

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY DOD20200664

,kterou uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku smluvní strany:

1. Dopravní podnik Ostrava a.s.

se sídlem Poděbradova 494/2, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

IČ: 619 74 757, DIČ: CZ61974757

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě,
spisová značka B.1104

zastoupena vedoucím odboru ICT xxx, (na základě Podpisového řádu)
(dále jen „objednatel“)

a

2. Tomáš Gröpl

se sídlem Tlapákova 1190/23, Ostrava-Hrabůvka, 700 30 Ostrava

IČ: 692 17 432, není plátcem DPH

zapsán v Živnostenském rejstříku, úřad příslušný podle § 71 odst. 2 živnostenského zákona:

Magistrát města Ostravy

(dále jen „zhotovitel“)

takto:

I.

Úvodní ustanovení

- Objednatel je na základě platné licenční smlouvy uživatelem autorského díla dle zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, kterým je soubor software pod obchodním označením:
 - „Centrální plánování směn“, služební aplikace odboru doprava určené pro řidiče MHD a plánovače (dále jen „software CP“),
 - „Objednávky obědů ON-LINE“, aplikace pro objednávání stravování zaměstnanci DPO i externími subjekty (dále jen „software OO“).
(dále souhrnně jen jako „software“)
- Zhotovitel je podnikatel, jehož předmětem podnikání je mimo jiné poskytování software a poradenství v oblasti informačních technologií, má dostatečné znalosti a schopnosti pro objednatele provádět svými silami s náležitou odbornou péčí podporu a údržbu předmětného software.

II.

Předmět smlouvy

- Předmětem této smlouvy o dílo je podpora a údržba software objednatele.
- Podporou a údržbou software (dále jen „Podpora“) se rozumí

- Identifikace a lokalizace incidentů a jejich příčin;
 - Řešení incidentů včetně odstraňování vad (tedy odchylek od sjednaného či obvyklého fungování softwaru);
 - Instalace opravných patchů;
 - Hotline elektronická podpora k hlášení incidentů či poskytování uživatelských rad na základě dotazů objednatele;
 - Konzultační činnost formou e-mailu nebo v rámci hotline elektronické podpory;
 - Školení uživatelů.
3. Podpora je poskytována ve formě textu, emailem či pomocí připojení k počítači objednatele. Konkrétní způsob je volen podle závažnosti problému v uvedeném pořadí. Náklady spojené s poskytnutím podpory hradí objednatel.
 4. Zhotovitel je povinen poskytovat podporu a údržbu software v aktuálním rozsahu a objednatel je povinen poskytovat řádnou úhradu služeb podpory a údržby software v tomtéž rozsahu, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
 5. Pro účely této smlouvy se incidentem rozumí problémová nebo havarijní situace, vyvolaná chybnou funkcí software, dopadem poruchy nebo havárie HW na software, chybou obsluhy software nebo HW.
 6. Pro účely této smlouvy se hotline elektronickou podporou rozumí komunikační kanál: emailová adresa pro zasílání hlášení o incidentech ve formě volného textu či strukturovaného textu zejména pro potřeby dalšího zpracování zadavatelem. Dále se jedná o servisní portál zadavatele, který poté předává informaci o incidentu výše zmíněným strukturovaným emailem. Emailová adresa xxx je jediným oficiálním vstupním kanálem hotline elektronické podpory. Ve výjimečných případech je zadavatel oprávněn použít pro tyto účely také poskytnutý telefonní kontakt. Jedná se pouze o krizové případy, kdy nelze z bezpečnostních, provozních či jiných důvodů aplikovat minimální definovanou reakční dobu pro danou službu a je vyžadován okamžitý zásah. Telefonní kontakt nebude možné použít na incidenty, které je možné řešit ve standardním reakčním čase viz článek IV. odst.6 této smlouvy.

III.

Podmínky poskytování podpory

1. Software včetně všech jeho částí, na které je podpora zhotovitele poskytována, je specifikován v čl. I. odst. 1. této smlouvy.
2. Podpora se poskytuje pouze na softwarové produkty, které jsou instalovány v souladu s minimálními softwarovými a hardwarovými požadavky.
3. Pokud přechod na vyšší verze softwarových produktů bude vyžadovat navýšení konfigurace systémových prostředků (hardware, operační systémy, databázové programy), pak zhotovitel je povinen tuto skutečnost oznámit neprodleně objednateli, objednatel se zavazuje bez zbytečného odkladu rozhodnout o navýšení/nenavýšení konfigurace systémových prostředků dle předchozího odstavce. V případě, že se objednatel rozhodne nenavýšovat konfiguraci systémových prostředků, zhotovitel přechod na vyšší verze softwarových produktů neprovede.
4. Objednatel je povinen při poskytování podpory poskytovat zhotoviteli potřebnou součinnost včetně testování navržených řešení.
5. Objednatel se zavazuje zajistit patřičné přístupové údaje do propojených systémů objednatele, či jeho dalších dodavatelů za účelem testování funkčnosti aplikace.

6. Objednatel se zavazuje zajistit připojení technických prostředků, na kterých jsou instalovány softwarové produkty, na internet za účelem dálkové správy, udržovat toto připojení v provozuschopném stavu a umožnit zhotoviteli, případně jeho zaměstnancům připojení pomocí SSH, VPN, RDP apod., s odpovídajícím přístupem k instalovaným softwarovým produktům. Pokud je to technicky možné, zavazuje se zhotovitel řešit veškeré zásahy týkající se podpory prostřednictvím dálkové správy.
7. Zhotovitel není povinen k poskytování podpory, bude-li mu v tom bránit skutečnost vzniklá na straně objednatele vyšší mocí, kterou se rozumí okolnost vylučující odpovědnost ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2) občanského zákoníku, aniž by ji zhotovitel zapříčinil porušením své povinnosti.

IV.

Způsob vyžádání podpory

1. Požadavek na poskytnutí podpory nebo oznámení události (dále jen "Oznámení události") může být hlášeno pouze oprávněnou osobou, pověřenou objednatelem.
2. Každé oznámení události musí obsahovat: stručný a výstižný popis události, produkt, kterého se daná událost týká, verzi produktu, prioritu, jak je daná událost závažná.
3. Osoba oznamující událost je povinna sdělit zhotoviteli všechny skutečnosti, které mohou vést k objasnění podstaty události nebo k jejímu vyřešení.
4. Události jsou rozděleny do následujících kategorií:
 - (A) Událost, která znemožňuje užívání software, nelze jí schůdně překonat či obejít a může mít významný vliv na řádné zabezpečení běžné činnosti Objednatele.
 - (B) Událost, která nebrání v užívání softwaru, neboť ji lze schůdně překonat či obejít, aniž by tím vznikaly pro Objednatele vážné obtíže.
 - (C) Ostatní události.
5. Oznámení události lze uskutečnit následujícími způsoby:
 - Portál zadavatele, který automaticky předá incident dále na emailovou adresu xxx
 - Přímou elektronickou poštou na adresu: xxx
 - Ve výjimečných případech na telefonním čísle: xxx viz článek II-6 této smlouvy.
6. Reakce zhotovitele na oznámenou událost bude následovat:

Kategorie (A)	-	do 4 hodin od oznámení (pro „software CP“),
	-	do 8 hodin od oznámení (pro „software OO“),
Kategorie (B)	-	do 12 hodin od oznámení,
Kategorie (C)	-	do 48 hodin od oznámení.

Hodiny jsou určeny vždy v rámci pracovního dne v době 6:00 – 15:00 hodin.
7. Reakce zhotovitele na jakýkoliv další nahlášený požadavek objednatele mimo události popsané v bodě 6. bude následovat do 48 hodin. Prioritizace požadavků proběhnou jednou kvartálně na předem sjednané schůzce za účasti obou smluvních stran.
8. Za reakci ve smyslu odst. 6 a 7 tohoto článku smlouvy se považuje oznámení zhotovitele o přijetí oznámení události (nahlášení požadavku) a započetí s řešením oznámené události (požadavku). Součástí tohoto oznámení zhotovitele bude rovněž návrh délky lhůty pro odstranění závady (vyřešení požadavku). Na základě tohoto oznámení se pak smluvní strany dohodnou na délce lhůty pro odstranění závady (vyřešení požadavku). Nedojde-li mezi

stranami k dohodě o délce této lhůty, platí, že zhotovitel je povinen odstranit závadu (vyřešit požadavek) bez zbytečného odkladu, a to s přihlédnutím k povaze závady (požadavku).

9. Objednatel je oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení zhotovitele s reakcí na oznámenou událost kategorie (A).
10. Objednatel je oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení zhotovitele s reakcí na oznámenou událost kategorie (B) nebo (C) nebo další nahlášený požadavek objednatele.
11. Objednatel je oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 300 Kč za každou započatou hodinu prodlení zhotovitele s odstraněním závady (vyřešením požadavku) v rámci oznámení události kategorie (A).
12. Objednatel je oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 300 Kč za každých započatých 24 hodin prodlení zhotovitele s odstraněním závady (vyřešením požadavku) v rámci oznámení události kategorie (B) nebo (C) nebo dalšího nahlášeného požadavku objednatele.
13. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty nebo úroků z prodlení dle této smlouvy není dotčeno ani omezeno právo oprávněné smluvní strany na náhradu škodu.

V.

Důvěrnost informací a povinnost mlčenlivosti

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění podpory si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“), nebo mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
2. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této smlouvy.
3. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně jakékoliv informace či skutečnosti finanční, výrobní, technické, organizační nebo ekonomické povahy, které nejsou běžně dostupné z jiných zdrojů, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
4. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím přijímající strana, které měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, které jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany, které po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
5. V případě prokázaného porušení povinnosti mlčenlivosti dle čl. V této Smlouvy se zhotovitel zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč za každý jednotlivý případ

porušení povinností. Tím není dotčeno ani omezeno právo objednatele na náhradu újmy, včetně ušlého zisku.

VI. Cena podpory a údržby software

Za poskytování podpory a údržby software dle této smlouvy se objednatel zavazuje zaplatit zhotoviteli:

1. Cena za poskytování služeb je sjednána jako paušální a činí 12 000 Kč měsíčně bez DPH (zhotovitel není plátce DPH, takže cena je konečná).
2. Dohodnutá cena zahrnuje 16 odpracovaných hodin měsíčně souvisejících s poskytováním služeb.
3. Jestliže objednatel objedná další služby a tím se překročí sjednaných 16 hodin práce, bude fakturováno za každou započatou hodinu 750 Kč bez DPH (zhotovitel není plátce DPH, takže cena je konečná).

VII. Platební podmínky

1. Zhotovitel je oprávněn vždy po uplynutí 3 měsíců (tj. 31.3., 30.6., 30.09. a 31.12. daného kalendářního roku) vystavit objednateli fakturu, v níž bude fakturovaná cena za dohodnuté služby. Faktura bude vystavena nejpozději do 15 dnů ode dne uskutečnění plnění, tímto dnem bude poslední kalendářní den fakturovaného období.
2. Splatnost faktury bude stanovena do 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli.
3. Faktura bude vystavena v českém jazyce a bude obsahovat veškeré náležitosti účetního dokladu. V případě, že faktura doručená objednateli nebude obsahovat některou z předepsaných náležitostí, je objednatel oprávněn vrátit takovou fakturu zhotoviteli. Lhůta splatnosti v takovémto případě neběží a počíná znovu běžet až od vystavení opravené či doplněné faktury.
4. Faktura může být vystavena ve formátu PDF, podepsána zaručeným elektronickým podpisem nebo musí být jinak zabezpečená proti pozměnění a zaslána elektronicky na adresu xxx. Tím není dotčena možnost vystavení faktur v písemné podobě a jejich doručení poštou nebo osobním předáním na podatelnu objednatele. V případě doručování poštou se v pochybnostech má za to, že faktura byla doručena třetí pracovní den po jejím odeslání
5. Na faktuře musí být uvedené číslo smlouvy objednatele.

VIII. Odpovědnost za škodu

1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

IX. Licenční ujednání

1. Vznikne-li v průběhu realizace předmětu této smlouvy autorské dílo z pohledu autorského zákona, má k tomuto novému dílu zhotovitel autorské právo.
2. Zhotovitel a objednatel se dohodli, že případné autorské dílo vzniklé v rámci plnění této smlouvy zhotovitelem bude považováno za dílo vytvořené na objednávku ve smyslu ustanovení § 61 zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona v platném znění.
3. Předáním díla a úplným zaplacením ceny za podporu a údržbu software poskytuje zhotovitel objednateli licenci dílo vytvořené v rozsahu podle této smlouvy užit ke všem způsobům užití, které jsou známy ke dni podpisu této smlouvy, a to v neomezeném rozsahu (dále jen „licence“). Tato licence je poskytována jako licence výhradní a zhotovitel nesmí poskytnout licenci třetí osobě a je povinen se i sám zdržet výkonu práva užit dílo způsobem, ke kterému licenci udělil.
4. Mimo nároku zhotovitele na zaplacení ceny podpory a údržby software podle této smlouvy nevzniká zhotoviteli nárok na zaplacení jakýchkoliv autorských poplatků, kterých se tímto pro případ jejich vzniku výslovně vzdává.
5. Zhotovitel poskytne objednateli společně s poskytnutím práva k užití softwarového díla též oprávnění užívat dokumentaci vztahující se k dílu. Užitím díla či související dokumentace se pro účely této smlouvy rozumí také jejich ochrana, rozmnožování a úprava.

X. Doba trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31.5.2022, nebo do vyčerpání finančního limitu 300 tis. Kč bez DPH, podle toho, která skutečnost nastane dříve.
2. Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran.
3. Kterákoliv ze smluvních stran může tuto smlouvu vypovědět i bez udání důvodů s výpovědní lhůtou 3 měsíců. Výpovědní lhůta začíná běžet ode dne následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
4. V případě prodlení objednatele se zaplacením kteréhokoliv peněžitého závazku vyplývajícího z této smlouvy po dobu delší než 30 dnů, je zhotovitel oprávněn od této smlouvy odstoupit. Podmínkou takového odstoupení však je zaslání upomínky objednateli s poskytnutím přiměřeně dlouhé dodatečné lhůty k zaplacení peněžitého závazku.
5. V případě prodlení objednatele se zaplacením kteréhokoliv peněžitého závazku vyplývajícího z této smlouvy, je zhotovitel oprávněn pozastavit poskytování podpory a údržby. Pozastavení podpory a údržby z důvodu neplacení peněžitých závazků objednatel není porušením smlouvy a objednateli nevzniká právo na odstoupení od smlouvy, náhradu škody či jiné sankce.

XII. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva, jakož i vztahy s touto smlouvou související se řídí právními předpisy České republiky, a to zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění.
2. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s plněním smluvních povinností, podle smlouvy o dílo, budou přednostně řešeny smírnou cestou. Bude-li případný spor řešen soudní cestou, je příslušným soudem soud objednatele a rozhodným právem české právo.
3. Případné změny této smlouvy je možné činit pouze na základě dohody smluvních stran ve formě písemných číslovaných dodatků, přičemž smluvní strany vylučují možnost změny této smlouvy jinak než písemnou formou.
4. Zhotovitel podpisem této smlouvy bere na vědomí, že objednatel je povinným subjektem v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a v souladu a za podmínek stanovených v tomto zákoně je povinen tuto smlouvu, příp. informace v ní obsažené nebo z ní vyplývající, zveřejnit. Podpisem této smlouvy dále bere zhotovitel na vědomí, že objednatel je povinen za podmínek stanovených v zákoně č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zveřejňovat smlouvy na portálu veřejné správy v Registru smluv.
5. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním této smlouvy na portálu veřejné správy v Registru smluv a prohlašují, že takovéto zveřejnění smlouvy není porušením ustanovení čl. V. této smlouvy.
6. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dne 1.6.2020, nebo dnem jejího zveřejnění na Portálu veřejné správy v Registru smluv, podle toho, která skutečnost nastane později. Zveřejnění smlouvy zajistí objednatel, přičemž se o tomto zveřejnění zavazuje informovat druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu, a to na e-mailovou adresu xxx nebo do její datové schránky. Plnění předmětu smlouvy před účinností této smlouvy se považuje za plnění podle této smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto smlouvou.
7. Tato smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, pro každou stranu jedno, a obě strany souhlasně prohlašují, že tuto smlouvu před jejím podpisem doslovně četly, ve všem s ní souhlasí a zavazují se ji dodržovat. Zároveň obě strany prohlašují, že smlouvu uzavřely ze své pravé a svobodné vůle, ničím ani nikým neovlivněné a že jim nejsou známy žádné okolnosti, které by mohly ovlivnit hodnověrnost této smlouvy.

V Ostravě dne 11.5.2020

Za objednatele

Za zhotovitele

Xxx,
vedoucí odboru ICT

Tomáš Gröpl