu.

## PŘÍLOHA č. 2 - **Cena služeb**

Ceny poskytovaných služeb zajišťujících plnění předmětu smlouvy, dle článku II této smlouvy, jsou platné a neměnné po dobu prvních 36 měsíců trvání smlouvy a jsou stanoveny takto:

**1. Jednotková cena za roční maintenance a podporu produktivního provozu pro 1 základní školu**

1.800,- Kč bez DPH / rok

**2. Celková cena za roční maintenance a podporu produktivního provozu pro 20 základních škol**

36.000,- Kč bez DPH / rok

**3. Jednotková cena za podporu produktivního provozu dle čl. II, bod 2 d)**

Cena za 1 člověkohodinu do prvních 10 člověkohodin / rok: 1.000,- Kč bez DPH

Cena za 1 člověkohodinu nad 10 člověkohodin / rok: 1.200,- Kč bez DPH

### PŘÍLOHA č. 3 - Seznam kontaktů

<b>Zástupce objednatele</b>				
Jméno a příjmení	Pracovní zařazení	Telefon	Mobil	E-mail
Ing. Zbyněk Vavřina	SML Vedoucí odboru informatiky a řízení procesů	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	SML Vedoucí oddělení školství	[redacted]	[redacted]	[redacted]

<b>Zástupce poskytovatele</b>				
Jméno a příjmení	Pracovní zařazení	Telefon	Mobil	E-mail
[redacted]	Manažer IT	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	Vedoucí specialista aplikačních služeb	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	Vedoucí specialista infrastrukturních služeb	[redacted]	[redacted]	[redacted]

## PŘÍLOHA č. 4 - Pravidla pro hlášení požadavků

Požadavky objednatele jsou předávány na HelpDesk objednatele následujícím způsobem:

1. Prostřednictvím služby HelpDesk poskytovatele přístupné na této URL adrese:

<http://helpdesk.liberec.cz>

2. Telefonicky na Hot-line tel. čísla [REDACTED]

Přístup k výše uvedeným nástrojům poskytovatele pro zadávání požadavků bude objednateli umožněn od data nabytí účinnosti této smlouvy.

### Pravidla pro službu HelpDesk

- a) HelpDesk je softwarová aplikace přístupná v prostředí internetových prohlížečů bez nutnosti jakékoliv instalace na klientské stanice. Slouží pro potřeby řešení vzájemné komunikace pověřených pracovníků objednatele a pracovníků poskytovatele odpovědných za jednotlivé aplikace. Je určena zejména k evidenci a řízení následující komunikace:
  - Hlášení vad aplikace, zadání žádostí o servisní zásah apod.
  - Zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti aplikací v rámci smluv o technické podpoře.
  - Zadávání požadavků na dílčí konzultace.
  - Zadávání ostatních požadavků v rámci smluv o technické podpoře.
  - Zadávání námětů a připomínek.
  - Rozesílání hromadných zpráv pracovníky poskytovatele jednotlivým uživatelům (např. info o nové verzi).
- b) Odpovědný pracovník poskytovatele provede kategorizaci požadavku (hlášení) z hlediska jeho zařazení do základních skupin (záruční závada/paušální technická podpora/technická podpora na vyžádání) a toto současně s dalším vyjádřením zapíše do HelpDesk. Služba HelpDesk bude přístupná časově neomezeně na výše uvedené internetové adrese
- c) Objednatel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

### Pravidla pro službu Hot-line

1. V rámci služby Hot-line se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k SZŠ:
  - Obecné konzultace.
  - Konkrétní konzultace postupu nebo použití SZŠ.
  - Konkrétní konzultace související s nastavením softwarového nástroje SZŠ nebo jeho části
2. „Telefonická podpora“ zahrnuje poskytnutí poradenských služeb uvedených v odst. 1., tj. řešení menších problémů, u kterých doba řešení jednotlivých případů nepřesáhne 15 minut a celkový součet doby poskytnutých služeb v jednom měsíci nepřekročí 2 hodiny.
3. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.
4. Pro komunikaci mezi objednatelem a poskytovatelem je poskytovatel oprávněn na své straně pověřit pracovníka dle svého uvážení.
5. Služba Hot-line bude dostupná na výše uvedených telefonních číslech.