



STATUTÁRNÍ MĚSTO LIBEREC

Poznámka: Zveřejněna je pouze upravená verze dokumentu z důvodu dodržení přiměřenosti rozsahu zveřejňovaných osobních údajů podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění.

Osobní údaje jsou v souladu s § 16, § 17 a § 95 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích v platném znění.

5. schůze rady města dne: 07.03.2017

Bod pořadu jednání:

Dodatek č. 14 ke smlouvě o poskytování služeb (provoz a správa informačního systému) číslo KT/7010/05/0051 uzavřenou s Libereckou IS, a.s. dne 8. 12. 2005

Stručný obsah: Obsahem předkládaného materiálu je schválení dodatku č. 14 ke smlouvě o poskytování služeb (provoz a správa informačního systému statutárního města Liberce) číslo KT/7010/05/0051 uzavřená s Libereckou IS, a.s. dne 8. 12. 2005. Předmětem dodatku je aktualizace poskytovaných služeb - navýšení počtu spravovaných uživatelů statutárního města Liberce včetně navýšení nezbytně nutných softwarových licencí (produkty společnosti Microsoft, antivir) a hardware (pracovní stanice). Navýšení počtu uživatelů je v plném souladu s aktuálním organogramem úřadu.

MML, Odbor informatiky a řízení procesů

Důvod předložení: Schválení dodatku k již existující smlouvě.

Zpracoval: Plachá Petra, Ing. - pracovník odboru informatiky a řízení procesů

Projednáno s: Tiborem Batthyánym, primátorem

Ing. Jindřichem Fadrhoncem, tajemníkem

Mgr. Janem Korytářem, náměstkem primátora

Ing. Jaroslavem Burešem, MBA, statutárním ředitelem Liberecké IS, a.s.

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

K projednání v radě přizván(a):

Předpokládaná doba projednání (min): 15

Po schválení předložit na jednání:

Návrh usnesení

Rada města po projednání

schvaluje

uzavření dodatku číslo 14 ke smlouvě o poskytování služeb (provoz a správa informačního systému) číslo KT/7010/05/0051 uzavřené s Libereckou IS, a.s., IČ: 25450131, se sídlem Mrštíkova 3, 461 71 Liberec 1 dne 8. 12. 2005, dle přílohy.

ukládá

1. zajistit uzavření dodatku č. 14 ke smlouvě o poskytování služeb (provoz a správa informačního systému statutárního města Liberce) číslo KT/7010/05/0051 uzavřenou s Libereckou IS, a.s. dne 8. 12. 2005, dle podmínek uvedených v předložené důvodové zprávě.

P: Vavřina Zbyněk, Ing. - vedoucí odboru informatiky a řízení procesů
T: 31.03.2017

2. zajistit formou rozpočtového opatření navýšení rozpočtu odboru informatiky a řízení procesů pro rok 2017 o částku 1.205 140,- Kč bez DPH (měsíčně 120.514,- Kč bez DPH, březen až prosinec) na pokrytí nákladů spojených s navýšením počtu uživatelů informačního systému statutárního města Liberec, dle předložené důvodové zprávy.

P: Vavřina Zbyněk, Ing. - vedoucí odboru informatiky a řízení procesů
T: 30.06.2017

Formulace usnesení byla konzultována s právníkem zařazeným do MML před projednáním v radě města.

Důvodová zpráva

Radě města je tímto předkládán ke schválení dodatek číslo 14 ke smlouvě o poskytování služeb (provoz a správa informačního systému statutárního města Liberce) KT/7010/05/0051 uzavřená s Libereckou IS, a.s. dne 8. 12. 2005. Níže popsané změny reflektují aktuální potřeby informačního systému statutárního města Liberec, zvláště pak v oblasti zvýšení počtu uživatelů (pracovníků).

1) Administrativní narovnání počtu licencí aplikací (software), které nemají vliv na cenu

Dodatek číslo 14 obsahuje administrativní navýšení (narovnání) počtu uživatelů aplikací (software), které nemají vliv na cenu. V těchto případech jsou pořízeny multilicence (neomezený počet uživatelů). Jedná se např. o ekonomický systém, spisovou službu apod.

2) Navýšení počtu uživatelů (jednotek) u položky „Správa koncových zařízení - ostatní“

Vzhledem k nárůstu počtu uživatelů informačního systému statutárního města Liberce a pracovních stanic je navýšen počet jednotek z 390 na 450. V rámci této položky dochází k prokazatelnému navýšení nákladů spojených s pořízením vlastního hardware (pracovní stanice) a software (operační systém, kancelářský software, licence pro připojení uživatele do počítačové sítě, antivir). V tomto počtu jsou také započítány pracovní stanice městské policie.

Poznámka: Celkový počet pracovních stanic v informačním systému statutárního města Liberce je aktuálně 480 včetně městské policie. K výše uvedené hodnotě 450 je nutné připočítat ještě 30 pracovních stanic odbavovacích přepážek, které mají ve smlouvě samostatnou položku (důvodem je vyšší míra dostupnosti) „Správa koncových zařízení - přepážky Nová Radnice“. U této položky nedochází k žádné změně.

Jednotková cena se nemění, dochází pouze ke změně počtu jednotek, dochází k navýšení počtu jednotek o 60.

3) Navýšení počtu uživatelů (jednotek) u položky „Elektronická pošta, vedení domén, Wifi síť“

Vzhledem k nárůstu počtu uživatelů informačního systému statutárního města Liberce je navýšen počet jednotek ze 460 na 480. V rámci této položky dochází k prokazatelnému navýšení nákladů spojených s pořízením software (software pro správu poštovních schránek uživatelů). V tomto počtu jsou také započítány pracovní stanice městské policie.

Jednotková cena se nemění, dochází pouze ke změně počtu jednotek, dochází k navýšení počtu jednotek o 20.

4) Navýšení počtu uživatelů (jednotek) u položky „Poskytnutí pracovních stanic (PC včetně monitorů + notebooky) a jejich správa“ pro příspěvkové organizace ZOO a Divadlo F. X. Šaldy.

V této položce dochází k narovnání smluvního počtu spravovaných pracovních stanic dvou příspěvkových organizací ZOO Liberec a Divadla F. X. Šaldy na reálné hodnoty. ZOO Liberec má dle aktuálního stavu 62 pracovních stanic a Divadlo F. X. Šaldy jich má 36. Celkový počet pracovních stanic v ZOO Liberec a Divadle F. X. Šaldy je 98.

Poznámka: S ohledem na jednotnost smlouvy (stejná struktury položek jako u MML) dochází v dodatku č. 14 k administrativnímu sloučení prvních dvou položek v části „Služby pro příspěvkové organizace (ZOO, DFXS)“ do jedné položky. Jednotková cena se nemění.

5) Navýšení systémových prostředků u položky „Poskytnutí výpočetního výkonu (serverů) a datového prostoru z centra Liberecké IS (případně technologického centra SML) včetně zálohování a archivace dat podle standardů, které platí pro statutární město Liberec“ pro příspěvkové organizace ZOO a Divadlo F. X. Šaldy.

S ohledem na skutečnost, že reálné potřeby příspěvkových organizací ZOO Liberec a Divadla F. X. Šaldy jsou v oblasti systémových prostředků vyšší, než se původně předpokládalo, zvláště pak v oblasti bezpečnosti dat (obě organizace svá data ukládala na lokální počítače, neprováděla v dostatečné míře zálohu a archivaci dat, ...), je nutné pro ZOO Liberec a Divadlo F. X. Šaldy vyčlenit pro jejich potřebu více diskového (úložného) prostoru a výpočetního výkonu serverů.

V rámci optimalizace informačních systémů obou organizací došlo v uplynulém období k přesunu pracovních dat z lokálních uložišť (pracovních stanic a notebooků) na centrální datová uložišť, která splňují stejná bezpečnostní kritéria jako uložišť informačního systému statutárního města Liberec. Do obdobného standardu byly přenastaveny také používané aplikace. Aplikace včetně uložených dat byly přesunuty centrální technologie (servery), které jsou v souladu a standardy bezpečnosti (dostupnost, zálohování, archivace, obnova po havárii, ochrana osobní dat, ...).

Z výše uvedených důvodů v dodatku č. 14 dochází ke zvýšení jednotkové ceny u položky „Poskytnutí výpočetního výkonu (serverů) a datového prostoru z centra Liberecké IS (případně technologického centra SML) včetně zálohování a archivace dat podle standardů, které platí pro statutární město Liberec“ z 100,- Kč bez DPH za měsíc a uživatele na 163,- Kč bez DPH za měsíc a uživatele.

Rekapitulace:

Rekapitulace měsíční odměny poskytovatele za služby dle smlouvy č. 48/2005	Celková cena 2017 / 1-2	Celková cena 2017 / 3-12	Celková cena 2018 a další
Celková cena bez DPH za 1 měsíc správy a provozu informačního systému	2 132 748 Kč	2 253 262 Kč	2 172 428 Kč
Celková cena bez DPH za 1 měsíc správy optických prvků SML	184 994 Kč	184 994 Kč	184 994 Kč
CELKOVÁ CENA bez DPH za 1 měsíc za poskytované služby:	2 317 742 Kč	2 438 256 Kč	2 357 422 Kč

Rekapitulace roční odměny poskytovatele za služby dle smlouvy č. 48/2005	Celková cena 2017 / 1-2	Celková cena 2017 / 3-12	Celková cena 2018 a další
Celková cena bez DPH za 1 rok správy a provozu informačního systému	4 265 495 Kč	22 532 617 Kč	26 069 140 Kč
Celková cena bez DPH za 1 rok správy optických prvků SML	369 988 Kč	1 849 940 Kč	2 219 928 Kč
CELKOVÁ CENA bez DPH za 1 rok za poskytované služby:	4 635 483 Kč	24 382 557 Kč	28 289 068 Kč

Měsíční navýšení ceny je 120.514,- Kč bez DPH.

Roční navýšení ceny je 1.446.168,- Kč bez DPH.

Kalendářní měsíc březen 2017 bude ze strany dodavatele fakturován v plném rozsahu.

Ostatní ujednání smlouvy zůstávají beze změny.

Přílohy:

RM-2017-04_053_Dodatek_14_ke_smlouve_o_poskytovani_sluzeb_PRILOHA_ANON

Platnost dodatku, doložky

Tento dodatek vstupuje v platnost dnem podpisu obou stran.

Smluvní strany souhlasí, že tento dodatek může být zveřejněn v souladu s platnou legislativou, s výjimkou osobních údajů fyzických osob uvedených v tomto dodatku.

Kalendářní měsíc březen 2017 bude ze strany dodavatele fakturován v plném rozsahu.

Dodatek nabývá účinnosti nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv v souladu s § 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).

Smluvní strany berou na vědomí, že tento dodatek bude zveřejněn 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).

Smluvní strany berou na vědomí, že jsou povinny označit údaje v dodatku, které jsou chráněny zvláštními zákony (obchodní, bankovní tajemství, osobní údaje, ...) a nemohou být poskytnuty, a to šedou barvou zvýraznění textu. Smluvní strana, která dodatek zveřejní, za zveřejnění neoznačených údajů podle předešlé věty nenese žádnou odpovědnost.

Smluvní strany berou na vědomí, že plnění podle tohoto dodatku smlouvy poskytnutá před jeho účinností jsou plnění bez právního důvodu a strana, která by plnila před účinností tohoto dodatku, 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.

Smluvní strany shodně prohlašují, že cena určená v dodatku je cenou obvyklou ve smyslu § 2999 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Dodatek byl schválen Radou města dne ~~XX.XX~~ 2017, usnesením č. ~~XXX~~/2017.

V Liberci dne

V Liberci dne

.....
Tibor Batthyány
primátor
statutární město Liberec

.....
Ing. Jaroslav Bureš
statutární ředitel
Liberecká IS, a.s.

PŘÍLOHA č. 2 SMLOUVY LIS 48/2005 – Cena služeb

1. Smluvní strany se dohodly, že pro roky 2017 – 2018 a další je měsíční odměna Poskytovatele za služby poskytované Poskytovatelem dle následující tabulky:

Rekapitulace měsíční odměny poskytovatele za služby dle smlouvy č. 48/2005	Celková cena 2017 / 1-2	Celková cena 2017 / 3-12	Celková cena 2018 a další
Celková cena bez DPH za 1 měsíc správy a provozu informačního systému	2 132 748 Kč	2 253 262 Kč	2 172 428 Kč
Celková cena bez DPH za 1 měsíc správy optických prvků SML	184 994 Kč	184 994 Kč	184 994 Kč
CELKOVÁ CENA bez DPH za 1 měsíc za poskytované služby:	2 317 742 Kč	2 438 256 Kč	2 357 422 Kč

2. Smluvní strany se dále dohodly, že Poskytovatel je povinen Objednateli měsíčně platit výnosy z využití svěřených síťových prvků dle čl IV., odst. 8., ii) následovně,
- (i) ve výši 100 % z celkového měsíčního výnosu z využití svěřených síťových prvků, pokud je tento celkový měsíční výnos v rozmezí od nuly až do souhrnné výše dle částky uvedené v odst. 2., ii) této přílohy
 - (ii) Ve výši 30% z celkového měsíčního výnosu z využití svěřených síťových prvků, který poskytovatel inkasuje nad souhrnnou výši dle částky uvedené v odst. 2., ii) této přílohy
3. Vyhodnocení poskytovaných služeb je prováděno vždy na konci tříměsíčního období.

V Liberci dne

V Liberci dne

.....
Tibor Batthyány
primátor
statutární město Liberec

.....
Ing. Jaroslav Bureš
statutární ředitel
Liberecká IS, a.s.

Příloha č. 6 smlouvy č. 48/2005 - Definice služeb:

Softwarové služby pro Magistrát města Liberec a Městskou policii Liberec	Metrika	Jednotky	Priorita	Celková cena 2017/ 1-2 (Kč)	Celková cena 2017/ 3-12 (Kč)	Celková cena 2018 a další (Kč)
Ekonomický systém	Počet uživatelů	480	Střední	160 803	160 803	154 536
Spisová služba	Počet uživatelů	480	Vysoká	244 539	244 539	235 009
Pohledávkový systém	Počet uživatelů	50	Střední	108 747	108 747	104 626
Systém registrů a evidencí	Počet uživatelů	480	Vysoká	229 852	229 852	220 895
Agendy odboru sociální péče	Počet uživatelů	50	Střední	39 361	39 361	37 827
Matrika	Počet uživatelů	7	Střední	10 604	10 604	10 191
Stavební úřad	Počet uživatelů	40	Střední	26 510	26 510	25 477
Silniční úřad	Počet uživatelů	10	Střední	11 970	11 970	11 503
Přestupky – dopravní	Počet uživatelů	32	Střední	17 263	17 263	16 738
Přestupky – správní	Počet uživatelů	5	Střední	6 291	6 291	6 046
Mzdová agenda	Počet uživatelů	900	Střední	12 905	12 905	12 402
Vyvolávací systém	Počet uživatelů	30	Vysoká	18 329	18 329	17 615
Docházkový systém	Počet uživatelů	480	Nízká	11 182	11 182	10 746
Hlasovací systém zastupitelstva	Počet uživatelů	60	Vysoká	0	0	0
Elektronická pošta, vedení domén, Wifi síť	Počet uživatelů	480	Střední	139 004	145 048	139 630
Archivace poštovní schránky	Počet uživatelů	50	Střední	2 350	2 350	2 258
Připojení agend statní správy – evidence podnikatelů, OK dávky, správní agendy, dopravní agendy	Počet uživatelů	70	Vysoká	23 881	23 881	22 950
Geografický informační systém	Počet uživatelů	480	Střední	144 741	144 741	139 100
Správa koncových zařízení – přepážky Nová Radnice	Počet PC	30	Vysoká	49 628	49 628	47 694
Správa koncových zařízení - ostatní	Počet PC	450	Nízká	505 169	582 887	563 200
Neprioritní služby	Počet uživatelů	480	Nízká	201 668	201 668	193 808
CHD pro oblasti mimo IT (2 střediska)	Počet uživatelů	350	Střední	8 636	8 636	8 299
Připojení IS MML k IZR	Počet uživatelů	480	Vysoká	11 750	11 750	11 292

Informační systém Městské policie IS MP Manager	Počet uživatelů	80	Střední	16 719	16 719	16 067
Informační systém pro správu hřbitovů	Počet uživatelů	8	Střední	7 825	7 825	7 520
Dopravní a drážní úřad	Počet uživatelů	20	Střední	3 321	3 321	3 321
Materiály RM a ZM	Počet uživatelů	480	Střední	3 500	3 500	3 500
Dashboardy	Počet uživatelů	480	Nízká	2 360	2 360	2 360
Systémové služby pro Magistrát města Liberec a Městskou policii Liberec	Metrika	Jednotky	Priorita	Celková cena 2017/ 1-2 (Kč)	Celková cena 2017/ 3-12 (Kč)	Celková cena 2018 a další (Kč)
Archiv dokumentů	1 GB	5120	Střední	4 763	4 763	4 577
Sklad dokumentů	1 GB	5120	Střední	4 763	4 763	4 577
Správa serverů pro MP	ks	2	Střední	3 525	3 525	3 388
Server hosting pro MP	ks	1	Střední	6 364	6 364	6 116
Služby pro příspěvkové organizace ZOO - jednotky 62 DFXŠ - jednotky 36	Metrika	Jednotky	Priorita	Celková cena 2017/ 1-2 (Kč)	Celková cena 2017/ 3-12 (Kč)	Celková cena 2018 a další (Kč)
Poskytnutí pracovních stanic (PC včetně monitorů + notebooky) a jejich správa	Počet PC	98	Nízká	36 900	63 442	63 442
Poskytnutí výpočetního výkonu (serverů) a datového prostoru z centra Liberecké IS (případně technologického centra SML) včetně zálohování a archivace dat podle standardů, které platí pro statutární město Liberec	Počet uživatelů	98	Střední	5 700	15 910	15 910
Datové přenosy pro Kamerový systém města Liberec	Metrika	Jednotky	Priorita	Celková cena 2017/ 1-2 (Kč)	Celková cena 2017/ 3-12 (Kč)	Celková cena 2018 a další (Kč)
Rochlice – NR	délka vláken v m	2155	Střední	4 220	4 220	4 056
ND – NR	délka vláken v m	3150	Střední	6 169	6 169	5 928
Ještěd – NR	délka vláken v m	8340	Střední	16 332	16 332	15 696

1. Máje – NR	délka vláken v m	2460	Střední	4 817	4 817	4 630
Olbrachtova – NR	délka vláken v m	2155	Střední	4 220	4 220	4 056
NR - KÚLK - URAN - NR	délka vláken v m	5205	Střední	10 193	10 193	9 796
Radiový přípojný bod 5 GHz	ks	1	Střední	5 875	5 875	5 646
Celková cena bez DPH za 1 měsíc správy a provozu:				2 132 748	2 253 262	2 172 428

Správa optických prvků SML	Celková cena 2017/ 1-2 (Kč)	Celková cena 2017/ 3-12 (Kč)	Celková cena 2018 a další (Kč)
Činnosti správy svěřených síťových prvků vybudovaných z dotace MS 2009 dle investičního záměru - vedení aktuální dokumentace - ochrana síťových prvků - podávání informací správce sítě - pohotovost při provozu síťových prvků - odstraňování havárií síťových prvků	41 742	41 742	41 742
Činnosti správy ostatních svěřených síťových prvků - vedení aktuální dokumentace - ochrana síťových prvků - podávání informací správce sítě - pohotovost při provozu síťových prvků - odstraňování havárií síťových prvků	29 567	29 567	29 567
Pravidelná fyzická kontrola všech svěřených optických prvků	9 938	9 938	9 938
Úhrady pronájmů chrániček pro kabely jiným vlastníkům	13 501	13 501	13 501
Monitoring datových přenosů a zajištění jejich stability pro všechny svěřené síťové prvky	32 967	32 967	32 967
Ekonomická správa všech svěřených optických prvků	11 556	11 556	11 556
Koordinace rozvoje optických prvků SML - realizace změn v trasách, přeložky, apod.	3 333	3 333	3 333
Vedení pasportu fyzické vrstvy optických prvků SML	9 167	9 167	9 167

Příprava a předávání dat do DTMM a UAP	1 167	1 167	1 167
Údržba svěřených kabelových komor	11 223	11 223	11 223
Úhrada podpory AP_CISCO	20 833	20 833	20 833
Celková cena bez DPH za 1 měsíc správy optických prvků SML:	184 994	184 994	184 994

Rekapitulace měsíční odměny poskytovatele za služby dle smlouvy č. 48/2005	Celková cena 2017/ 1-2 (Kč)	Celková cena 2017/ 3-12 (Kč)	Celková cena 2018 a další (Kč)
Celková cena bez DPH za 1 měsíc správy a provozu	2 132 748	2 253 262	2 172 428
Celková cena bez DPH za 1 měsíc správy optických prvků SML	184 994	184 994	184 994
CELKOVÁ CENA bez DPH za 1 měsíc za poskytované služby:	2 317 742	2 438 256	2 357 422

Poznámka: uvedené ceny neobsahují DPH.

Seznam neprioritních služeb:

Služba	Služba	Služba
Vodoprávní úřad	Evidence správních řízení – odpadové hospodářství	Personalistika, Fandice
Automatizovaný systém právních informací	Evidence odpadů	Editor vodoprávní evidence
Redakční systém	Ovzduší SQL	Domovní evidenční systém
Elektronická podatelna	Heletax	Digitální archiv stavebního archivu
E-learning	Myslivecké a rybářské průkazy	Nahrávání hovorů Městské policie (10 přístupů)
Evidence myslivosti	Volební agenda	Evidence dopravních agend

Definice kvality služeb:

Priorita	Doba reakce [hodina]	Doba zásahu [hodina]	Doba vyřešení [hodina]	Dostupnost [%]	Koeficient	Sankce za nefunkčnost služeb [Kč / %]	Sankce za opakované výpadky služeb během jednoho dne [Kč / den]	Sankce za opakované výpadky služeb během zúčtovací období [Kč / zúčtovací období]
Nízká	4	24	48	90	0,8	600,-	3.000,-	15.000,-
Střední	2	4	8	94	1,0	1.200,-	6.000,-	30.000,-
Vysoká	1	2	4	97	2,0	2.400,-	12.000,-	60.000,-

Poznámka: uvedené ceny neobsahují DPH.

Legenda jednotlivých položek:

- **Priorita** – název priority.
- **Doba přijetí** – čas záznamu požadavku do aplikace pro zadávání požadavků (Centrální HepDesk).
- **Doba reakce** – počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do reakce na požadavek Poskytovatelem. Reakcí je informace o přidělené osobě (řešitel) na řešení požadavku.
- **Doba zásahu** – počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do začátku jeho řešení přiděleným řešitelem. Povinností řešitele je informovat zadavatele požadavku o průběhu zásahu (řešení požadavku) v pravidelných časových intervalech. Časovým intervalem je stanoven jeden pracovní týden, pokud není mezi Poskytovatelem a zadavatelem požadavku dohodnuto jinak. Doba zásahu může být prodloužena na základě vzájemné dohody Poskytovatele a zadavatele požadavku. Záznam o prodloužení doby zásahu požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (Centrální HelpDesk) stranou Poskytovatele. Pokud není ze strany zadavatele požadavku na tento záznam reagováno, má se za to, že prodloužení doby zásahu požadavku je zadavatelem akceptováno.
- **Doba vyřešení** – počet hodin uběhlých od přijetí požadavku do jeho vyřešení. Doba vyřešení požadavku může být prodloužena na základě vzájemné dohody Poskytovatele a zadavatele požadavku. Záznam o prodloužení doby vyřešení požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (Centrální HelpDesk) stranou Poskytovatele. Pokud není ze strany zadavatele požadavku na tento záznam reagováno, má se za to, že prodloužení doby vyřešení požadavku je zadavatelem akceptováno.
- **Dostupnost** – v případě, že službou je zajištění datového toku je kvalita posuzována podle dostupnosti, tedy doby z daného zúčtovacího období, kdy je umožněn bezchybný tok dat. Dostupnost v hodinách je vyjádřena součtem doby provozu dle odstavce 3) v Příloze č.3. za dané zúčtovací období. Za nedostupnost je považována nefunkčnost služby jako celku.

-
- **Koeficient** – násobitel výsledné ceny služby s ohledem na požadovanou prioritu služby.
 - **Hodina** – časová jednotka vztažená k definované uživatelské podpoře v Příloze č.3.
 - **Cena podpory** - cena za poskytnutí uživatelské podpory včetně technické podpory poskytované třetí stranou.
 - **Systémové náklady** – cena za poskytnutí systémové podpory (správa infrastruktury počítačové sítě, opravy a modernizace provozovaného HW a SW, zálohování dat, ...)

V Liberci dne

V Liberci dne

.....
Tibor Batthyány
primátor
statutární město Liberec

.....
Ing. Jaroslav Bureš
statutární ředitel
Liberecká IS, a.s.