

## SERVISNÍ SMLOUVA

### k zajištění provozu Technologického centra ORP a hostované spisové služby

Číslo smlouvy objednatele: .....

Číslo smlouvy poskytovatele: .....

kterou níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely podle Občanského zákoníku (zák. č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů) smluvní strany:

Obchodní název: **Statutární město Liberec**  
Sídlo: **nám. Dr. E. Beneše 1, 460 59 Liberec 1**  
Zastoupená: **Tiborem Batthyánym, primátorem statutárního města Liberec**  
IČ: **00262978**  
Bank. spojení: **Česká spořitelna, a.s. pobočka Liberec**  
**(dále jen objednatel)**

a

Obchodní název: **Liberecká IS, a.s.**  
Sídlo: **Mrštíkova 3, 461 71 Liberec III**  
Zastoupená: **Ing. Jaroslavem Burešem, MBA, statutárním ředitelem**  
IČ: **254 50 131**  
DIČ: **CZ25450131**  
Bank. spojení: **ČSOB**  
**(dále jen poskytovatel)**

## **Článek I. Předmět smlouvy**

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli servisní služby nutné k provozování Technologického centra obce s rozšířenou působností a obcí ve správním obvodu ORP (TC ORP) a hostované spisové služby (dále jen „servisní služby“), tj. zajištění služeb dále popsanych v příloze č. 1 této smlouvy – Definice služby.
2. Servisní služby je poskytovatel povinen zajistit nepřetržitě po celou dobu účinnosti této smlouvy, pokud jsou řádně plněny další podmínky této smlouvy ze strany objednatele.
3. Jakékoliv změny plnění musí být sjednány písemně dodatkem této smlouvy.

## **Článek II. Termíny a místo plnění**

1. Místem plnění předmětu smlouvy je město Liberec.
2. Termíny a lhůty plnění jsou:
  - Zahájení plnění: 1. 5. 2018
  - Ukončení plnění: servisní smlouva se uzavírá na dobu neurčitou

## **Článek III. Odměna**

1. Objednatel je povinen platit poskytovateli za poskytování služeb v rozsahu uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy smluvní odměnu. Smluvní strany se dohodly, že výše odměny činí 39 900,- Kč bez DPH měsíčně (dále jen „odměna“).

## **Článek IV. Platební podmínky**

1. Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad - fakturu po schválení akceptačního protokolu objednatelem, a to samostatně za každý jednotlivý měsíc poskytování služby.
2. Smluvní strany se dohodly na 14-denní splatnosti faktur ode dne jejich doručení objednateli. Daňový doklad - faktura musí být zaslán na adresu objednatele.
3. Daňový doklad musí obsahovat zákonné náležitosti dle platných právních předpisů a interní číslo, pod nímž je smlouva u objednatele registrována. V případě, že daňový doklad nemá zákonem stanovené a objednatelem vyžadované dané náležitosti, je objednatel oprávněn daňový doklad vrátit poskytovateli s informacemi, které vady daňovému dokladu vytýká. Oprávněným vrácením daňového dokladu přestává běžet původní lhůta splatnosti a běží nová lhůta ode dne doručení opraveného nebo nově

vystaveného daňového dokladu. Daňový doklad se považuje za uhrazený dnem, kdy byla odpovídající částka odepsána z účtu objednatele.

## **Článek V. Práva a povinnosti smluvních stran**

1. Práva a povinnosti poskytovatele:
  - a) zajistit řádné a včasné poskytování servisních služeb podle této smlouvy tak, aby byly zajištěny veškeré požadavky specifikované v příloze č. 1 této smlouvy a bez faktických a právních vad, a profesionálním způsobem v souladu s obecně přijímanými standardy v daném oboru.
  - b) pro nahlášení závady třeba použít kontakty servisní podpory poskytovatele:  
Centrální HelpDesk Liberecké IS, a.s., tel.: [REDACTED]  
e-mail: [REDACTED]  
Josef Fröhlich, vedoucí specialista CHD, mob.: [REDACTED]  
e-mail: [REDACTED]

Za řádné a prokazatelné nahlášení závady se pro účely této smlouvy rozumí nahlášení závady spolu s jejím popisem jednoznačně identifikujícím danou závadu.

2. Práva a povinnosti objednatele:
  - a) za řádně a včas provedené služby uhradit poskytovateli cenu způsobem, který byl mezi smluvními stranami ujednán v této smlouvě,
  - b) umožnit přístup zaměstnanců poskytovatele do prostor objednatele v rozsahu, který je nezbytný pro provedení plnění – servisu a umožnit přístup k dalším prostředkům, které souvisejí s předmětem této smlouvy,
  - c) poskytovat poskytovateli informace a podklady, které potřebuje k řádné realizaci plnění podle této smlouvy,
  - d) dodržovat podmínky užívání služeb zajišťovaných poskytovatelem.

## **Článek VI. Řešení vzniklých chyb a připomínek, definice a plnění SLA**

1. Připomínky a chyby je objednatel povinen prokazatelně uplatňovat prostřednictvím služby HelpDesk s uvedením závažnosti problému, popisu chyby a kdy a za jakých okolností se chyba vyskytla, popisu předchozích kroků a ostatních vstupů. Objednatel dále uvede požadavek na odstranění chyby nebo řešení připomínky. Doba zahájení řešení vedoucí k odstranění chyby a způsob řešení jsou určeny podle závažnosti chyby podle tabulky níže.

Závažnost chyby	Definice závažnosti chyby	Doba zahájení řešení (od nahlášení)	Míra plnění SLA	Řešení
A	Provoz systému je zcela zastaven. Důležitá funkce systému je narušena – hrozí škoda.	24 hodin v rámci pracovní doby	95 %	a
B	Provoz je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu ve formě náhradního řešení problému - „jiná cesta“.	48 hodin v rámci pracovní doby	80 %	a, b
C	Provoz je problémem ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem.	72 hodin v rámci pracovní doby	65 %	a, b
D	Námět na rozvoj IS	14 pracovních dnů	65 %	b, c,

2. Řešením se ve smyslu této smlouvy rozumí:
  - a) odstranění chyby aplikace nebo lokalizace jiné závady mimo vliv poskytovatele (např. závada hardware),
  - b) poskytnutí přijatelného náhradního řešení problému,
  - c) poskytnutí informace o akceptování/neakceptování námětu k zapracování do budoucích verzí.
3. Poskytovatel řeší nahlášené chyby a připomínky dle priorit dohodnutých mezi oprávněnými osobami a podle závažnosti chyby stanovené v bodě 1 tohoto článku. Poskytovatel má výhradní právo stanovit, zda nahlášené události jsou chybou ASW a jaká je její závažnost, či pouze připomínkami nebo námětem na rozvoj ASW. Závažnost chyby nahlášená objednatelem může být poskytovatelem změněna, pokud se ukáže, že původní posouzení závažnosti neodpovídalo její povaze. Poskytovatel má výhradní právo stanovit, zda mají být náměty na rozvoj ASW zahrnuty do nových verzí ASW.
4. Doba zahájení řešení znamená časový úsek od nahlášení chyby do okamžiku, ve kterém poskytovatel zahájil činnosti směřující k nalezení a poskytnutí řešení objednateli podle bodu 2 tohoto článku.
5. Míra plnění SLA se měří pololetně, vyjadřuje poměr chyb dané závažnosti, u nichž byla dodržena doba zahájení řešení (v souladu s předchozím bodem), vůči všem nahlášeným chybám dané závažnosti a stanovuje základ pro výpočet případné sankce.

## Článek VII.

### Smluvní pokuta a odpovědnost za škodu

1. V případě prodloužení objednatele se zaplacením jakéhokoliv dluhu podle této smlouvy, je poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodloužení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodloužení.

2. Objednatel je oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu za nenaplnění míry SLA v termínech dle této smlouvy (prodlení Poskytovatele), v jednotlivých kategoriích ve výši dle následující tabulky. Smluvní pokutu lze uplatnit pouze v případě, že k prodlení poskytovatele nedošlo vinou technické či jiné nepřipravenosti objednatele.

Závažnost chyby (dle čl. VII)	Jednotka pro výpočet	Výše sml. pokuty pro jednotku za každý den prodlení
A.	1 %	500
B.	1 %	200
C.	5 %	100
D.	neuplatní se	neuplatní se

Celková výše smluvní pokuty se určí tak, že celkový počet případů, kdy nebyla splněna míra plnění SLA, vyjádřený v procentech se (i) vydělí jednotkou pro výpočet, (ii) vynásobí počtem dnů prodlení a (iii) vynásobí výší smluvní pokuty pro jednotku za každý den prodlení.

3. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok oprávněné strany požadovat po druhé straně náhradu škody ve výši převyšující smluvní pokutu.
4. Poskytovatel odpovídá za škody jím způsobené při provádění servisních služeb nebo v souvislosti s prováděním, a to jak objednateli, tak i třetím osobám. Poskytovatel nese odpovědnost za škodu způsobenou objednateli v důsledku porušení jeho povinností, pokud toto porušení nebylo způsobeno okolností vylučující odpovědnost dle platných ustanovení Občanského zákoníku a/nebo neodborným jednáním objednatele.
5. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou objednateli v důsledku nevhodného pokynu objednatele, pokud objednatel na nevhodnost pokynu předem upozornil.
6. Obě smluvní strany mají za povinnost se chovat tak, aby nevznikla škoda druhé smluvní straně a těmto škodám svým chováním a jednáním předcházet.

## **Článek VIII. Důvěrné informace**

1. Poskytovatel má povinnost mlčenlivosti ohledně všech skutečností, s nimiž se seznámil v souvislosti s plněním této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby veškeré osoby, jež se budou v rámci jeho týmu podílet na plnění servisních služeb, byly zavázány mlčenlivostí.
2. Pokud nebude dohodnuto jinak, každá ze zúčastněných stran se zavazuje, že utají před třetími stranami a osobami důvěrné informace a know-how, které získá na základě stávající smlouvy od strany druhé, zejména informace a skutečnosti tvořící obchodní, hospodářské nebo jiné utajované skutečnosti. Smluvní strany za důvěrné a utajované považují vedle informací výslovně označených jako důvěrné nebo tajné

také takové informace, které nejsou všeobecně a veřejně známé, běžně dostupné, a které mohou svým zveřejněním způsobit škodlivý následek pro kteroukoli smluvní stranu.

3. Smluvní strany zaváží své zaměstnance, kteří přijdou do styku s důvěrnými informacemi ve smyslu tohoto odstavce k takovému zacházení s těmito informacemi, aby nedošlo k porušení závazků dle této smlouvy.

## **Článek IX. Ukončení smlouvy**

1. Poskytovatel není oprávněn pozastavit provádění servisních služeb v případě prodlení objednatele s úhradou jakékoliv platební povinnosti.
2. Objednatel má právo na odstoupení od smlouvy v případě prodlení poskytovatele se sjednanými termíny o více jak 60 dní.
3. Jestliže kterákoli strana poruší podstatným způsobem tuto smlouvu, je druhá strana oprávněna písemně vyzvat druhou stranu ke splnění jejích 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. Odstoupení od této smlouvy je platné dnem doručení oznámení o odstoupení.
4. Za podstatné porušení této smlouvy se považuje:
  - a) poskytovatel poruší ustanovení čl. VI.,
  - b) prodlení objednatele s provedením akceptace řádně a včas provedených servisních služeb, po dobu delší než 30 dnů,
  - c) nezaplacení smluvní ceny nebo její části do 30 dnů od splatnosti přes písemné upozornění poskytovatele.
5. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s možností výpovědi bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 12 (slovy dvanáct) měsíců.
6. Výpovědní lhůta začíná běžet 1. dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

## **Článek X. Zástupci stran**

Pro zabezpečení realizace činností, které povedou k praktickému plnění předmětu této smlouvy, jsou u smluvních stran stanoveni níže uvedení zástupci.

1. Zástupce objednatele:
  - a) zástupce ve věcech smluvních (s právem předávat poskytovateli všechny informace potřebné pro plnění smluvního závazku poskytovatele) a zástupce ve věcech technických (s právem přebírat a předávat všechna plnění, technické informace potřebné pro plnění

smluvního závazku dle této smlouvy od druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá) je:

Jméno: Ing. Zbyněk Vavřina, vedoucí odboru informatiky a řízení procesů

Tel.: [REDACTED]

Mail: [REDACTED]

2. Zástupce poskytovatele:

- a) zástupce ve věcech smluvních (s právem přebírat všechny informace potřebné pro plnění tohoto smluvního závazku od objednatele, o které ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá a předávat mu všechna plnění uskutečněná dle této smlouvy) je:

Jméno: Ing. Ivan Landsmann, manažer úseku obchodu a marketingu

Tel.: [REDACTED]

Mail: [REDACTED]

- b) zástupce ve věcech technických (s právem přebírat a předávat technické informace potřebné pro plnění smluvního závazku dle této smlouvy od druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá):

Jméno: Anna Löfflerová, manažer úseku IT

Tel.: [REDACTED]

Mail: [REDACTED]

3. Případné změny zástupců obou smluvních stran oznámí smluvní strana písemně druhé smluvní straně bez zbytečného prodlení.

## Článek XI. Obecná ustanovení

1. Je-li nebo stane-li se některé z ustanovení této smlouvy nebo příloh neplatným nebo neúčinným, netýká se to ostatních ustanovení této smlouvy a smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení novým ustanovením, které bude v nejvyšší možné míře splňovat stejné ekonomické, právní a obchodní cíle původního ustanovení. Totéž platí, vyskytnou-li se ve smlouvě či jejích dodatcích případné mezery.
2. Tato smlouva a veškeré vztahy s ní související se řídí právem České republiky. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory vzniklé při realizaci této smlouvy budou řešit korektním způsobem a v souladu s právními předpisy a pravidly slušnosti. Každá ze smluvních stran se dále zavazuje, že k soudnímu řešení uvedených sporů přistoupí až po vyčerpání možností jejich vyřízení mimosoudní cestou.

## Článek XII.

### Závěrečná ustanovení

- 1) Uzavření servisní smlouvy bylo schváleno Radou města dne 3. 4. 2018, usnesením č. 439/2018.
- 2) Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 1. 5. 2018, a to při dodržení zákonných povinností dle zákona č. 340/2015 Sb. (zákon o registru smluv).
- 3) Smluvní strany se tímto zavazují, že si vzájemně poskytnou veškerou součinnost a vyvinou maximální možné úsilí potřebné k řádné realizaci a naplnění této smlouvy. Smluvní strany jsou povinny neprodleně si vzájemně sdělovat informace, které mohou mít vliv na plnění závazků vyplývajících z této smlouvy.
- 4) Otázky touto smlouvou výslovně neupravené budou posuzovány podle právních předpisů České republiky, zejména podle ustanovení Občanského zákoníku.
- 5) Tato smlouva může být měněna pouze formou písemných vzestupně očíslovaných dodatků, odsouhlasených oběma smluvními stranami. Návrhy dodatků je oprávněna předkládat každá ze smluvních stran.
- 6) Smluvní strany se dohodly, že zápisy z jednání smluvních stran nejsou považovány za potvrzení o uzavření a změně této smlouvy dle Občanského zákoníku v platném znění.
- 7) Smluvní strany se dohodly, že řešením veškerých případných sporů, jež by z této smlouvy anebo v souvislosti s ní vznikly, bude pověřen příslušný obecný soud v místě sídla poskytovatele.
- 8) Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má povahu originálu, a každá ze smluvních stran si ponechá jeden.
- 9) Každá ze smluvních stran je povinna uchovat originál smlouvy obsahující její podpis a předložit jej v případě soudního jednání.
- 10) Smluvní strany jsou oprávněny zveřejnit veškerý obsah této smlouvy, budou-li o to požádány dle zákona č. 106/99 Sb..
- 11) Smluvní strany souhlasí, že tato smlouva může být zveřejněna na webových stránkách statutárního města Liberec ([www.liberec.cz](http://www.liberec.cz)), s výjimkou osobních údajů fyzických osob uvedených v této smlouvě.
- 12) *Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva bude uveřejněna 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).*
- 13) *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.*
- 14) *Smlouva nabývá účinnosti nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv podle § 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).*
- 15) *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.*

- 16) Smluvní strany shodně prohlašují, že cena určená ve smlouvě je cenou obvyklou ve smyslu § 2999 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník.
- 17) Nedílnou součástí této smlouvy tvoří přílohy:  
Příloha č. 1 - Definice služby

Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy.

Ing. Jaroslav Bureš, MBA, statutární ředitel

**Poskytovatel**  
**Liberecká IS, a. s.**

Tibor Batthyány, primátor

**Objednatel**  
**Statutární město Liberec**

V Liberci dne .....

V Liberci dne .....

## Příloha č. 1 servisní smlouvy

### Definice služby

**Servisní služby nutné k provozování Technologického centra obce s rozšířenou působností a obcí ve správním obvodu ORP (TC ORP) a hostované spisové služby:**

#### Servis a provoz technologického centra:

- Údržba systémového SW
- Ochrana a zabezpečení dat
- Archivace a zálohování
- Testování
- Řešení havarijních stavů
- Plánovaná údržba a profylaxe

#### Servis a podpora hostované spisové služby:

- Instalace doplňků verzí (update) pro zajištění funkčnosti řešení v rozsahu k datu zahájení poskytování služby, vč. zajištění souladu s platnou legislativou
- Uživatelská podpora – pomoc uživatelům při řešení problémů
- Hot-line, poskytování e-mailového a telefonického poradenství
- Telefonická pomoc při operativním řešení situací v reálném provozu
- Řízení přístupových práv
- Poskytování servisu na výzvu objednatele (řešení změnových požadavků / zakázkové úpravy ASW budou prováděny na základě samostatných objednávek)
- Zajištění potřebné součinnosti při obnově ASW v případě havárie.

Ing. Jaroslav Bureš, MBA, statutární ředitel

**Poskytovatel  
Liberecká IS, a. s.**

Tibor Batthyány, primátor

**Objednatel  
Statutární město Liberec**

V Liberci dne .....

V Liberci dne .....