

# Smlouva o poskytování servisní podpory

Příspěvková organizace: **SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace**

se sídlem: Dominikánská 4, 301 36 Plzeň

IČ: 663 627 17

DIČ: CZ66362717

Zapsaná v OR vedeného Krajským soudem v Plzni, oddíl PR, vložka 65

bankovní spojení: xxx

Jednající: Ing. Luděk Šantora, MBA ředitel

*Dále pro účely této smlouvy jako objednatel*

a

**NEWPS.CZ s.r.o.**

se sídlem: Na Žertvách 29/2247

IČ: 25625632

DIČ: CZ 25625632

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 55889

bankovní spojení: xxx

Jednající: Ing. Martin Řehořek, jednatel

*Dále pro účely této smlouvy jako poskytovatel*

*objednatel a dodavatel dále též společně označováni jako „smluvní strany“*

***Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2. zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník tuto Smlouvu o poskytování servisní podpory.***

## 1. PŘEDMĚT SMLOUVY

Na základě požadavků objednatele se účastníci dohodli na obsahu smlouvy a dodavatel se touto smlouvou zavazuje k poskytování servisní podpory k systému pro management bezpečnostních informací a událostí SIEM, který byl dodán a zprovozněn poskytovatelem pro Statutární město Plzeň, a to:

1.1 Servis a podpora SIEM systému

1.2 Konzultační podpora SIEM systému

vše v rozsahu a termínech stanovených přílohou číslo 1 této smlouvy.

## 2. TERMÍN DODÁNÍ

Dodavatel se zavazuje ke splnění předmětu této smlouvy v termínech uvedených v příloze číslo 1 smlouvy.

## 3. MÍSTO PLNĚNÍ

Místem plnění je Plzeň Dominikánská 4 a Plzeň, Sokolovská 54 objekty Správy informačních technologií města Plzně, příspěvkové organizace, ve kterých jsou umístěny serverovny této příspěvkové organizace

## 4. OPRAVNĚNÉ OSOBY, SOUČINNOST A KOMUNIKACE

4.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu ve věcech technických.

• oprávněné osoby objednatele:

Kontaktní osoba:	Ing. Libor Červený
Telefon, e-mail:	xxx

#### oprávněné osoby dodavatele

Kontaktní osoba:	Ing. Tomáš Řemelka
Telefon, fax, e-mail:	xxx

- 4.2. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v záhlaví této smlouvy, nebo prostřednictvím oprávněných osob.
- 4.3. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy, nebo oprávněné osoby ve věcech technických budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat.
- 4.4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 4.5. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním termínů a s prodlením splatností jednotlivých peněžních závazků.
- 4.6. Objednatel se zavazuje umožnit dodavateli přístup na místo plnění tak, aby byl dodavatel schopen řešit požadavky objednatele

#### **5. CENA**

- 5.1. Cena servisu byla stanovena nabídkou dodavatele ve veřejné zakázce objednatele s názvem: "Systém pro management bezpečnostních informací a událostí SIEM" jako cena za poskytování servisní podpory na dobu pěti let a činí:

Číslo řádku		Kč bez DPH	Samostatně DPH	Kč včetně DPH
1.	Cena za servis a podporu SIEM na 5 let	150 000,00 Kč	31 500,00 Kč	181 500,00 Kč
2.	Cena za 30 člověkodnů konzultační podpory SIEM	160 000,00 Kč	33 600,00 Kč	193 600,00 Kč
3.	Celková cena za servis a konzultační podporu vzniklá součtem shora uvedených řádků	310 000,00 Kč	65 100,00 Kč	375 100,00 Kč

- 5.2. Cena servisu a podpory SIEM za 6 měsíců činí 15 000,- Kč bez DPH.  
(Tato cena je vypočítána jako 5 letá cena za podporu dle řádku 1 shora uvedené tabulky děleno 10.)
- 5.3. Cena za člověkoden činí 5 333,- Kč bez DPH.  
(Tato cena je vypočítána jako cena za 30 člověkodnů konzultační podpory SIEM dle řádku 2 shora uvedené tabulky děleno 30)
- 5.4. Zaplacením ceny je splněn závazek objednatele vůči poskytovateli.

#### **6. FAKTURACE A PLATBA**

- 6.1. Objednatel neposkytuje zálohy.
- 6.2. Faktura za servis a podporu SIEM bude hrazena objednatelem poskytovateli pololetně předem na částku uvedenou v bodě 5.2. této smlouvy.
- 6.3. Faktura za servis a konzultační podporu bude vystavena poskytovatelem objednateli na základě jednotlivých objednávek a akceptačních protokolů.
- 6.4. První faktura za servisní služby dle této smlouvy bude poskytovatelem vystavena do 10 dnů po podpisu posledního předávacího protokolu dle smlouvy o dílo s licenčním ujednáním číslo 2015/001801 mezi smluvními stranami statutární město Plzeň a NEWPS.CZ s.r.o..
- 6.5. Doba splatnosti daňových dokladů je 21 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu objednateli.
- 6.6. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.

- 6.7. Překročení cen je možné pouze zákonnou změnou sazeb DPH.
- 6.8. Každý daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle ustanovení příslušných obecně závazných předpisů platných na území České republiky, a dále číslo této smlouvy. Nebude-li faktura obsahovat požadované náležitosti, případně bude-li neúplná či nesprávná, je objednatel oprávněn ji (resp. její kopii) ve lhůtě splatnosti vrátit k opravě či doplnění. Ode dne doručení nové faktury běží nová lhůta splatnosti. Úhradou ceny se pro účely této smlouvy rozumí den, kdy byla finanční částka odepsána z účtu objednatele.
- 6.9. Dodavatel je oprávněn fakturovat objednateli v písemně, tedy v tištěné podobě, nebo v podobě elektronické. Písemná faktura se doručuje na adresu objednatele. Elektronická faktura se doručuje elektronicky na e-mailovou adresu: xxx
- 6.10. Dodavatel se zavazuje, že na jím vydaných daňových dokladech bude uvádět pouze čísla bankovních účtů, která jsou správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 98 písm. d) zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty). V případě, že daňový doklad bude obsahovat jiný než takto zveřejněný účet, bude takovýto daňový doklad považován za neúplný a objednatel vyzve dodavatele k jeho doplnění. Do okamžiku doplnění si objednatel vyhrazuje právo neuskutečnit platbu na základě tohoto daňového dokladu.
- 6.11. V případě, že kdykoli před okamžikem uskutečnění platby ze strany objednatele na základě této smlouvy bude o dodavateli správcem daně z přidané hodnoty zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že dodavatel je nespolehlivým plátcem (§ 106a zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty), má objednatel právo od okamžiku zveřejnění ponížit všechny platby dodavateli uskutečňované na základě této smlouvy o příslušnou částku DPH. Smluvní strany si sjednávají, že takto dodavateli nevyplacené částky DPH odvede správci daně sám objednatel v souladu s ustanovením § 109a zákona č. 235/2004 Sb.

## **7. SANKČNÍ USTANOVENÍ**

- 7.1. Smluvní pokuta za prodlení s veškerými termíny plnění dle této smlouvy je stanovena ve výši 1000,- Kč bez DPH za každý započatý den překročení lhůty.
- 7.2. Je-li objednatel v prodlení s placením faktury, uhradí dodavateli částku ve výši 1000,- Kč za každý den prodlení, pokud se strany nedohodnou jinak.

## **8. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE**

- 8.1. Vytvořit touto smlouvou sjednané podmínky pro poskytování servisních služeb.
- 8.2. Respektovat platební podmínky uvedené v této smlouvě.

## **9. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE**

Provádět servisní služby dle této smlouvy ve sjednaných termínech, rozsahu a kvalitě

## **10. ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUKA.**

- 10.1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na veškeré dodávky materiálů a dílů v rámci servisu v souladu a ve stejném rozsahu se zárukou poskytovanou výrobcí.
- 10.2. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na práci provedenou v rámci servisu v délce 12 měsíců.

## **11. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU**

- 11.1. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 11.2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku mimořádně nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli jedné ze smluvních stran (§ 2913 Občanského zákoníku).
- 11.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se

zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

## **12. OCHRANA INFORMACÍ**

- 12.1. Smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 12.2. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:
  - 12.2.1 Smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana a aniž by ke zveřejnění došlo porušením právních předpisů;
  - 12.2.2 Smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, že ji nenabyla v rozporu se zákonem a že užitím této informace neporuší své smluvní a zákonné povinnosti;
  - 12.2.3 Obdrží smluvní strana od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci, a to i dodatečně.
  - 12.2.4 Je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
  - 12.2.5 Poskytovatel poskytuje informace své mateřské společnosti.
- 12.3. Za důvěrné informace jsou dle této smlouvy stranami považovány veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, zejména informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny. Za důvěrné informace jsou dále dle této Smlouvy považovány software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů a veškeré další informace, které jsou písemně označeny jako důvěrné informace poskytovatele, poskytovatelů jejich licencí nebo objednatelů.
- 12.4. Smluvní strany se zavazují, že nebudou důvěrné informace poskytnuté druhou stranou v listinné podobě kopírovat jako celek, ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě, generování nebo modifikování důvěrných informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu této smlouvy. Smluvní strany opatří každou kopii včetně jejího paměťového nosiče veškerým označením, které je uvedeno v dokumentu obsahujícím důvěrné informace poskytnutým druhou stranou.
- 12.5. Povinnost utajovat důvěrné informace uvedená zavazuje smluvní strany po dobu účinnosti této Smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že veškeré důvěrné informace, které si v rámci plnění předmětu této smlouvy sdělí, považují za obchodní tajemství a budou je v této souvislosti chránit i po lhůtě dle předchozí věty. Ochrana osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb. není časově omezena.
- 12.6. Smluvní strana, která poruší povinnosti vyplývající z tohoto článku ohledně ochrany důvěrných informací, je povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé nikoli nepodstatné porušení takové povinnosti, a to do třiceti (30) dnů ode dne doručení faktury vystavené na její uhrazení.

## **13. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY**

- 13.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran.
- 13.2. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu posledního předávacího protokolu dle smlouvy o dílo na dodání a zprovoznění systému pro management bezpečnostních informací a událostí SIEM. Pokud nedojde mezi objednatelem a poskytovatelem k realizaci smlouvy o dílo s licenčním ujednáním na dodání a zprovoznění systému pro management bezpečnostních informací a událostí SIEM tato smlouva zaniká stím, že oběma smluvním stranám nevznikly žádné vzájemné závazky a pohledávky.
- 13.3. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 13.4. Obě smluvní strany jsou oprávněny vypovědět smlouvu:
  - Dohodou smluvních stran.

- S šestiměsíční výpovědní lhůtou. Lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi. Poskytovatel je v tomto případě povinen vrátit objednateli část nevyčerpané skutečně hrazené pololetní ceny za technickou podporu a to nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne skončení této smlouvy.

#### **14. ŘEŠENÍ SPORŮ**

- 14.1. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 14.2. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této Smlouvy přednostně dohodou.
- 14.3. Pokud se případný spor z této Smlouvy nepodaří vyřešit smírně, všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní přitom budou rozhodovány soudy.

#### **15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 15.1. Tato Smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 15.2. Dodavatel souhlasí tím, že objednatel jako veřejný zadavatel zveřejní celý obsah této smlouvy.
- 15.3. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 15.4. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy.
- 15.5. Účastníci smlouvy prohlašují, že si smlouvu přečetli a shledali, že byla sepsána podle jejich pravé, svobodné a vážně míněné vůle, prosté omylu, a že nebyla ujednána v tísní, za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho smlouvu podepisují

Nedílnou součástí této smlouvy je příloha č.I. technické podmínky

V Plzni dne 26. 5. 2015 Ing. Luděk Šantora, ředitel

V Praze dne 12.5.2015 . Ing. Martin Řehořek, jednatel

### **Příloha č. 1 servisní smlouvy-technické podmínky**

#### **1.1 Servis a podpora SIEM systému**

Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní podporu v níže uvedeném rozsahu

SW podpora:

o aktualizace nových verzí SW SIEM zařízení o aktualizace nových verzí filtrů a předdefinovaných struktur logů o aktualizace nových verzí reputační databáze ( databáze IPv4, IPv6 a DNS jmen systémů na internetu s poškozenou reputací) a geolokační databáze HW podpora - oprava či výměna veškerého hardware  
 bezplatná služba Hot-líne formou telefonické podpory pro zadavatele pro řešení technických problémů, poradenství a konzultace  
 služba Helpdesk pro zadavatele pro hlášení závad a požadovaných konzultací  
 přístup do znalostní databáze výrobce SIEM systému na internetu  
 Servisní podpora je poskytována v pracovní době, tj. v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 (režim 5x8).

**Tabulka č. 1 Požadovaná úroveň servisních služeb (SLA)**

Priorita	Reakční doba	Doba vyřešení požadavku
vysoká	8 pracovních hodin	Následující pracovní den
střední	24 pracovních hodin	5 pracovních dnů
nízká	48 pracovních hodin	15 pracovních dnů

Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitostí:

Vysoká = závady vylučující užívání SIEM systému nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven, o Jedná se především o následující závady:

- HW závada vylučující provoz
  - závada na napájení fyzického zařízení
  - závada na procesoru, RAM, HDD a základní desce fyzického zařízení
  - závada síťového modulu fyzického zařízení
  - závada na síťovém rozhraní pro správu fyzického zařízení
- SW závada vylučující provoz
  - závada operačního systému nebo firmware fyzického zařízení
  - závada na systému pro centrální správu

Střední = závady způsobující problémy při užívání a provozování SIEM systému nebo jeho částí, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, o Jedná se především o následující závady:

- HW závada omezující provoz
  - závada na jednom z napájecích zdrojů fyzického zařízení
  - závada některého síťového portu fyzického zařízení
- SW závada omezující provoz
  - neschopnost systému ukládat na externí datové úložiště
  - neschopnost systému provádět korelace

Požadavek na servisní zásah musí být nahlášen zadavatelem do systému Helpdesk %  
dodavatele. Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu  
zadavatele a dohodne podrobnosti a způsob řešení.

- neschopnost systému generovat reporty
- nemožnost aktualizace nových verzí filtrů a předdefinovaných struktur logů
- nemožnost aktualizace nových verzí reputační databáze a geolokační databáze

Nízká provoz systému je závadou ovlivněn.

- SW závada omezující provoz
  - nemožnost aktualizace nových verzí SW

Odstranění závad způsobených chybou HW a SW SIEM sond je zahrnuto v poplatku za servisní podporu.

## 1.2 Konzultační podpora SIEM systému

Předmětem konzultační podpory SIEM systému jsou níže uvedené práce, které budou objednatelem objednávány podle jeho potřeb a hrazeny podle skutečně odebraného množství:

instalace a implementace update a upgrade řešení v prostředí zadavatele objednané konzultace při řešení provozních problémů, řešené návštěvou konzultanta dodavatele na místě nebo jeho vzdáleným připojením k SIEM systému

Tato servisní podpora bude prováděna na základě jednotlivých objednávek objednavatele, odsouhlasených mezi oběma smluvními stranami, nejpozději však do 10 pracovních dní od data objednání.

Počet 30 člověkodní uvedený v tabulce v bodě 5.1. řádek 2 smlouvy je předpokládaný rozsah využití konzultační podpory SIEM systému použitý pouze pro potřeby hodnocení veřejné zakázky předcházející této smlouvě. Objednatel a poskytovatel se touto smlouvou dohodli, že objednatel odebere počet člověkodní pouze podle svých skutečných potřeb tedy menší či větší než předpokládaný rozsah.