

SMLOUVA O SERVISNÍ ČINNOSTI

uzavřená podle § 1746 odst. 2 a násl. občanského zákoníku

Číslo smlouvy objednatele: 17/286/3070

Číslo smlouvy zhotovitele: DPMB1704/01

Objednatel:

Dopravní podnik města Brna, a.s.

Sídlo: Hlinky 64/151, Pisárky, 603 00 Brno, Doručovací číslo: 65646

Zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddíl B, vložka 2463

Osoba oprávněna k podpisu smlouvy: Ing. Miloš Havránek, generální ředitel

Kontaktní osoba ve věcech smluvních a technických:

IČO: 25508881

DIČ: CZ25508881

Bankovní spo.

číslo účtu:

Společnost je plátcem DPH

a

Zhotovitel:

Název společnosti: Service & Support spol. s r.o.

Sídlo: Zvonařka 408/16, Trnitá, 617 00 Brno

Zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 44838

Osoba oprávněná k podpisu smlouvy: Ing. Ladislav Straka, jednatel

Kontaktní osoba ve věcech smluvních:

Kontaktní osoba ve věcech technických:

IČO: 26911183

DIČ: CZ26911183

Bankovní spojení:

společnost je plátcem DPH

níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli smlouvu následujícího znění:

I. Předmět plnění

1. Předmětem plnění smlouvy je určení a definice závazku ve smyslu poskytování servisních činností zhotovitelem pro potřeby objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností zhotovitelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady objednatelem. Servisní činností se rozumí poskytování údržby integrovaného systému řízení bezpečnosti a provozu IT, konkrétně systémů op5 Monitor, LogRhythm, ALVAO – Asset Management, Servis Desk a Satisfaction Feedback. Zahrnuje garantování kapacit a dostupnosti poskytovaných servisních činností, dále pak poskytnutí telefonické a e-mailové podpory, řízení požadavků, dohled nad věcným plněním včetně pravidelného reportingu, aktualizaci a další rozvoj SW vybavení (blíže specifikováno v kapitole II smlouvy).
2. Plnění servisní podpory má za cíl zajistit optimální chod „Integrovaného systému řízení bezpečnosti a provozu podnikového ICT“, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy (blíže kapitola V. smlouvy), i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby servisovaného řešení.
3. Servisní podpora se vztahuje na všechny komponenty systému.

II. Definice pojmů

1. Integrovaný systém řízení bezpečnosti a provozu podnikového ICT je soubor technického vybavení (HW) a programového vybavení (SW), jejichž zabezpečení servisu je předmětem této smlouvy.
2. Podporované programové vybavení (SW) je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště zhotovitele.
3. Aktualizace programového vybavení (Update Service, Maintenance) představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici. Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponenty informačního systému v souvislosti s jejich vývojem.
4. Servisní podpora je služba, kterou poskytuje zhotovitel objednateli při řešení problémů s provozem systému s garantovanou dobou odezvy 5x9, tj. v pracovní době od 7:00 – 16:00. Lhůty pro zahájení řešení a ukončení požadavku na základě kategorizace požadavku:

Kategorizace požadavku	Výchozí doba reakce (doba zahájení zpracování požadavku)	Doba zahájení řešení (od zpracování požadavku)	Maximální doba zpracování (od nahlášení požadavku)	Definice
1 = kritická (critical)	do 1 hodin	do 3 hodin	1 pracovní den	úplné zastavení systému
2 = vysoká (high)	do 2 hodin	do 6 hodin	2 pracovní dny	funkčnost systému silně omezena, ale existuje náhradní řešení (činnost pokračuje v omezeném provozu)
3 = střední (medium)	1 pracovní den	1 pracovní den	dle dohody	závada nemá zásadní vliv na funkčnost systému
4 = nízká (low)	3 pracovní dny	3 pracovní dny	dle dohody	požadavek na úpravu nebo konzultaci

5. Místo instalace je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.
6. Servisní pracoviště zhotovitele provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.
7. Nahlášení požadavku na servisní podporu je úkon, kterým kontaktní pracovník objednatele sdělí servisnímu pracovišti zhotovitele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami objednatele, a proto žádá servisní pracoviště zhotovitele o poskytnutí servisní podpory. Nahlášení požadavku bude probíhat telefonicky: [REDAKCE] nebo písemně na adresu zhotovitele uvedenou v záhlaví smlouvy. Zhotovitel je povinen přijetí závady potvrdit na e-mail: [REDAKCE]
8. Výchozí doba reakce je první reakce servisního pracoviště zhotovitele na požadavek objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
9. Zprovoznění technického vybavení je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.
10. Servisní zásah je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště zhotovitele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v prostorách objednatele).

III.

Místo a způsob plnění

1. Místem poskytování servisní podpory jsou prostory objednatele.
2. V případě, že pro poskytnutí příslušné servisní podpory není nezbytná osobní přítomnost pracovníků Zhotovitele, může být servisní podpora provedena na dálku formou vzdáleného připojení nebo vzdálené konzultace. Vzdálené připojení bude realizováno prostřednictvím VPN přístupu. VPN účet bude zapnut pouze na vyžádání a to na předem dohodnutou dobu. Žádost o povolení VPN účtu je nutné adresovat na mail [REDAKCE]. Přístupové heslo má platnost 3 měsíce.

IV.

Cena a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytování servisních činností je stanovena následovně:
 - 1.1. Paušální poplatek za pohotovost v režimu 7x24, který zahrnuje dostupnost služby, centrální dispečink, telefonickou a e-mailovou podporu, řízení požadavků, rozvoj – 2 MD/měsíc, dohled nad věcným plněním a reporting.
Výše paušálního poplatku za dobu trvání smlouvy (3 roky) činí: 1 152 000,- Kč bez DPH
Paušální poplatek bude hrazen 1x ročně, a to na základě faktury vystavené k pracovnímu 1. dnu příslušného roku.
 - 1.2. Cena za poskytování dalšího rozvoje systému hrazená na základě vystavených výkazů práce odsouhlasených kontaktními osobami obou smluvních stran.
Cena prací rozvoje činí: 980,- Kč bez DPH/hodina
2. Doba splatnosti faktur je stanovena na 30 kalendářních dnů ode dne jejich doručení do sídla objednatele. Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
3. Datum zaplacení je datum odepsání fakturované částky z účtu objednatele.
4. V případě, že daňový doklad (faktura) nebude obsahovat zákonné náležitosti, je objednatel oprávněn vrátit jej zhotoviteli a požadovat vystavení nového řádného daňového účetního dokladu (faktury). Právo vrátit tento doklad zhotoviteli zaniká, neuplatní-li jej objednatel do 10-ti pracovních dnů ode dne doručení takového dokladu zhotovitelem. Počínaje dnem

doručení opraveného daňového dokladu (faktury) objednateli začne plynout nová lhůta splatnosti.

5. Zhotovitel prohlašuje, že číslo jím uvedeného bankovního spojení, na které se bude provádět bezhotovostní úhrada za předmět plnění, je evidován v souladu s §96 zákona o DPH v registru plátců.
6. Zhotovitel se zavazuje, že pokud nastanou na jeho straně skutečnosti uvedené v §109 zákona č.235/2004 Sb., oznámí neprodleně tuto skutečnost objednateli. Objednatel je oprávněn v návaznosti na toto oznámení postupovat v souladu s § 109 a), a jako ručitel za nezaplacenou daň uhradit DPH z poskytnutých zdanitelných plnění správci daně zhotovitele, a to na osobní depositní účet zhotovitele vedený u jeho finančního úřadu. Takto je oprávněn postupovat i v případech, že tyto skutečnosti zjistí i jiným způsobem než na základě oznámení zhotovitele. Postup dle §109a) následně oznámí objednatel zhotoviteli. Takto uhrazenou daní dochází ke snížení pohledávky zhotovitele za objednatelem o příslušnou částku daně a zhotovitel tak není oprávněn po objednateli požadovat uhrazení této částky.

V.

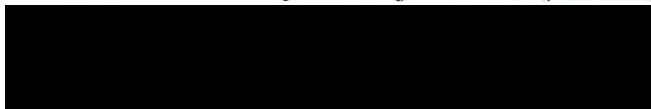
Součinnost smluvních stran

1. Zhotovitel se zavazuje, že pracovníci zhotovitele budou při plnění závazků dodržovat příslušné vnitřní normy a směrnice objednatele, s nimiž objednatel pracovníky Zhotovitele prokazatelně seznámil.
2. Zhotovitel odpovídá za škody na technickém vybavení objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci zhotovitele.
3. V čl. VI. objednatel stanoví jako kontaktní osoby tři odpovědné pracovníky objednatele. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat objednatele u zhotovitele. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě zhotoviteli.
4. V čl. VI. zhotovitel stanoví jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky zhotovitele. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat zhotovitele u objednatele. Zhotovitel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě objednateli.
5. Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení dle této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované v této smlouvě.
6. Objednatel zajistí, aby ze strany objednatele nebyly zhotoviteli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu objednatel zejména:
 - bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště zhotovitele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
 - umožní pracovníkům servisního pracoviště zhotovitele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu,
 - zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.
7. Zhotovitel se zavazuje k provádění řádné provozní údržby podporovaného technického vybavení včas v termínech a v rozsahu předepsaných výrobcí tohoto vybavení.
8. Zhotovitel poskytne objednateli odbornou pomoc formou revize technického stavu podporovaných zařízení, kdykoli o takovou revizi objednatel požádá. Objednatel v takovém případě poskytne zhotoviteli součinnost nezbytnou pro efektivní provedení revize. Výsledkem revize mohou být doporučení zhotovitele na úpravy technických zařízení, přechod na vyšší výkonnější verze zařízení případně návrh na náhradu stávajícího zařízení zařízením jiným.

VI.

Kontaktní údaje

1. Kontaktními osobami objednatele jsou následující osoby:



2. Kontaktními osobami zhotovitele jsou následující osoby:



VII. Odpovědnost za škodu

1. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za škodu v rámci platných a účinných právních předpisů. Obě smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škod a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu vzniklou v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost.
3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

VIII. Smluvní sankce

1. V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů zhotovitelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 3 000,- Kč za každý i započatý den prodlení. Tuto smluvní pokutu zaplatí Zhotovitel Objednateli.
2. V případě prodlení odběratele s úhradou faktury ve sjednané lhůtě splatnosti má zhotovitel nárok na vyúčtování smluvního úroku z prodlení ve výši 0,02 % z fakturované částky za každý započatý den prodlení až do úplného zaplacení.
3. Smluvní sankce musí být druhé smluvní straně písemně vyúčtována a vyúčtování jí musí být doručeno. Ve vyúčtování musí být uvedena výše, důvod a splatnost smluvní sankce.

IX. Akceptace

1. V rámci plnění zpracuje zhotovitel a předloží objednateli ke schválení výkaz o rozsahu skutečně poskytnutých služeb, kde budou uvedeny osoby, které se podílely na plnění, popisem jejich činností, počtem odpracovaných hodin. Zhotovitel je povinen předložit výkaz nejpozději do 5-ti pracovních dnů po skončení servisního zásahu.
2. Objednatel je povinen sdělit zhotoviteli případné výhrady k výkazu vyhodnocení služby i k samotnému plnění nejpozději do 5-ti pracovních dnů po obdržení výkazu dle čl. IX. odst. 1, v opačném případě se výkaz považuje za akceptovaný.

X. Ukončení smluvního vztahu

1. Tento smluvní vztah může být ukončen dohodou, písemnou výpovědí nebo písemným odstoupením jedné nebo druhé strany v případě že dojde k podstatnému porušení smlouvy.
2. Dohoda o ukončení smluvního vztahu musí být datována a podepsána osobami oprávněnými k podpisu smluvních ujednání.

3. Každá ze smluvních stran je oprávněna smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu. Vypovědní lhůta činí měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
4. V písemném odstoupení od smlouvy musí odstupující smluvní strana uvést, v čem spatřuje důvod odstoupení od smlouvy, popřípadě připojit k tomuto úkonu doklady prokazující tvrzené důvody.
5. Ukončením smluvního vztahu není dotčeno právo na zaplacení smluvní pokuty a na náhradu škody.

XI.

Závěrečná ustanovení

1. Doba trvání této smlouvy je stanovena na dobu určitou - 3 roky od podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.
2. Není-li v této smlouvě dohodnuto jinak, řídí se vzájemné vztahy obou smluvních stran ustanoveními občanského zákoníku.
3. V případě sporu se obě smluvní strany zavazují pokusit se především o jeho urovnání smírem, v případě soudního sporu bude věc projednávána soudem příslušným podle občanského soudního řádu.
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 (dále jen „zákon“) a v souladu a za podmínek stanovených v zákoně je povinen tuto smlouvu, příp. informace v ní obsažené nebo z ní vyplývající zveřejnit. Informace, které je povinen objednatel zveřejnit, se nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ani za důvěrný údaj nebo sdělení ve smyslu ustanovení § 1730 odst. 2 občanského zákoníku. Podpisem této smlouvy dále bere zhotovitel na vědomí, že smlouva bude zveřejněna na Portálu veřejné správy 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).
5. Tuto smlouvu lze doplňovat či měnit pouze formou písemného dodatku, podepsaného oprávněnými zástupci obou smluvních stran
6. Smluvní strany prohlašují, že jsou oprávněny zavázat se způsobem uvedeným v této smlouvě. Pokud se toto prohlášení ukáže nepravdivým, zavazují se k náhradě veškeré škody, která by tak mohla vzniknout.
7. Tato smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, z nichž kupující obdrží 2 vyhotovení a prodávající 2 vyhotovení.
8. Tato smlouva je platná a účinná dnem podpisu obou smluvních stran.
9. Smluvní strany zároveň potvrzují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly a s jejím obsahem souhlasí, že nebyla uzavřena v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují své podpisy

V Brně dne 24. 4. 2017

V Brně dne 11. 4. 2017