



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

IC: 25450131; DIC: CZ25450131

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem v odd. B, vložce 1429.



LIBERECKÁ IS, a.s.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

PROVOZU A SPRÁVY INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

ČÍSLO SMLOUVY 48/2005

KT/4010/05/0051

ČLÁNEK I. SMLUVNÍ STRANY

1. Objednatel: Statutární město Liberec,
nám. Dr. E. Beneše 1, 460 59 Liberec
Zastoupený: Ing. Jiří Kittner, primátor Statutárního města Liberce
IČ: 00262978
Bank. spojení: [REDACTED]

(dále jen *Objednatel*)

2. Poskytovatel: Liberecká IS, a.s.,
Jablonecká 41, 460 10 Liberec 5
Zastoupený: Ing. Jiří Veselka, člen představenstva
Bc. Ondřej Červinka, člen představenstva
IČ: 25450131
DIČ: CZ25450131
Bank. spojení: [REDACTED]

(dále jen *Poskytovatel*)

ČLÁNEK II. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1) Předmětem této smlouvy je:
- Provozování informačního systému dle přílohy „Definice služeb“ (viz čl. VI/2).
 - Poskytnutí potřebných zařízení pro poskytování uvedených služeb a jejich údržba, vše po dobu platnosti této smlouvy.
 - Poskytnutí programového vybavení pro poskytování uvedených služeb po dobu platnosti této smlouvy.
 - Podpora uživatelů uvedených služeb v rozsahu definovaném v přílohy „Definice služeb“.
- 2) Předmětem smlouvy nejsou aktivity rozvoje informačního systému
- 3) Smluvní strany se zavazují k vzájemné spolupráci, a to jednak uvedené v této smlouvě, v příloze č. 1 a Všeobecných obchodních podmínkách, a dále v průběhu plnění předmětu smlouvy k vyžádané spolupráci a nutně k plnění předmětu smlouvy.

ČLÁNEK III. MÍSTO A ČAS PLNĚNÍ

- 1) Místem plnění předmětu smlouvy je město Liberec, pracoviště Magistrátu města Liberec využívaná Magistrátem města Liberec ke dni popisu smlouvy. Změna nebo rozšíření pracovišť musí být definovány dodatkem ke smlouvě a podmínky odsouhlaseny oběma stranami.
- 2) *Poskytovatel* se zavazuje zprovoznit Informační systém v rozsahu předmětu smlouvy nejpozději do 1.1.2006.

ČLÁNEK IV. 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, pokud Smlouva příslušná ustanovení Všeobecných obchodních podmínek neupravuje jinak.
- 2) Hlášení incidentů a požadavků *Objednatel*em je prováděno dle „Předpisu specifikace požadavku“, který tvoří přílohu této smlouvy.

ČLÁNEK V. PLATNOST A DOBA TRVÁNÍ

- 1) Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 12 měsíců s tím, že výpověď jsou oprávněni podat každá ze smluvních stran písemně i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta začíná běžet 1. dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.

ČLÁNEK VI. CENA SLUŽBY

- 1) Za zahájení služby bude účtován jednorázový zřizovací poplatek 0 Kč.
- 2) Cena služby je účtována způsobem, jak je uvedeno v příloze č. 2 Cena služeb.
- 3) *Objednatel* se zavazuje za prodlení s úhradou faktury zaplatit smluvní úrok z prodlení ve výši 0,02% z fakturované částky za každý den prodlení.
- 4) 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 VII. SANKCE

- 1) *Poskytovatel* se zavazuje v případě nedodržení uvedeného termínu zprovoznění Informačního systému dle článku III. odstavce 2 uhradit smluvní pokutu 100 000,- Kč za každý započatý den prodlení, která je splatná do 14 dnů po doručení vyúčtování smluvní pokuty.
- 2) *Poskytovatel* se zavazuje za překročení termínů v dodávce služby, dle předmětu plnění této smlouvy, uhradit smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každý započatý den prodlení, bez rozlišení, zda se jedná o záruční či pozáruční servis, která je splatná do 14 dnů po doručení vyúčtování smluvní pokuty.
- 3) *Poskytovatel* se zavazuje za nedodržení definované úrovně poskytovaných služeb zaplatit smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za zúčtovací období, bez rozlišení požadované priority konkrétní služby.
- 4) Sankce uplatňované vůči *Poskytovateli* budou řešeny formou zápočtu k fakturované ceně služeb za následující zúčtovací období.

ČLÁNEK VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

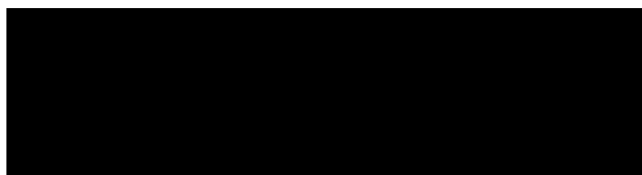
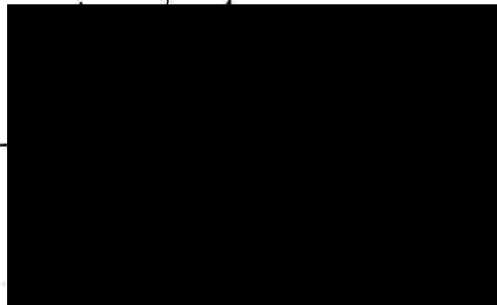
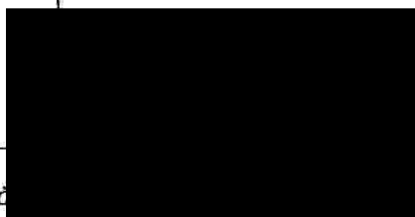
- 1) Smluvní strany se dohodly, že všechny případné spory, po neúspěchu vyjednávání, budou řešeny především dohodou.
- 2) Tato smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, pro každou stranu 2.
- 3) Součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
 - a. Příloha č.1 – Kontaktní osoby a zásady komunikace
 - b. Příloha č.2 – Cena služeb
 - c. Příloha č.3 – Doba provozu a podpory
 - d. Příloha č.4 – Předpis specifikace požadavků
 - e. Příloha č.5 – Všeobecné obchodní podmínky
 - f. Příloha č.6 – Definice služeb
- 4) Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva vyjadřuje jejich svobodné rozhodnutí, což potvrzují vlastnoručními podpisy.

Poskytovatel

Objednatel

V Liberci dne 8.12.2005

V Liberci dne 8.12.2005



PŘÍLOHA Č.1 - KONTAKTNÍ OSOBY A ZÁSADY KOMUNIKACE

POSKYTOVATEL:

- 1) Centrální helpdesk poskytovatele; [REDAKCE] Nám. Dr. Eduarda Beneše 1, 460 59 Liberec 1
- 2) [REDAKCE]; Senior specialista IT; [REDAKCE]

OBJEDNATEL:

- 1) Vedoucí odborů MML
- 2) [REDAKCE]; tajemník Magistrátu města Liberec; [REDAKCE]
[REDAKCE]

ZÁSADY KOMUNIKACE

- 1) Veškerá komunikace probíhá výhradně v českém jazyce.
- 2) Všechny požadavky *Objednatele* jsou předávány jednoznačným procesem přes Centrální helpdesk (dále jen CHD) *Poskytovatele* dle všeobecných 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/MML/>

PŘÍLOHA 2 - CENA SLUŽEB

Cena služeb je určena dohodou smluvních stran takto:

- Měsíční poplatek je stanovován na základě „Definice služeb“, která je přílohou této smlouvy.
- Cena služeb za 48 měsíců trvání smlouvy je stanovena na částku **112 748 083,- Kč** bez DPH.
- Cena služeb za 48 měsíců trvání smlouvy včetně aktuálně platného DPH v okamžiku podání nabídky je stanovena na částku **134 170 219,- Kč**.
- V ceně služeb je zahrnut:
 - výše uvedený měsíční poplatek,
 - cena za vícepráce v rozsahu 500 člověkodnů,
 - cena za dodatečné navýšení o 20 jednotek.
- Vyhodnocení poskytovaných služeb je prováděno vždy na konci tříměsíčního období.
- V případě závady či nefunkčnosti systému způsobeném vadným poskytnutím služby, bude ze strany *Poskytovatele* během trvání záruční lhůty poskytnut zadavateli bezplatný servis na dodanou službu, s výjimkou případu, kdy bylo poškození prokazatelně způsobeno nesprávnou obsluhou zaměstnanci *Objednatele* nebo vyšší mocí.
- Bezplatný servis v rámci záruky zahrnuje i vedlejší náklady poskytovatele.

PŘÍLOHA Č.3 - DOBA PROVOZU A PODPORY

Poskytovatel se zavazuje zajistit, že:

1. Informační systém je provozován 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací.
2. V případě výpadku je informační systém obnoven nejpozději do 48 hodin od začátku výpadku, 120 hodin v případě fatálního výpadku serveru vyžadujícím jeho výměnu..
3. Uživatelská podpora je dostupná v pracovní dny v době od 08:00 do 18:00.

PŘÍLOHA Č.4 : PŘEDPIS SPECIFIKACE POŽADAVKŮ



LIBERECKÁ IS, a.s.

Autor: [REDACTED]
Verze dokumentu: 4.0
Datum vzniku: 23.02.2003
Datum poslední úpravy: 10.09.2005

OBSAH

OBSAH	2
1. ÚVOD	3
2. MECHANISMY ZÍSKÁVÁNÍ POŽADAVKŮ	3
3. PROCES ZADÁVÁNÍ POŽADAVKŮ	3
3.1. SERVISNÍ POŽADAVKY	3
3.2. ZMĚNOVÉ POŽADAVKY	4
4. STANOVENÍ MÍRY DETAILNOSTI POŽADAVKU	4
5. ZDŮVODŇOVÁNÍ POŽADAVKŮ	4
6. ZAZNAMENÁVÁNÍ POŽADAVKŮ	4
6.1. SERVISNÍ POŽADAVKY	4
6.2. ZMĚNOVÉ POŽADAVKY	5
6.3. KONFIGURACE POŽADAVKŮ	5
7. VYŘÍZENÍ POŽADAVKU	5
8. ZÁVĚR.....	5
9. PŘÍLOHY.....	6
9.1. LEGENDA.....	6
9.2. SOUVISEJÍCÍ MATERIÁLY	6
9.3. SEZNAM REVIZÍ DOKUMENTU.....	6

1. ÚVOD

Předpis specifikace požadavků je statický dokument, jehož aplikací budou specifikovány skutečné konkrétní požadavky uživatele poskytovaných služeb (dále jen Odběratel) na podporu Liberecké IS, a.s. (dále jen LIS).

2. MECHANISMY ZÍSKÁVÁNÍ POŽADAVKŮ

- Servisní požadavky jsou předávány Odběratelem na Centrální HelpDesk Liberecké IS, a.s. (dále je m CHD):
 1. Prostřednictvím WWW aplikace HelpDesk Liberecké IS, a.s. Přesná adresa pro přístup k aplikaci je uvedena ve Smlouvě.
 2. Zadávání elektronickou poštou – pro elektronickou poštu je stanovena jednotná elektronická adresa „[REDAKCE]“. Takto zadané požadavky mají vždy nastavenou prioritu nízká.
 3. Telefonicky – v případě, že není nijak možné využít žádnou z předcházejících možností! Kontakt na CHD:
 - Číslo vnitřní linky je 3555.
 - Číslo pro volání z místa nenapojeného na ústřednu MML je [REDAKCE]

Výše definované způsoby jsou uvedeny v pořadí v jakém je Odběratel povinen je využít. V pořadí další způsob zadání požadavku je možný pouze tehdy pokud není možnost využít předchozího!!!

- Změnové požadavky jsou LIS předávány:
 - o V papírové podobě – již jako oficiální objednávka požadovaných prací s veškerými náležitostmi dle legislativy a vnitřních předpisů Odběratele.
 - o Elektronickou poštou – jako požadavek prvotní požadavek na základě věcné oblasti. Takto zadaný požadavek je řešen do potřeby vytvoření objednávky prací či zařízení.

3. PROCES ZADÁVÁNÍ POŽADAVKŮ

3.1. SERVISNÍ POŽADAVKY

Servisními požadavky se rozumí rutinní požadavky běžných uživatelů PC, či jiných prvků podporovaných na základě Smlouvy, které jen třeba realizovat bez prodloužení.

V následující tabulce je definován životní cyklus servisního požadavku:

Krok	Činnost	Role	Další krok
1	Zadání požadavku	Uživatel	3 ¹⁾ 2 ²⁾
2	Schválení požadavku	Odpovědný pracovník Odběratele	pokud ano 3 pokud ne -
3	Zaznamenání požadavku	Kontaktní pracovník CHD	Je-li jednoznačný řešitel 4 Jinak 5
4	Předání požadavku řešiteli	Kontaktní pracovník CHD ¹⁾	7
5	Předání požadavku vedoucímu CHD	Kontaktní pracovník CHD	7
6	Rozhodnutí o řešiteli	Vedoucí CHD	7
7	Převzetí požadavku	Řešitel	Je-li třeba více informací 8 Jinak 9
8	Doplnění požadavku	Řešitel Součinnost – zadavatel	9
9	Řešení požadavku	Řešitel	Je-li třeba jiný řešitel 4 Je-li požadavek vyřešen 10
10	Uzavření požadavku	Řešitel	11
11	Informování zadavatele	Řešitel	-

¹⁾ - pokud je předáno v průběhu řešení, neúčastní se provedení kroku uvedená role, ale předchozí řešitel.

²⁾ - pokud není třeba schválit požadavek.

³⁾ - pokud je dle platných předpisů Odběratele potřeba, aby byl požadavek uživatele schválen jeho nadřazeným pracovníkem.

3.2. ZMĚNOVÉ POŽADAVKY

Mezi tyto požadavky jsou zahrnuty takové, na jejichž realizaci nezávisí provozuschopnost IS SML.

V následující tabulce je definován životní cyklus servisního požadavku:

Krok	Činnost	Role	Další krok
1	Specifikace požadavku	Uživatel	3 ¹⁾ 2 ²⁾
2	Schválení požadavku	Odpovědný pracovník Odběratele	pokud ano 3 pokud ne -
3	Předání požadavku LIS	Kontaktní pracovník Odběratele Kontaktní pracovník LIS	4
4	Stanovení podmínek realizace požadavku	Odpovědný pracovník LIS	5
5	Akceptace podmínek realizace	Odpovědný pracovník Odběratele	pokud ano 3 pokud ne -
5	Realizace požadavku	Pověřený pracovník LIS Součinnost – pověřený pracovník Odběratele	6
6	Akceptace realizace požadavku	Odpovědný pracovník Odběratele	-

¹⁾ - pokud není třeba schválit požadavek.

²⁾ - pokud je dle platných předpisů Odběratele potřeba, aby byl požadavek uživatele schválen jeho nadřízeným pracovníkem.

Samotná realizace změnového požadavku je, z principu požadavku, acyklická a jedinečná. Proto není ve výše uvedeném procesu rozepsána a její definice je předmětem každého jednotlivého požadavku.

Pokud by se požadavek opakoval a byl řešen pomocí rutinních postupů jedná se o požadavek servisní.

4. STANOVENÍ MÍRY DETAILNOSTI POŽADAVKU

Specifikace požadavků zákazníka se zadávají s co možná největší detailností, kam až je možné dialog se zadavatelem zavést. Je-li to možné, vychází se přitom ze způsobu, jakým je požadavek zabezpečován dosud.

Pro každý požadavek musí být určena kontaktní osoba, se kterou je možné konzultovat nejednoznačnosti či doplňující informace k požadavku.

Požadavky budou doplňovány přílohami, které mohou objasnit popisovaný problém či poskytnout doplňující informace, jako např. :

- Vzorové dokumenty
- Formuláře
- Dopisy
- Sestavy
- Apod.

5. ZDŮVODŇOVÁNÍ POŽADAVKŮ

Požadavek se zdůvodňuje uvedením jeho cíle nebo smyslu. Zdůvodnění se neprovádí, pokud cíl nebo smysl požadavku je zřejmý z jeho popisu a lze provést odkaz na již existující požadavek se shodným cílem.

6. ZAZNAMENÁVÁNÍ POŽADAVKŮ

6.1. SERVISNÍ POŽADAVKY

Všechny požadavky a jejich průběh je zaznamenán ve WWW aplikaci CHD.

6.2. ZMĚNOVÉ POŽADAVKY

Z důvodů projektového přístupu k řešení každého požadavku na změnu je pro každý požadavek vytvořen adresář v adresářové struktuře IS SML, kde je dle předem stanoveného „předpisu dokumentace“ ukládána a aktualizována veškerá dokumentace realizace požadavku.

6.3. KONFIGURACE POŽADAVKŮ

Servisní požadavky jsou vždy řešitelem pouze doplňovány o realizované kroky a nové informace. Historie požadavku je tedy popsána přímo v jeho „předmětu“.

Dokumentace ke změnovým požadavkům bude ukládána dle stanovených pravidel do adresáře:

„RRRRMMDD_ZKR.ODBERATELE_Strucny_nazev_pozadavku“

kde „RRRR“ znamená rok zapsaný v úplném tvaru, „MM“ měsíc na dvě místa (...09,10...) a „DD“ den zapsaný na dvě místa datumu předání požadavku. „ZKR.ODBERATELE“ znamená krátký prefix pro identifikaci Odběratele.

Požadavek bude dokumentován řešitelem dle předepsaných pravidel a v dohodnutých pravidelných intervalech budou informace o realizaci reportovány kontaktní osobě zadavatele.

7. VYŘÍZENÍ POŽADAVKU

Po přijetí požadavku bude odpovědným pracovníkem LIS posouzena realizovatelnost a pracnost požadavku a stanoví podmínky, za kterých je požadavek možné realizovat. Kontaktní osoba zadavatele bez zbytečného prodlení obdrží vyjádření k podmínkám realizace požadavku a zváží zda bude požadavek za těchto podmínek realizován, nebo bude přehodnocen.

Po případných úpravách v součinnosti s odpovědnou osobou LIS je požadavek finalizován a předán k řešení. Kontaktní osoba zadavatele je informována po ukončení realizace požadavku informována o průběhu a způsobu realizace.

8. ZÁVĚR

Tento dokument je závazný pro standardní zadávání požadavků Odběratele na LIS a požadavky zadávané jinou formou, která není uvedena v tomto dokumentu nejsou pro LIS závazné.

9. PŘÍLOHY

9.1. LEGENDA

V následující tabulce jsou vysvětleny použité termíny a zkratky:

Zkratka	Celý název	Vysvětlivky
CHD	Centrální HelpDesk	Pracoviště zajišťující evidenci, a v některých případech i okamžité řešení, uživatelských požadavků a koordinaci jejich řešení.
IS	Informační systém	Soubor hardware, softwarových aplikací, databází a prostorů k ukládání souborů který v součinnosti tvoří automatizovanou podporu tvorby, distribuce a správy informací.
LIS	Liberecká IS	Liberecká IS, a.s.
-	Smlouva	Smlouva o poskytování služeb mezi LIS a odběratelem.
-	Odběratel	Právnícká či fyzická osoba, která s LIS uzavře Smlouvu na poskytování Služeb.

9.2. SOUVISEJÍCÍ MATERIÁLY

V následující tabulce jsou uvedeny všechny materiály související s tímto dokumentem a materiály, které posloužily jako zdrojové informace k tvorbě tohoto materiálu:

Název materiálu	Uložení
Smlouva	Dle vnitřních předpisů zúčastněných stran
Návod k používání aplikace HelpDesk	http://www.libereckais.cz
Všeobecné obchodní podmínky	http://www.libereckais.cz

9.3. SEZNAM REVIZÍ DOKUMENTU

V následující tabulce je uveden seznam všech verzí tohoto dokumentu a jejich popis:

Verze	Popis revizí	Autor
1.0	První verze dokumentu	
2.0	Doplnění o procesy zadávání požadavků	
2.1	Zpracování připomínek Ing. Hruboně	
3.0	Popsání nových mechanismů zadávání servisních požadavků	
3.1	Úpravy zohledňující zánik oddělení informatiky na MML	
4.0	Přepracování pro obecné uplatnění nezávislé na zákazníkovi.	

PŘÍLOHA Č.5 : VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY



LIBERECKÁ IS, a.s.

Autor: [REDACTED]
Verze dokumentu: 2.0
Datum vzniku: 12.09.2005
Datum poslední úpravy: 18.10.2005

OBSAH

OBSAH	2
1. ÚVOD	3
2. OMEZENÍ PODPORY V RÁMCI SMLOUVY.....	3
3. PODMÍNKY PLNĚNÍ	3
4. ODMĚNY A PLATEBNÍ PODMÍNKY	3
5. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI <i>POSKYTOVATELE</i>	4
6. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI ZA ŠKODU	4
7. SPOLUPRÁCE ZE STRANY <i>OBJEDNATELE</i>	5
8. AKTUALIZACE SEZNAMU POSKYTOVANÝCH SLUŽEB	5
9. SANKCE A BONIFIKACE.....	5
10. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ PLATNOSTI <i>SMLOUVY</i>	6
11. DŮVĚRNÉ INFORMACE	7
12. ZPŮSOBY KOMUNIKACE.....	7
13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	7
14. PŘÍLOHY.....	9
14.1. LEGENDA.....	9
14.2. SOUVISEJÍCÍ MATERIÁLY	9
14.3. SEZNAM REVIZÍ DOKUMENTU.....	10

1. ÚVOD

V tomto dokumentu jsou popsány všeobecné podmínky, na základě kterých jsou poskytovány služby Liberecké IS, a.s. (dále jen LIS nebo Poskytovatel) obchodním partnerům (dále jen Odběratel).

Tyto podmínky jsou nedílnou součástí smluvního vztahu, pokud není ve Smlouvě určeno jinak.

2. OMEZENÍ PODPORY V RÁMCI SMLOUVY

- 1) Poskytování podpory se týká pouze prvků informačního systému v rozsahu vydefinovaného v přílohách a dodatcích Smlouvy.
- 2) V případě, kdy zjevnou příčinou incidentu bude neodborné, hrubé, případně jiné jednání nebo užívání daného zařízení, které neodpovídá druhu a určení zařízení, případně neodpovídá výrobcem doporučené obsluze programového vybavení, včetně kroků rušících záruku (pokud je dané zařízení v záruce), není řešení takového případu kryto poplatkem Smlouvy (anebo zárukou). Smlouvou dále nejsou kryty incidenty (poruchy) způsobené živelnou pohromou, krádeží, případně z obdobných důvodů, které nesouvisí s běžným a obvyklým používáním techniky.
- 3) Ve všech výše uvedených případech vyvine *Poskytovatel* odpovídající úsilí k rychlému řešení incidentu, nicméně není vázán časovými limity zakotvenými touto Smlouvou a výdaje včetně odměny vzniklé při těchto zásazích jsou účtovány samostatně.

3. PODMÍNKY PLNĚNÍ

- 1) Poskytovatel zajišťuje fungování informačního systému v pracovních dnech v pracovní době *Objednatele* tak jak je uvedeno v příloze Smlouvy.
- 2) Předávání „ad hoc“ požadavků od *Objednatele* k *Poskytovateli* probíhá prostřednictvím systému pro sběr požadavků *Objednatele* provozovaným poskytovatelem. Požadavky za *Objednatele* uplatňují kontaktní a oprávněné osoby v rámci pracovní doby, tak jak je stanovena výše. Požadavek došlý mimo tuto dobu se považuje za doručený následující pracovní den na začátku pracovní doby.
- 3) Vyřešení požadavku na podporu potvrzují oprávněné osoby na straně *Objednatele* a *Poskyvatele* 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.
- 4) Pro běžnou komunikaci mezi *Objednatelem* a *Poskyvatelem* jsou určeny na straně *Objednatele* hlavní kontaktní osob po jedné na každé straně, které jsou odpovědné za plnění ujednání Smlouvy, společně koordinují veškeré aktivity spojené s podporou a sledují plnění služeb na obou stranách. Každá strana může určit zástupce hlavní kontaktní osoby a osoby oprávněné jednáním za danou smluvní stranu při zadávání řešení a vypořádání požadavků na poskytnutí podpory. Jmenovitý seznam těchto osob seřazený podle priorit komunikace je obsažen v příloze Smlouvy.
- 5) Obě strany jsou oprávněny kdykoli v průběhu trvání Smlouvy změnit kontaktní a oprávněné osoby. O těchto skutečnostech musí bez zbytečného odkladu písemně (faxem, e-mailem) informovat protější stranu. Tento písemný dokument se automaticky stává dodatkem k příloze Smlouvy.
- 6) Obě strany *Objednatel* i *Poskytovatel* prohlašují, že nezneužijí telefonní čísla, přístupová čísla nebo hesla, která budou vzájemně sdělena v souvislosti s poskytováním služeb dle Smlouvy a učiní rozumně požadovatelná opatření proti jejich zneužití třetími stranami.
- 7) V rámci Smlouvy je *Objednatel* oprávněn nahlásit a požadovat řešení neomezeného počtu požadavků na poskytnutí podpory.

4. ODMĚNY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 1) Za služby poskytované *Poskyvatelem* podle Smlouvy bude *Objednatel* platit odměnu. Celková odměna se skládá z odměny za poskytnutí jednotlivých služeb, jejichž ceny jsou stanoveny v příloze Smlouvy. Odměna za poskytnutí jednotlivých služeb bude účtována dle přílohy Smlouvy na základě rozsahu skutečně poskytnutých služeb *Objednateli*. Při vyúčtování výše zmíněné odměny bude k fakturované částce připočtena daň z přidané hodnoty v sazbě platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.



- 2) Poskytovatel vyúčtuje *Objednateli* služby dle této Smlouvy tak, jak je stanoveno v prvním odstavci tohoto článku, řádnými fakturami nejpozději 5. pracovní den následujícího měsíce. Faktury musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu.
- 3) Splatnost faktur je 14 dní ode dne jejího doručení *Objednateli*. Za den úhrady ceny je považován den, kdy příslušná částka bude připsána na účet Poskytovatele. V případě, že *Objednatel* bude v prodlení s úhradou faktury, je zhotovitel oprávněn účtovat smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% z fakturované částky za každý den prodlení.
- 4) Cena bude aktualizována, pokud dojde ke změně poskytovaných služeb, jejich metrik, případně při jiných změnách majících vliv na cenu služeb (např. ukončení záruční doby), změnou v Příloze Smlouvy, Definice služeb.

5. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI POSKYTOVATELE

- 1) *Poskytovatel* se zavazuje věnovat každému požadavku na poskytnutí podpory odpovídající úsilí k jeho vyřešení v požadované kvalitě.
- 2) Pokud nebudou služby uvedené v příloze Smlouvy zaviněním *Poskytovatele* poskytovány tak, jak bylo sjednáno, bude *Objednatel* oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši definované v kapitole „Sankce a bonifikace“ z celkové hodnoty služeb, s jejichž plněním je *Poskytovatel* v prodlení.
- 3) *Poskytovatel* není v prodlení, je-li jeho prodlení zapříčiněno prodlením na straně *Objednatele*.
- 4) *Objednatel* uznává, že poskytování odpovídající podpory závisí též na komunikačních prostředcích ve vlastnictví či správě třetích stran, jejichž průběžnou dostupnost nemůže *Poskytovatel* zaručit, stejně jako nemůže zaručit bezporuchový a kontinuální provoz libovolného nástroje, ať programového či jiného, používaného *Objednatelem* k hlášení incidentů, pokud není jeho poskytování či správa předmětem Smlouvy (například telefon, fax, e-mail). Zpoždění způsobené selháním těchto nástrojů, na které *Poskytovatel* nemá vliv, nebude započítáno do určených časových limitů k poskytnutí odpovídající podpory.
- 5) *Poskytovatel* bude věnovat každému případu poskytnutí podpory péči řádného hospodáře. *Poskytovatel* nicméně nemůže zaručit, že veškeré požadavky na poskytnutí podpory budou úspěšně zrealizovány. Vyskytne-li se požadavek *Objednatele*, u kterého *Poskytovatel* zjistí, že jej není schopen úspěšně vyřešit, musí *Poskytovatel* neprodleně tuto skutečnost nahlásit *Objednateli*. Součástí hlášení musí být detailní zdůvodnění, proč tento požadavek nemůže být uspokojen a návrh možných alternativních postupů.
- 6) Za okolností vylučujících odpovědnost *Poskytovatele* za poruchu ve smyslu Smlouvy se považují překážky, které nastaly nezávisle na vůli *Poskytovatele* dle § 374 zákona č. 513/1991 (Obchodní zákoník). Tyto překážky nejsou považovány za poruchy na straně *Poskytovatele* a nejsou započítávány ani do dostupnosti, ani do délky řešení požadavku.
- 7) Pokud je při servisním zásahu nutný přístup osob pověřených *Poskytovatelem* do prostor *Objednatele*, nebo prostor třetí osoby, kam *Objednatel* zajišťuje přístup, je *Objednatel* povinen tento přístup umožnit. Pokud *Objednatel* přístup neumožní, je pozastaveno načítání času řešení požadavku, případně času nedostupnosti. *Poskytovatel* o pozastavení načítání doby a jeho důvodu uvědomí telefonicky *Objednatele* a zároveň s *Objednatelem* dohodne čas, kdy bude přístup osob pověřených *Poskytovatelem* umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu osob pověřených *Poskytovatelem* k je načítání doby řešení požadavku, či nedostupnosti obnoveno.
- 8) Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení služby, které je oznámeno *Objednateli* nejméně 5 dní předem. Veškerá údržba a práce jsou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na *Objednatele*, a budou prováděny po pracovní době *Objednatele*, definované ve Smlouvě, s výjimkou činností, které musejí být prováděny v pracovní době.
- 9) Přerušení služby z důvodů plánovaných prací se pro účely SLA nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti, či doby řešení požadavku se nezapočítává. Pokud LIS nedodrží plánovaný termín pro údržbu, respektive pro její ukončení, považuje se služba za nedostupnou od okamžiku plánovaného ukončení prací do okamžiku skutečného ukončení údržby. Tato doba nedostupnosti se v takovém případě započítává do celkové doby nedostupnosti služby.
- 10) Záruční doba na všechny poskytnuté služby je minimálně 24 měsíců.

6. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI ZA ŠKODU

- 1) Odpovědnost za škody se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky.



- 2) *Poskytovatel* jedná na základě dobré víry, že smluvní a jiná nezbytná ujednání mezi *Objednatel*em a originálním výrobcem jsou na odpovídající úrovni vzhledem k požadovaným službám (servisním zásahům). Tato klauzule není platná v případě, že *Poskytovatel* služeb je zároveň dodavatelem technického nebo programového vybavení.

7. SPOLUPRÁCE ZE STRANY OBJEDNATELE

- 1) *Objednatel* se zavazuje účinně spolupracovat s *Poskytovatelem* v celém průběhu poskytování podpory od její počáteční specifikace, přes případnou simulaci, řešení (ať telefonickým nebo na pracovišti *Objednatele*), ladění, testování, odstraňování následků apod.
- 2) *Objednatel* je povinen v případě potřeby a na vyžádání *Poskytovatele* zajistit v místě provádění podpory přítomnost osoby znalé (technický odborník) přístupových práv, hesel a ostatních skutečností nezbytných k finálnímu řešení (pokud tyto informace patří k utajovaným skutečnostem *Objednatele* a nebyly *Poskytovateli* sděleny).
- 3) *Objednatel* zajistí pro pracovníky *Poskytovatele* přístup do všech svých objektů v rozsahu nezbytném pro poskytování požadované podpory, bezplatně poskytne komunikační prostředky (telefon, fax) nezbytné pro činnost *Poskytovatele* a poskytne přiměřené podmínky pro práci (pracovní stůl apod., podle podmínek a typu zásahu).
- 4) Jako jedna z metrik poskytované služby jsou doby reakce, začátku řešení a uzavření požadavku. Tyto doby se začínají měřit od řádného nahlášení požadavku. Řádně nahlášeným požadavkem je požadavek, který je předán dle „Předpisu specifikace požadavku“.

8. AKTUALIZACE SEZNAMU POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- 1) *Objednatel* má právo průběžně doplňovat seznam služeb do „Definice služeb“. Dodatky jsou průběžně číslovány, výhradně písemné, podepsané *Objednatel*em nebo zmocněnou osobou *Objednatele* a stávají se součástí seznamu a zároveň podkladem pro výpočet poplatku za služby na další období. Toto platí v případě vyřazení některých služeb ze seznamu, také při změně rozsahu a úrovně služeb, které jsou v seznamu již obsaženy.
- 2) Pokud se jedná o vyřazení některých služeb z Definice služeb, *Poskytovatel* nemá povinnost refundovat alikvotní část poplatku, pokud jsou prvky vyřazeny v průběhu příslušného období, jež činí jeden měsíc.
- 3) Pokud se jedná o zařazení nových služeb, které se v seznamu ještě nevyskytují, podléhá obecně takový doplněk schválení *Poskytovatelem*. *Poskytovatel* má právo zařazení nových služeb odmítnout, pokud k takovému kroku existují závažné důvody. Závažnými důvody jsou nekompatibilita nového prvku s dosavadním systémem a zařazení prvku, který má významně vyšší nároky na údržbu než stávající prvky nebo než alternativní řešení.

9. SANKCE A BONIFIKACE

- 1) Podmínky uvedené
- 2) V případě dosažení garantované měsíční úrovně nižší než je úroveň služby definovaná v Příloze Smlouvy, Definice služeb, a za předpokladu, že nebyl překročen stanovený rozsah služby, vyúčtuje *Poskytovatel* *Objednateli* v následujícím zúčtovacím období slevu z měsíčního paušálu služby. Adekvátní sleva paušálního poplatku za službu je stanovena algoritmem:

$$\text{Sleva [Kč]} = P * N / C$$

kde:

- **P** – měsíční paušál služby v Kč.
- **N** – je počet požadavků, případně služeb s metrikou kvality doby reakce/zásah/vyřešení požadavku, kde nebylo zajištěno splnění požadované doby. Nebo v případě služby, kde je metrikou kvality dostupnost, počet hodin nad definovanou možnou nedostupností.
- **C** – je celkový počet požadavků, v případě služeb s metrikou kvality doby reakce/zásah/vyřešení požadavku, za uplynulé období vyhodnocení. Nebo v případě služby, kde je metrikou kvality dostupnost, celkový počet hodin garantované dostupnosti ve vyhodnocovaném období.

- 3) V případě, že je *Objednatel* v prodlení s jakoukoli platbou, bude sleva vyúčtována až v prvním účtovacím období, které bude následovat po zaplacení splatných závazků *Objednatele* vůči *Poskytovateli*.
- 4) V případě nedosažení garantované standardní úrovně služby *Poskytovatelem* náleží *Objednateli* smluvní pokuta ve výši procentního podílu měsíčního paušálu služby. Jednotlivé sazby smluvní pokuty při dosažení konkrétního naplnění úrovně služby stanovuje následující tabulka:

Skutečně dosažená úroveň služby	Smluvní pokuta (v % z měsíčního paušálu inkriminované služby)
95% a více	0%
93% - 94,9%	0,5%
90% - 92,9%	2%
85% - 89,9%	5%
75% - 84,9 %	10%
méně než 75%	50%

- 5) Skutečně dosažená úroveň služby je poměrná část dosažené úrovně z garantované. Výpočet je tedy dle algoritmu:

$$\text{Skutečně dosažená úroveň služby [\%]} = 100 \cdot (1 - N/C)$$

kde

- **N** – je počet požadavků, případě služeb s metrikou kvality doby reakce/zásah/vyřešení požadavku, kde nebylo zajištěno splnění požadované doby. Nebo v případě služby, kde je metrikou kvality dostupnost, počet hodin nad definovanou možnou nedostupnost.
 - **C** – je celkový počet požadavků, v případě služeb s metrikou kvality doby reakce/zásah/vyřešení požadavku, za uplynulé období vyhodnocení. Nebo v případě služby, kde je metrikou kvality dostupnost, celkový počet hodin garantované dostupnosti ve vyhodnocovaném období.
- 6) Pokud při vyhodnocování zjištěno, že je služba přeplňována, je ze strany *Poskyvatele* iniciován návrh na změnu Přílohy Smlouvy, Definice služeb.

10. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ PLATNOSTI SMLOUVY

- 1) Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od Smlouvy ve smyslu zákonných ustanovení § 344 a násl. Obchodního zákoníku a ve smyslu následujících odstavců.
- 2) Odstoupení ze strany *Objednatele*:
- a. Modifikace Smlouvy - *Poskyvatel* si vyhrazuje právo pozměnit obsah příloh ve smyslu modifikace nezbytného technologického vybavení nebo změny seznamu služeb pokud to považuje za nezbytné pro udržení smluvně zaručené úrovně podpory. V takovém případě musí o tomto svém rozhodnutí písemně informovat *Objednatele* nejméně jeden měsíc před aplikací odpovídajících změn. V důsledku takového oznámení má *Objednatel* právo od Smlouvy okamžitě odstoupit.
 - b. *Objednatel* má právo okamžitě odstoupit od Smlouvy pokud je *Poskyvatel* v prodlení s plněním svých povinností déle než jeden kalendářní měsíc, toto prodlení není způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost a *Poskyvatel* nezjedná nápravu do patnácti dnů od obdržení písemného upozornění *Objednatele* na neplnění Smlouvy.
- 3) Odstoupení ze strany *Poskyvatele*:
- c. Odmítnutí podpory - *Objednatel* je povinen písemně informovat *Poskyvatele* o každé změně v konfiguraci, umístění, případně jiných relevantních skutečnostech týkajících se podporovaných prvků IS. *Poskyvatel* si vyhrazuje právo na základě tohoto popisu odmítnout plnění smluvní podpory *Objednateli*, jestliže *Poskyvatel* rozhodne, že technická nebo programová konfigurace prvku (prvků) IS nebo topologie sítě (sítí) nebo jiné významné skutečnosti neumožňují odpovídajícím způsobem informační systém podporovat. Toto rozhodnutí bude *Objednateli* oznámeno písemně. Pokud *Objednatel* neodstraní tento stav nebo nedojde k jiné dohodě mezi smluvními stranami ve lhůtě jednoho měsíce od doručení písemného oznámení, je *Poskyvatel* oprávněn od Smlouvy okamžitě odstoupit.



- d. Stejně podmínky platí v případě, že některé podporované prvky jsou již příliš zastaralé a jejich servis je velmi složitý, případně prakticky nezajistitelný. *Poskytovatel* upozorní *Objednatel* na takové prvky IS bez zbytečného odkladu, aby umožnil *Objednateli* tyto prvky IS obměnit (vyměnit technické zařízení, aktualizovat programové vybavení) v čase, kdy ještě nemají zásadní negativní vliv na možnost poskytování servisních služeb.
- e. *Poskytovatel* má právo okamžitě odstoupit od Smlouvy, pokud je *Objednatel* v prodlení s platbou faktury vystavené dle článku „Odměny a platební podmínky“ delším než jeden kalendářní měsíc.

11. DŮVĚRNÉ INFORMACE

- 1) 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 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 škodu.
- 2) 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 Smlouvy..
- 3) Za důvěrná jsou považována i ustanovení Smlouvy.

12. ZPŮSOBY KOMUNIKACE

- 1) Protože je evidence požadavků důležitou součástí pro měření plnění úrovně služeb (dále jen SLA), je třeba aby všechny požadavky byly předávány jednoznačným procesem CHD. Tento proces je stanoven v dokumentu „**Předpis specifikace požadavku**“. Tato specifikace je definována tak, aby byly zajištěny adekvátní reakce na požadavek jakékoli, tedy i nejvyšší naléhavosti.
- 2) 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 SLA. Proto není možné, aby byl požadavek předáván jinou cestou a pracovníci *Poskytovatele* jsou oprávněni takovýto požadavek odmítnout.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Smlouva včetně všech svých příloh představuje úplnou dohodu mezi smluvními stranami. Smlouva může být měněna pouze formou písemných dodatků odsouhlasených oběma smluvními stranami. Návrhy dodatků je oprávněna předkládat každá ze smluvních stran.
- 2) Pokud se některé ustanovení Smlouvy ukáže vzhledem k platnému právnímu řádu nebo vzhledem k jeho změnám neplatné, neúčinné nebo sporné, zůstávají ostatní ustanovení touto skutečností nedotčena. Namísto dotčeného ustanovení platí buď příslušné ustanovení obecně závazného právního předpisu, které upravuje právní vztah, svou povahou a účelem nejbližší zamýšlenému účelu, nebo není-li takové ustanovení v obecně závazném právním předpisu obsaženo, použije se způsob řešení, který je v obchodním styku obvyklý a který odpovídá vůli stran při uzavírání Smlouvy.
- 3) Obě strany prohlašují, že případné spory budou řešeny přátelskou cestou a v souladu s právními předpisy. Pokud nedojde k vyřešení těchto sporů mimosoudní cestou, je každá ze smluvních stran oprávněna podat žalobu u soudu věcně a místně příslušného podle občanského soudního řádu.
- 4) Smlouva se řídí českým právem a právní vztahy Smlouvou neupravené se řídí obchodním zákoníkem v platném znění a případně dalšími zákonnými a obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- 5) Žádná ze smluvních stran není oprávněna převést práva a povinnosti Smlouvy na jiný subjekt bez předchozí písemné dohody s druhou smluvní stranou.
- 6) Žádná ze zúčastněných stran nenese odpovědnost za nedodržení nebo porušení Smlouvy, ke kterému došlo v důsledku „vyšší moci“..
- 7) Finanční závazky vzniklé před událostmi z vyšší moci nebudou těmito událostmi prominuty.
- 8) Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran si ponechá jedno vyhotovení.



- 9) Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po podpisu Smlouvy.
- 10) Některé skutečnosti uvedené v těchto obchodních podmínkách mohou být explicitně uvedeny i ve Smlouvě. Nastane-li v tomto případě mezi uvedenými skutečnostmi rozpor jsou platná ustanovení Smlouvy.
- 11) Tyto obchodní podmínky jsou nedílnou přílohou Smlouvy.

14. PŘÍLOHY

14.1. LEGENDA

V následující tabulce jsou vysvětleny použité termíny a zkratky:

Zkratka	Celý název	Vysvětlivky
-	Prvek informačního systému	Je konkrétní programové vybavení nebo výpočetní a související technika nebo jeho kombinace (např. počítačová síť) v oprávněném držení <i>Objednatele</i> , pro které <i>Poskytovatel</i> zabezpečuje podporu, případně je s podporovaným prvkem v úzké vazbě, která vyžaduje jeho konkrétní specifikaci pro potřeby podpory.
-	Podpora	Komplex služeb a definovaných procesů poskytovaných <i>Poskytovatelem</i> s cílem udržet kontinuální chod informačního systému na předem dohodnuté kvantitativní a kvalitativní úrovni, minimalizovat výpadky chodu podporovaných prvků informačního systému <i>Objednatele</i> a v případě výpadku dosáhnout v minimálním čase a definovaným postupem nápravy a opětovného zprovoznění. Jako charakteristický případ podpory můžeme jmenovat incident a provedení rutinní, analytické a programátorské práce, nebo školení.
-	Incident	Každý jednotlivý elementární požadavek na poskytnutí podpory v případě výpadku chodu prvku informačního systému (poruchy). „Elementární požadavek na poskytnutí podpory“ je problém, který již nemůže být rozdělen na další související nebo dílčí problémy. Jestliže se problém skládá z několika souvisejících nebo dílčích problémů, pak je každý takový problém považován za samostatný incident.
-	Rutinní podpora	Dávková úloha, která se opakuje v pravidelných intervalech na základě plánu postupu prací <i>Objednatele</i> , a nebo je poskytována příležitostně na vyžádání <i>Objednatele</i> .
-	Smlouva	Smluvní vztah mezi LIS a <i>Objednatelem</i> o poskytování služeb.
IS	Informační systém	Souhrn technologického vybavení na základě výpočetní techniky sestávající se z částí hmotné (počítač, tiskárna, kabeláž, atp.) a nehmotné (programové vybavení, jako například, ale ne výhradně, operační systém, databázový systém, aplikační vybavení různých úrovní a zaměření) povahy sloužící k zabezpečení potřeb uživatele zejména v oblastech automatizace, sběru, zpracování a distribuce informací. Součástí jsou i související organizační opatření, metodické pokyny, provozní postupy a nařízení zajišťující a upravující používání a chod vybudované struktury.
LIS	Liberecká IS, a.s.	aka. Provozovatel
SLA	Service Level Agreement	Definice kvality poskytovaných služeb s měřitelnými parametry.

14.2. SOUVISEJÍCÍ MATERIÁLY

V následující tabulce jsou uvedeny všechny materiály související s tímto dokumentem a materiály, které posloužily jako zdrojové informace k tvorbě tohoto materiálu:

Název materiálu	Uložení
Předpis specifikace požadavku	Předpis_specifikace_pozadavku.pdf (na WWW LIS)
Smlouva	Dle vnitřních předpisů smluvních stran

14.3. SEZNAM REVIZÍ DOKUMENTU

V následující tabulce je uveden seznam všech verzí tohoto dokumentu a jejich popis:

Verze	Popis revizí	Autor
1.0	První verze dokumentu	
2.0	Zpracovány připomínky právního rozboru	

Příloha č. 6 smlouvy č. 48/2005

Služba	Metrika	Jednotky	Priorita	Rozsah [člověkohodina]	Geny podpory [Kč]	Systémové náklady [Kč]	Celkové náklady služby [Kč]
Ekonomický systém	Počet uživatelů	100	Střední	1,2	68 400 Kč	418 865 Kč	487 265 Kč
Spisová služba a systém pro správu dokumentů	Počet uživatelů	350	Vysoká	0,3	119 700 Kč	61 558 Kč	181 258 Kč
Pohledávkový systém	Počet uživatelů	50	Střední	2	57 000 Kč	47 878 Kč	104 878 Kč
Systém registrů a evidencí	Počet uživatelů	350	Vysoká	0,3	119 700 Kč	53 350 Kč	173 050 Kč
Agendy odboru sociální péče	Počet uživatelů	50	Střední	1,3	37 050 Kč	10 260 Kč	47 310 Kč
Matrika	Počet uživatelů	7	Střední	2	7 980 Kč	1 915 Kč	9 895 Kč
Stavební úřad	Počet uživatelů	40	Střední	1,2	27 360 Kč	4 309 Kč	31 669 Kč
Silniční úřad	Počet uživatelů	10	Střední	2	11 400 Kč	889 Kč	12 289 Kč
Přestupky – dopravní	Počet uživatelů	10	Střední	2	11 400 Kč	1 915 Kč	13 315 Kč
Přestupky – správní	Počet uživatelů	5	Střední	2	5 700 Kč	821 Kč	6 521 Kč
Vodoprávní úřad	Počet uživatelů	5	Střední	2	5 700 Kč	889 Kč	6 589 Kč
Mzdová agenda	Počet uživatelů	7	Střední	1	3 990 Kč	5 609 Kč	9 599 Kč
Redakční systém	Počet uživatelů	20	Vysoká	3	68 400 Kč	5 198 Kč	73 598 Kč
Docházkový systém	Počet uživatelů	400	Střední	0,1	22 800 Kč	7 182 Kč	29 982 Kč
Ostatní software	Počet uživatelů	150	Střední	0,5	42 750 Kč	6 840 Kč	49 590 Kč
Geografický informační systém	Počet PC	350	Střední	0,9	179 550 Kč	82 077 Kč	261 627 Kč
Správa koncových zařízení	Počet PC	400	Nízká	2,5	456 000 Kč	346 145 Kč	802 145 Kč
Celková cena bez DPH za 1 měsíc správy a provozu:					1 244 880 Kč	1 055 700 Kč	2 300 580 Kč

2. 7. 2004, 69 0, 2, 25

ce kvality služeb:

Priorita	Doba reakce [hodina]	Doba zásahu [hodina]	Doba vyřešení [hodina]	Dostupnost [%]	Koeficient
Nizka	4	24	48	90	0,8
Stredni	2	4	8	97	1,0
Vysoka	1	2	4	99	2,0