



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

PODPORY INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ

ČÍSLO SMLOUVY 51/2005

ČLÁNEK I. SMLUVNÍ STRANY

1. Objednatel: **Technické služby Města Liberce, a.s.**
Erbenova 376, 460 08 Liberec 8
Zastoupený: **Ing. Tomáš Pozner, výkonný ředitel**
ve věcech smluvních: **Petr Syrový, manažer IT**
IČ: **25007017**
DIČ: **CZ25007017**
Bank. spojení: **639461/0100**
Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem v odd. B, vložce 877

(dále jen Objednatel)

2. Poskytovatel: **Liberecká IS, a.s.,**
Jablonecká 41, 460 10 Liberec 5
Zastoupený: **Ing. Jiří Hruboš, výkonný ředitel**
IČ: **25450131**
DIČ: **CZ25450131**
Bank. spojení: **27-8076350257/0100**

(dále jen Poskytovatel)

ČLÁNEK II. PŘEDMĚT SMLOUVY

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

ČLÁNEK III. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 1) Na tuto smlouvu se vztahují Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb Liberecké IS, a.s. (dále jen Všeobecné obchodní podmínky), které se stávají nedílnou součástí této smlouvy.
- 2) V případě rozporu mezi ustanoveními této smlouvy a Všeobecných obchodních podmínek jsou platná ustanovení této smlouvy.
- 3) Hlášení incidentů a požadavků *Objednatel*em je prováděno dle „Předpisu specifikace požadavku“.

ČLÁNEK IV. PLATNOST A DOBA TRVÁNÍ

- 1) Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2) Smlouva se uzavírá na dobu 12 měsíců.
- 3) Po uplynutí doby uvedené v předchozím odstavci se stává smlouva automaticky smlouvou na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpovědní lhůta začíná běžet 1. dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně

ČLÁNEK V. CENA SLUŽBY

- 1) Za zahájení služby bude účtován jednorázový zřizovací poplatek 0 Kč.
- 2) Měsíční poplatek je stanovován na základě „Definice služeb“, která je přílohou této smlouvy.
- 3) Poplatky za služby budou účtovány čtvrtletně. Dnem zdanitelného plnění je poslední den daného čtvrtletí.
- 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.

ČLÁNEK 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 přejímající 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

8)

ČLÁNEK 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

ČLÁNEK VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 3) Tato smlouva včetně všech svých příloh představuje úplnou dohodu mezi smluvními stranami.
- 4) 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.
- 5) Smluvní strany se dohodly, že všechny případné spory, po neúspěchu vyjednávání, budou řešeny v rozhodčím řízení.
- 6) Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, kde každá ze smluvních stran si ponechá jeden.
- 7) Součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
 - a. Příloha č. 1 – Definice služeb
 - b. Všeobecné obchodní podmínky

V Liberci dne : 01.01.2006

Za Objednatele:

.....
Ing. Tomáš Pozner
Výkonný ředitel

Za Poskytovatele:

.....
Ing. Jiří Hruboň
Výkonný ředitel