

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

PROVOZU A PODPORY IT

ČÍSLO SMLOUVY 2007/1/038

I. Smluvní strany

1. Objednatel: **Komunitní středisko KONTAKT Liberec, příspěvková organizace,
Palachova 504/7, 460 01 Liberec I**
Zastoupený: **Michaelem Dufkem, ředitelem příspěvkové organizace**
IČ: **27336751**
Bank. spojení: **43-686410257/0100**

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem v odd. Pr., vložce 761

(dále jen *Objednatel*)

2. Poskytovatel: **Liberecká IS, a.s.,
Jablonecká 41, 460 01 Liberec V**
Zastoupený: **Petrem Solnařem, managerem úseku IT**
IČ: **25450131**
DIČ: **CZ25450131**
Bank. spojení: **27-8076350257/0100**

(dále jen *Poskytovatel*)

II. Předmět Smlouvy

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

III. 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 *Objednatelem* je prováděno dle „Předpisu specifikace požadavku“.

IV. 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

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.

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 přijímající 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:
 - a. Michael Dufek, ředitel příspěvkové organizace, 604600044, reditel@ksk.liberec.cz

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:

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

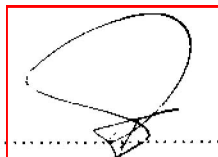
- a. Pondělí, Středa: 08:00 – 18:00
- b. Úterý, Čtvrtek: 08:00 – 16:00
- c. Pátek: 08:00 – 14:00

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

V Liberci dne : 03.10.2007

Za Objednatele:

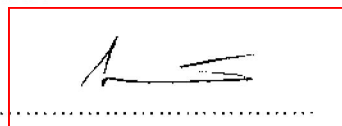


Michael Dufek

ředitel příspěvkové organizace



Za Poskytovatele:



Petr Solnař

manager úseku IT

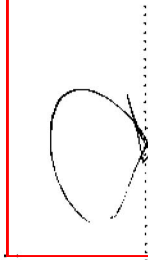
Liberecká IS, a.s.
Jablonecká 41
460 01 LIBEREC 5
IČO 25450131, DIČ CZ25450131

Definice kvality služeb

Typ kvality	Průměrná hodnota	Standardní	Minimální	Maximální	Standardní	Koeficient
SLA-N	Nizká	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 Objednatele



Michael Dufek
ředitel příspěvkové organizace



Za Poskytovatele:



Petr Solnař
manager úseku

