



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ

ČÍSLO SMLOUVY 01/2007

Smluvní strany

Smlouva č.: 01/2007/03

1. Objednatel: **Městský obvod Liberec – Vratislavice nad Nisou**
Tanvaldská 50, 463 11 Liberec 30
Zastoupený: **Lud'kem Oraným, starostou**
IČ: **262978**
Bank. spojení: **27-984943369/0100**

(dále jen *Objednatel*)

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

(dále jen *Poskytovatel*)

Předmět Smlouvy

- 1) Předmětem smlouvy je poskytování služeb v oblasti Informačních technologií:
- a. dle specifikace v příloze smlouvy „Definice služeb“;
 - b. poskytnutí 7 licencí pro přístup do systému SAP R/3, správa systému, uživatelská podpora produktivního provozu,
 - c. poskytnutí 7 licencí pro přístup do aplikace Smlouvy a poplatky, správa systému, uživatelská podpora produktivního provozu,
 - d. poskytnutí 20 licencí pro přístup do aplikace Komplexní datová báze (registry), správa systému, uživatelská podpora produktivního provozu,
 - e. poskytnutí 20 licencí pro přístup do geografického informačního systému (GIS), správa systému, uživatelská podpora produktivního provozu,
 - f. poskytnutí 20 licencí operačního systému Microsoft Windows XP professional či vyšší verze operačního systému, dle standardů informačního systému,
 - g. poskytnutí 20 licencí software Microsoft Office 2003 standard, či vyšší dle standardů informačního systému,
 - h. Poskytnutí 35 licencí antivirového software Symantec Antivirus CE 9.0, či vyšší dle standardů informačního systému.
- 2) Předmětem smlouvy není:
- a. instalace, zaškolení a uvedení do provozu geografického informačního systému (GIS) včetně pasportu komunikací,

- b. dodávka technologií, které nejsou specifikovány v příloze smlouvy „Definice služeb“.
- c. správa prvků informačního systému na straně zákazníka, které nejsou součástí poskytovaných služeb.
- d. Konzultační a další práce, které nejsou specifikovány v příloze smlouvy „Definice služeb“.

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 *Objednatel* je prováděno dle „Předpisu specifikace požadavku“.

Platnost a doba trvání

- 1) Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2) Smlouva se uzavírá na dobu 24 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

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 měsíčně. Dnem zdanitelného plnění je den vystavení daňového dokladu (faktury).
- 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 účtovacím období.

Kontaktní osoby a zásady komunikace

- 1) Veškerá komunikace probíhá zásadně v českém jazyce
- 2) Všechny požadavky *Objednatel* 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 *Objednatel* a *Poskytovatel* v elektronickém formuláři systému pro sběr požadavků *Objednatel*,

- 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
 - b)Josef Fröhlich, Senior specialista IT, 484 243 558, josef.frohlich@libereckais.cz – vedoucí CHD
 - 8) Kontaktními osobami za Objednatele jsou:
 - 9) Mgr. Libor Rygál, 482 428 812, rygal.libor@vratislavice.cz

Doba provozu a podpory

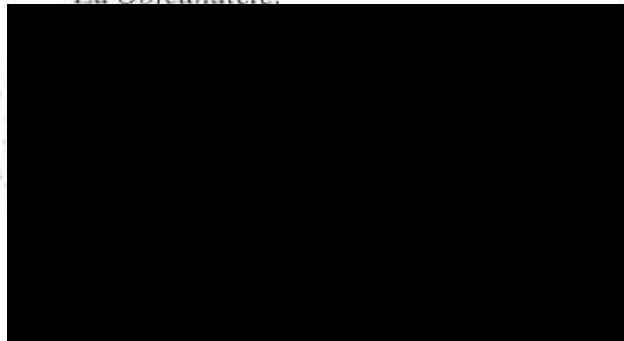
- 1) Poskytované služby jsou poskytovány 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací
- 2) Uživatelská podpora je dostupná v pracovní dny v době:
 - a. Pondělí, Středa: 08:00 – 18:00
 - b. Úterý, Čtvrtek: 08:00 – 16:00
 - c. Pátek: 08:00 – 14:00

Závěrečná ustanovení

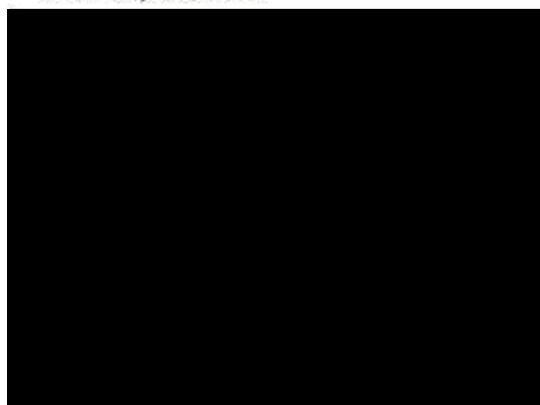
- 3) Tato smlouva včetně všech svých příloh představuje úplnou dohodu mezi smluvními stranami.
- 4) Tato smlouva může být měněna pouze formou písemných dodatků odsouhlasených oběma smluvními stranami. Návrhy dodatků je oprávněna předkládat každá ze smluvních stran. Platnost dodatku je vždy od 1. dne 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

V Liberci dne : 24.01.2007

Za Objednatele:



Za Poskytovatele:



Příloha č.1 - Definice služeb



Služba/Aplikace	Metrika	Počet jednotek	Kritérium kvality	Cena za měsíc
Správa uživatelského HW a SW				
Administrace uživatelů	Počet PC	20	SLA-S	
Servis PC	Počet PC	20	SLA-N	
Servis PC - základní SW	Počet PC	20	SLA-N	
Správa sítí a centrálních prvků IS				
Správa serverů	Počet zařízení	1	SLA-S	
WebHosting a Mailhosting				
Zřízení a vedení domény "B"	Počet B domén	1	N/A	
DNS hosting	Počet B domén	1	N/A	
Správa e-mailů (s funkcemi spolupráce ve skupině)	Počet PC	20	N/A	
Měsíční náklady celkem bez DPH 19%				
Měsíční náklady celkem s DPH 19%:				

Příloha č.1 - Definice služeb - SLA



Definice kvality služeb						
Kód kvality	Priorita požadavku	Služby outsourcing		Konektivita		Koefficient
		Reakce	Zásah	Vyřešení	Dostupnost	
SLA-N	Nízká	4	24	48	90%	1
SLA-S	Střední	2	4	8	97%	1,5
SLA-V	Vysoká	1	2	4	99%	2,4
N/A	Standardní	Standardní kvalita dle katalogu služeb, kterou není možné měnit dle jednotlivých zákazníků				1

Za Objednatelě:



Za Poskytovatele:

