

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY k objednávce č.: DOD20211256

,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

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Ostrava, č.ú.: 5708761/0100, plátce DPH

zastoupena xxx, vedoucím odboru ICT

(dále jen „objednatel“)

a

2. VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.

se sídlem Cihelní 1575/14, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava,

IČ: 286 06 582, DIČ: CZ286 06 582

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě oddíl B, vložka 4229,
spisová značka B.4229,

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s. č.ú.: 4312807389/0800,

zastoupena Ing. Vladimírem Měkotou, místopředsedou představenstva

a Ing. Milanem Juříkem, členem představenstva

(dále jen „zhotovitel“)

takto:

I.

Úvodní ustanovení

1. Objednatel je uživatelem díla podle autorského zákona č. 121/2000 Sb., kterým je software pod obchodním označením „Svozová aplikace pro objednání zaměstnanecké dopravy“ určený pro zaměstnance Dopravního podniku Ostrava a.s. k objednání svozové dopravy na směnu i ze směny (dále jen „software“).
2. Zhotovitel 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 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 softwaru).
 - Instalace opravných patchů a hot-fixů
 - Hotline 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. Software včetně všech jeho částí, musí být plně funkční tak, aby byla zajištěna Doba provozu 24x7, se spolehlivostí 99,9 % / ročně max. výpadek celkem 43 minut.
4. Garantovaná dostupnost služby: SLA 99,9 % (43 minut - součet výpadků nebo 1 výpadek v této délce měsíčně).
5. Podpora je poskytována ve formě textu, videokonference, telefonicky či pomocí připojení k počítači objednatele. Konkrétní způsob je volen podle závažnosti problému v uvedeném pořadí.

III. Podmínky poskytování podpory

1. Software včetně všech jeho částí, na které je podpora zhotovitele 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 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 není povinen provést přechod na vyšší verze softwarových produktů.
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 VPN, 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. Oznámení události probíhá prostředním ServiceDesku objednavatele. Přenos dat je realizován formou strukturovaného emailu, popř. API rozhraní (Alvao ServiceDesk) s napojením na systém dodavatele.
3. Každé oznámení události musí obsahovat:
 - jméno a příjmení nahlašující osoby,
 - stručný a výstižný popis události,
 - datum a čas reklamace,
 - lhůta pro odstranění.
4. Zhotovitel je povinen zřídit a provozovat konzultační a poradenskou telefonní linku pro Objednatele. Konzultační linka bude dostupná nejméně v pracovních dnech v pondělí až pátek od 07:00 hod. do 15:30 hod. na tel. čísle xxx.
5. Pro kategorizaci oznámení události platí tato ustanovení:
 - a) *kategorie A* – vážná událost, závada či porucha s nejvyšší prioritou, které mají kritický dopad na funkčnost plnění nebo jeho části, které znemožňují užívání systému nebo jeho části Objednatelem nebo způsobují vážné provozní problémy.
 - b) *kategorie B* – vážná událost, závada či porucha způsobující zhoršení výkonnosti a funkčnosti plnění nebo jeho části. Plnění nebo jeho část má omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o odstranitelné vady, které způsobují problémy při užívání a provozování Systému nebo jeho části Objednatelem, ale umožňují provoz.
 - c) *kategorie C* – méně závažná událost, závada či porucha.

V. Termíny plnění a sankce

1. Pro odstranění vady platí tato pravidla:
 - a) v případě, že Zhotovitel obdrží požadavek Objednatele na odstranění vady v pracovní dny v době od 07:00 hod. do 14:30 hod., je ve lhůtě 1 hodina od doručení požadavku a v ostatních případech nejpozději do 07:30 hodin následujícího pracovního dne, nejde-li o vadu kategorie A, u které platí vždy lhůta 1 hod., povinen oznámit Objednateli kolik času, popřípadě jakou součinnost Objednatele, bude vyžadovat vyřešení požadavku, a kdy Zhotovitel zahájí řešení požadavku Objednatele;
 - b) vadu kategorie A je zhotovitel povinen odstranit nejpozději do 24 hodin od jejího nahlášení, nedohodnou-li se strany jinak;
 - c) zhotovitel je povinen zahájit odstranění vady kategorie B pouze v pracovní dny v době od 06:00 do 15:00 hodin. Zhotovitel je povinen zahájit práce na odstranění takové vady nejpozději v 6:00 hodin následujícího pracovního dne; vadu kategorie B je povinen odstranit bezodkladně, nejpozději však vždy do 36 hodin od jejího nahlášení;
 - d) zhotovitel je povinen zahájit práce na odstranění vady kategorie C do 3 kalendářních dnů od přijetí požadavku a ukončit její odstraňování do 7 kalendářních dnů od přijetí požadavku. Odstraňování této vady je Zhotovitel povinen provádět pouze v pracovní dny v době od 07:00 do 15:00 hodin, pokud nebude dohodnuto jinak.
2. Při nesplnění daných termínů může Objednatel Poskytovateli účtovat smluvní pokutu:
 - a) U události kategorie A ve výši 1.000,- Kč za každou vadu a za každou započatou hodinu prodlení;
 - b) U události kategorie B ve výši 3.000,- Kč za každou vadu a za každý započatý den prodlení;
 - c) U závady kategorie C ve výši 1.000,- Kč za každou vadu a za každý započatý den prodlení.
3. Uplatněním smluvních pokut se nevylučuje ani neomezuje povinnost smluvních stran nahradit druhé straně škodu vzniklou porušením povinností ze závazkového vztahu.

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 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 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 nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.

VII.

Cena podpory software

1. Zhotovitel provede činnosti v rozsahu, kvalitě a lhůtách podle požadavku Objednatele a této smlouvy, za dohodnutou cenu.

Cena za poskytnutí 1 člověkohodiny SW rozvoje (včetně cestovních a jiných nákladů) je stanovena 900,- Kč bez DPH.

VIII.

Záruční doba, odpovědnost za škodu

1. Záruční opravou je odstranění závady nebo poruchy, na niž se vztahuje záruka. O dobu opravy se prodlužuje záruční doba.
2. Zhotovitel dává na provedené práce dle čl. II. bodu 2 této smlouvy záruku za jakost v délce minimálně 24 měsíců od předání provedené servisní práce.
3. Záruční opravy bude provádět Zhotovitel na vlastní náklady vč. nákladů na dopravu k Objednateli.
4. Záruku uplatňuje Objednatel u Zhotovitele způsobem a postupy stanovenými touto smlouvou.
5. V průběhu záruční doby se má za to, že se vždy jedná o oprávněnou reklamaci, neprokáže-li zhotovitel opak. Případné sporné případy (neoprávněná reklamáce, neodborný zásah, opakující se případy, protokol o neopravitelnosti, odsouhlasení opravy vyžadující zvýšené náklady, úpravy funkcí nebo zapojení nad rámec původní dodávky) bude Zhotovitel

neprodleně řešit s oprávněnými zaměstnanci Objednatele, k čemuž nejpozději do 5 pracovních dní předloží Objednatelem požadovanou dokumentaci (fotodokumentaci, protokol apod.)

6. V případě vady prací a dodávek v záruční době má Objednatel právo požadovat a Zhotovitel má povinnost odstranit vady na své náklady.
7. Mimozáruční opravou je odstranění závady nebo poruchy, na níž se nevztahuje záruka, a to způsobem stanoveným touto smlouvou.
8. Poskytovatel odpovídá za to, že činnosti a dodávky budou prováděny podle podmínek této smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

IX.

Licenční ujednání

1. Vznikne-li v průběhu realizace předmětu této smlouvy dílo z pohledu autorského zákona, má k tomuto novému dílu zhotovitel autorské právo.
2. Zhotovitel a objednatel se dohodli, že případné 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 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 zhotovitel byl v souladu s autorským zákonem oprávněn s dílem nakládat způsobem dohodnutým v této smlouvě.
6. Zhotovitel poskytne objednateli společně s poskytnutím práva k užití softwarového díla též oprávnění užívat dokumentaci vztahující se k dílu.

X.

Způsob užití díla

1. Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, aby objednatel oprávnění tvořící součást licence zcela nebo zčásti poskytl třetí osobě (dále jen „podlicence“).

2. Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, že objednatel má právo postoupit licenci nebo její část třetí osobě. Objednatel je povinen bez zbytečného odkladu informovat zhotovitele o postoupení licence a o osobě postupníka.
3. Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, že objednatel není povinen licenci poskytnutou mu touto smlouvou využít.
4. Zhotovitel svoluje k tomu, aby dílo bylo zveřejňováno, upravováno, měněno a dále zpracováváno, spojeno s jiným dílem, zařazeno do díla souborného, to vše podle záměru objednatele, a také aby je objednatel uváděl na veřejnost pod svým jménem.
5. Objednatel je oprávněn měnit parametry a konfiguraci softwarového díla anebo je pouze kombinovat s jinými softwarovými produkty.

XI.

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 občanským v platném znění.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
3. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s plněním smluvních povinností, podle smlouvy o dílo, budou přednostně řešeny smírnou cestou.
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. 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.
6. Ostatní smluvní ujednání (např.: platební podmínky) se řídí Rámcovou smlouvou č.: DOD20190439 uzavřenou v rámci veřejné zakázky *Vývoj a údržba softwaru*.

V Ostravě dne 29.6.2021

Objednatel

Zhotovitel