

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY DOD20210153

1. Dopravní podnik Ostrava a.s.

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

IČ: 61974757

DIČ: CZ61974757

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

bankovní spojení: XXX, č. ú.: XXX, plátce DPH

zastoupena XXX

(dále jen „Objednatel“)

a

2. ECHOpix s.r.o.,

se sídlem Čsl. armády 842/52, Pod Cvilínem, 794 01 Krnov,

IČ: 29458552

DIČ: CZ29458552

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu Ostravě, oddíl C, vložka 55084,

bankovní spojení: XXX, č. ú.: XXX, plátce DPH

zastoupena jednatelem společnosti panem Janem Slováčkem

(dále jen „Dodavatel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku Smlouvu o poskytování servisní podpory takto (dále jen „Smlouva“):

I.

Úvodní ustanovení

Objednatel je na základě platné licenční smlouvy uživatelem autorského díla, dle zákona č. 121/2000 Sb. autorský zákon, kterým je soubor software „Front-end pro e-shop DPO“.

1. Tímto softwarem Front-end pro e-shop DPO“ je považováno: PWA a můstek (SCC, XTCARD API, Frontend).
2. Dodavatel je podnikatel, jehož předmětem podnikání je mimo jiné poskytování software, poradenství v oblasti informačních technologií, zpracování dat, hostingové a související činnosti a má dostatečné znalosti a schopnosti pro Objednatele provádět svými silami s náležitou odbornou péčí podporu a údržbu předmětného software.

II.

Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy o dílo je podpora a údržba software Objednatele.
2. 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 software).
 - Instalace opravných patchů a hot-fixů
 - Hotline, tj. telefonická podpora k hlášení incidentů či poskytování uživatelských rad na základě dotazů Objednatele.
 - Konzultační činnost formou e-mailu nebo v rámci hotline podpory.
 - Aktualizace dat a databází, čištění databází
 - Školení uživatelů
3. Podpora je poskytována ve formě textu, videa, telefonicky či pomocí připojení k počítači Objednatele. Konkrétní způsob dle předchozí věty je volen podle závažnosti problému v uvedeném pořadí, tj. od méně závažného k nejzávažnějšímu. Náklady spojené s poskytnutím Podpory hradí Objednatel.
4. Dodavatel je povinen poskytovat podporu a údržbu software a Objednatel je povinen poskytovat řádnou úhradu služeb podpory a údržby software v tomtéž rozsahu, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Pro účely této Smlouvy se incidentem rozumí pouze chyba na frontendu <https://eshop.dpo.cz> a pouze z tohoto incidentu plynou lhůty a penále uvedené ve Smlouvě. Incidentem se nestává chyba zaviněná v důsledku chyby na backendu, dle Smlouvy DOD20202159, nebo HW a z této události neplynou lhůty a penále uvedené v této Smlouvě. V případě, že se o incident nejedná, dodavatel stanoví lhůtu pro odstranění chyby, která byla zaviněná třetí stranou a v domluvené lhůtě sjedná nápravu. Testování opravených chyb a nových funkcionalit si zajišťuje objednatel.

III.

Podmínky poskytování podpory

1. Software včetně všech jeho částí, na které je podpora Dodavatele poskytována, jsou specifikovány 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 Dodavatel 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, Dodavatel není povinen provést přechod na vyšší verze softwarových produktů.
4. Objednatel je povinen při poskytování podpory poskytovat Dodavateli 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 Dodavateli, případně jeho zaměstnancům připojení pomocí SSH, VPN, RDP apod., s odpovídajícím přístupem k instalovaným softwarovým produktům.
7. Dodavatel 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 Dodavatel zapříčinil porušením své povinnosti.

IV.

Způsob vyžádání podpory

1. Požadavek na poskytnutí podpory nebo oznámení události (dále jen "Oznámení události") může být hlášeno pouze XXX, pověřenou osobou Objednatele.
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 Dodavateli 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:

Primárně
na servisní portál dodavatele <http://support.echopix.cz> Sekundárně:

 - telefonicky: XXX
 - emailem: XXX
6. Reakce Dodavatele na oznámenou událost bude následovat:

Kategorie (A)	-	do 4 hodin od oznámení
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 Dodavatele na jakýkoliv další nahlášený požadavek Objednatele mimo události popsané v bodě 6. bude následovat do 48 hodin.
8. Za reakci ve smyslu odst. 6 a 7 tohoto článku Smlouvy se považuje oznámení Dodavatele o přijetí oznámení události (nahlášení požadavku) a započítí s řešením oznámené události (požadavku). Součástí tohoto oznámení Dodavatele 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 Dodavatel je povinen odstranit závadu (vyřešit požadavek) bez zbytečného odkladu, a to s přihlédnutím k povaze závady (požadavku).

9. Postup při hlášení požadavku a oprav:

- Objednatel zpracuje požadavek na opravu chyby a kategorizace chyby nebo jiný požadavek na servicedesk, který obdrží Dodavatel.
- V případě potřeby nebo chyby kategorie A bude z obou stran podporována urgence telefonicky.
- Dodavatel odešle reakci dle kategorizace v bodě 6. Objednateli.
- Dodavatel vypořádá požadavek dle Smlouvy nebo vzájemné dohody.
- Dodavatel vloží vypořádání požadavku na testovací prostředí a informuje o tom Objednatele.
- Objednatel provede testování v testovacím prostředí.
- Objednatel buď schválí řešení pokynem na produkci, nebo vrací k opravě Dodavateli.

10. Dodavatel opraví a opět informuje Objednatele, který provede testování a dává pokyn na produkci. Objednatel je oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každou započatou hodinu prodlení Dodavatele s reakcí na oznámenou událost kategorie (A).

11. Objednatel je oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každý započatý den prodlení Dodavatele s reakcí na oznámenou událost kategorie (B) nebo (C) nebo další nahlášený požadavek Objednatele.

12. Objednatel je oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 400,- Kč za každou započatou hodinu prodlení Dodavatele s odstraněním závady (vyřešením požadavku) v rámci oznámení události kategorie (A).

13. Objednatel je oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každých započatých 24 hodin prodlení Dodavatele s odstraněním závady (vyřešením požadavku) v rámci oznámení události kategorie (B) nebo (C) nebo dalšího nahlášeného požadavku Objednatele.

14. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty nebo úroků z prodlení dle této Smlouvy není dotčeno ani omezeno právo oprávněné smluvní strany na náhradu škodu.

V. SLA

Dostupnost systému Frontend pro e-shop DPO bude měřena dle SLA s minimální úrovní funkčnosti 95 % (systém je nefunkční v případě nefunkčnosti Frontend pro e-shop DPO – odchylek od sjednaného či obvyklého fungování softwaru bez předchozího korektního nahlášení chybového stavu, na <http://support.echopix.cz>. Tento stav je přípustný v max. 5% času z měsíčního počtu 720 hodin). V případě, že úroveň funkčnosti klesne pod 95 %, Objednatel je oprávněn uplatnit vůči Dodavateli smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každou hodinu nefunkčnosti.

Parametry SLA:

Dostupnost	<p>Skutečnost, že služba je přístupná a použitelná ve sjednanou dobu a požadovaným způsobem – udává se jako min. procento skutečného času poskytování služby z celkové doby, po kterou měla být služba poskytována.</p> <p>Služba Frontend pro e-shop DPO je označena jako nedostupná v případě nedostupnosti služby jako celku (nefunkční odchylek od sjednaného či obvyklého fungování softwaru přihlášení, platby, kontroly seznamu jízd) nebo nejsou dostupné podstatné části této služby. Za nedostupnou se služba považuje od okamžiku zjištění Objednatelům do okamžiku obnovení dostupnosti služby.</p> <p>Dostupnost je vztažena ke kalendářnímu měsíci. Doby nedostupnosti služby jsou zaokrouhleny na celé minuty.</p> <p>Do doby nedostupnosti se započítávají všechny doby incidentů a neplánovaných odstavek. Do doby nedostupnosti se nezapočítávají plánované odstávky ohlášené definovaným způsobem.</p>
Hodnota	<p>Sjednaná hodnota se definuje číslem v procentech s přesností na jedno desetinné místo – může být definována odděleně pro jednotlivá časová pásma s rozdílnou úrovní podpory.</p>
Vyhodnocení parametru	<p>Procento počtu funkčních hodin z celkového počtu hodin v daném měsíci (720). Procento plnění se vypočte podle vzorce:</p> $P = \frac{R_c - R_n}{R_c} * 100$ <p>Kde, P – procento skutečného plnění parametru R_c – celkový počet hodin (720) R_n – počet hodin, které nesplnily požadavek na funkcionalitu</p> <p>Hodnota je uvedena v měsíčním výkazu dostupnosti.</p>
Omezení měření:	<p>Jakékoliv změny v nastavení (rekonfiguraci) systému měření a vyhodnocení parametrů dostupnosti a odezvy aplikace jsou předmětem změnového řízení První měsíc po nastavení změny si Objednatel vyhrazuje právo na testování měření a testování vyhodnocování</p>

Dodavatel je povinen dodat výkaz měsíčního plnění SLA ke každému 2. pracovnímu dni následujícího měsíce ve formátu strojově čitelného záznamu (příkladně xls), a to od měsíce následujícího po předání a převzetí plnění.

VI.

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

seznámení, 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 všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. např. popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, Smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách 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, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací, 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 nepřímou od strany, jež je jejich vlastníkem.
5. V případě prokázaného porušení povinnosti mlčenlivosti dle čl. V této Smlouvy se Dodavatel 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.

VII.

Cena podpory a údržby software

Za poskytování podpory a údržby software dle této Smlouvy se Objednatel zavazuje zaplatit Dodavateli:

1. Cena za poskytování služeb je sjednána jako paušální a činí 5 400,-Kč měsíčně bez DPH.
2. Dohodnutá cena zahrnuje 2 odpracované hodiny měsíčně související s poskytováním služeb.
3. Jestliže Objednatel objedná další služby a tím se překročí sjednané 2 hodiny práce, bude fakturováno za každou započatou hodinu 950,- Kč bez DPH.

VIII.

Platební podmínky

1. Dodavatel je oprávněn vystavit Objednateli fakturu za dohodnuté služby pouze vždy po uplynutí kalendářního čtvrtletí (tj. k 31.3., 30.6., 30.09. a 31.12. daného kalendářního roku), přičemž ve faktuře bude uvedena fakturovaná cena za dohodnuté služby předchozího čtvrtletí, tj. součet paušálních plateb za jednotlivé měsíce, případně aditivně odpracované hodiny dle bodu č. 3 předchozího článku. Faktura bude vystavena nejpozději do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění, tímto dnem bude poslední kalendářní den fakturovaného období.

2. S ohledem na skutečnost, že Dodavatel je plátcem daně z přidané hodnoty, bude ke všem shora uvedeným složkám odměny připočtena příslušná sazba daně z přidané hodnoty dle příslušných právních předpisů České republiky.
3. Splatnost faktury bude stanovena do 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
4. Faktura bude vystavena v českém jazyce a bude obsahovat veškeré náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura doručená Objednateli nebude obsahovat některou z předepsaných náležitostí, je Objednatel oprávněn vrátit takovou fakturu Dodavateli. Lhůta splatnosti v takovémto případě neběží a počíná znovu běžet až od vystavení opravené či doplněné faktury.
5. Faktura bude vystavena ve formátu PDF a zaslána elektronicky na adresu XXX .
6. Na faktuře musí být uvedené číslo Smlouvy Objednatele.
7. Smluvní strany se dohodly na platbách formou bezhotovostního bankovního převodu na bankovní účty uvedené ve fakturách (daňových dokladech). Za správnost údajů o svém účtu odpovídá Dodavatel. Bankovní účet, na který bude Objednatelem placeno, musí být vždy bankovním účtem Dodavatele.
8. Zálohy nebudou poskytovány.

IX.

Odpovědnost za škodu

1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu dle ustanovení § 2909 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku.

X.

Licenční ujednání

1. Vznikne-li v průběhu realizace předmětu této Smlouvy dílo z pohledu autorského zákona, má k tomuto novému dílu Dodavatel autorské právo.
2. Dodavatel a Objednatel se dohodli, že případné dílo vzniklé v rámci plnění této Smlouvy Dodavatelem 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 Dodavatel 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 Dodavatel nesmí poskytnout licenci třetí osobě a je povinen se i sám zdržet výkonu práva užit dílo způsobem, ke kterému licenci udělil.
4. Mimo nároku Dodavatele na zaplacení ceny podpory a údržby software podle této Smlouvy nevzniká Dodavateli nárok na zaplacení jakýchkoliv autorských poplatků, kterých se tímto pro případ jejich vzniku výslovně vzdává.

5. Dodavatel prohlašuje, že vynaloží veškeré úsilí, aby dílo bylo vytvořeno jako dílo původní, a nevázly na něm jakékoli nároky třetích osob, které by bránily jeho využití Objednatelům podle Smlouvy a těchto podmínek, aby Dodavatel byl v souladu s autorským zákonem oprávněn s dílem nakládat způsobem dohodnutým v této Smlouvě.
6. Dodavatel poskytne Objednateli společně s poskytnutím práva k užití softwarového díla též oprávnění užívat dokumentaci vztahující se k dílu.
7. Veškerá data, která vzniknou provozem díla, jsou majetkem objednatelů

XI.

Doba trvání Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2024, nebo do vyčerpání souhrnné částky 299 000 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 prodloužení Objednatelů se zaplacením kteréhokoliv peněžitého závazku vyplývajícího z této Smlouvy po dobu delší než 30 dnů, je Dodavatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
5. V případě prodloužení Objednatelů se zaplacením kteréhokoliv peněžitého závazku vyplývajícího z této Smlouvy, je Dodavatel oprávněn pozastavit poskytování podpory a údržby. Pozastavení podpory a údržby z důvodu neplacení peněžitých závazků Objednatelům není porušením Smlouvy a Objednatelům 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 (dále jen „OZ“).
2. Smluvní strany vylučují použití ust. § 557 OZ.
3. 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 Objednatelů a rozhodným právem české právo.
4. 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.

5. Dodavatel 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 Dodavatel 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.
6. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění na Portálu veřejné správy v Registru smluv. 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.
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 dne:

V dne:

Za Objednatele

Za Dodavatele

XXX
XXX

Jan Slováček
jednatel společnosti