

Smlouva o Technické podpoře

číslo u poskytovatele: TP/2023/03

uzavřená dle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb.,
občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „smlouva“)

I. Smluvní strany

Poskytovatel: Amenit s.r.o.
se sídlem: Žerotínova 11, 741 01 Nový Jičín
IČ: 25816888
DIČ: CZ25816888
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C,
vložka 18872
zastoupený: [zastoupený]

a

Objednatel: Město Vsetín
se sídlem: Svárov 1080, 755 01 Vsetín
IČ: 00304450
DIČ: CZ00304450
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u
zastoupený: [zastoupený]

II. Předmět a účel smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je poskytování technické podpory produktů ESET v definovaném rozsahu a kvartální audit stavu nastavení tohoto systému.
2. Touto smlouvou se specifikuje rozsah poskytovaných služeb, podmínky poskytování služby, povinnosti smluvních stran a platební podmínky.
3. Poskytovatel má výlučné právo provádět práce uvedené v článku V. smlouvy jako externí dodavatel, objednatel do systému XDR může zasahovat taktéž a každý zásah bude označen tak, aby bylo zřejmé, která strana ho provedla.

III. Povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat na základě požadavků objednatele technickou pomoc a podporu objednateli.
2. Poskytovateli je umožněno výše uvedené vykonávat prostřednictvím vzdálené správy, kdy poskytovatel plně zodpovídá za zabezpečení takového přístupu.
3. Poskytovatel určí k plnění předmětu smlouvy pověřeného odborného pracovníka.
4. Poskytovatel se zavazuje vykonávat v rámci poskytování technické podpory práce uvedené v článku V. smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a řídit se pokyny objednatele.
5. Poskytovatel je povinen dodržet reakční dobu stanovenou v článku VI., bodě 5.

IV. Povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli k zajištění předmětu této smlouvy potřebnou součinnost, podklady, informace a přístup k technickým prostředkům. Přičemž se předpokládá maximálního využití vzdálené podpory a prostředků vzdáleného připojení (VPN, RDP, TeamViewer, ...).
2. Objednatel určí dva pověřené pracovníky.
3. Objednatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě práce technické podpory převzít a za jejich provádění zaplatit cenu, jejíž výše a způsob úhrady jsou uvedeny v článku VII. této smlouvy.

V. Specifikace předmětu plnění

1. Řešení problémů vyplývajících z rozšířené detekce a reakce na útoky od společnosti ESET – používání XDR řešení.
2. Poradenské služby v oblasti používání XDR řešení, jejich migrace na vyšší verze.
3. Kontrola funkčnosti a nastavení XDR řešení.
4. Případné školení v oblasti, rozsahu, místě a dalších podmínkách dle oboustranné dohody objednatele a poskytovatele.
5. Průběžné předávání doporučení pro maximální možnost zabezpečení XDR řešením a kvartální soupis (audit) pro doložení stavu tohoto zabezpečení.
6. kvartální audit stavu nastavení tohoto systému

VI. Osoby pověřené k jednání, rozsah a podmínky poskytovaných služeb

1. V technických náležitostech spojených s plněním předmětu této smlouvy jsou oprávněny jednat tyto osoby:

za poskytovatele:

za objednatele:



2. Všechny požadavky na technickou podporu budou hlášeny e-mailem na adresu:

podpora@amenit.cz

v případě, že nebude možno provést hlášení v elektronické podobě, bude požadavek sdělen telefonicky na čísla:



3. Požadavky na technickou podporu budou přijímány **v době poskytování technické podpory.**

Základní doba poskytování technické podpory je stanovena na **pracovní dny** v době od 08:00 do 16:00 hodin.

4. V případě poskytování technické podpory **mimo základní dobu** poskytování technické podpory se objednatel a poskytovatel dohodli na následujících podmínkách:

- **Hodinová sazba (HS)** za poskytnutí podpory a řešení požadavků v době mimo základní dobu poskytování technické podpory se navyšuje takto:

pracovní dny = 1,25 násobek HS

mimo pracovní dny = 1,5 násobek HS

- Poskytovatel je povinen dodržet dohodnutou reakční dobu **8 hodin (v kritických případech do 4 hodin)**, a to je počítána pouze Základní doba (vymezená doba v pracovní dny).

Reakční dobou se rozumí – maximální doba od přijetí požadavku objednatele do začátku poskytnutí podpory poskytovatelem.

Začátkem poskytnutí podpory se rozumí zahájení činnosti poskytovatele za účelem vyřešení aktuálního požadavku.

Kritickými případy se rozumí nálezy, které jsou v administrátorské konzoli označeny červeně.

VII. Cena předmětu smlouvy, platební podmínky a způsob fakturace

- V souladu se zákonem č. 526/1990 Sb. o cenách, v platném znění, je cena za poskytování technické podpory smluvní a je určena jako měsíční poplatek ve výši:

Měsíční poplatek XDR řešení:

 **Kč bez DPH**

Uvedený měsíční poplatek zahrnuje činnosti do výše:

 **hodin**

Celkem měsíčně:

6 000 Kč bez DPH

- Případné cestovní náhrady a cestovné v souvislosti s poskytnutím technické podpory v místě objednatele jsou účtovány následujícím způsobem:

Jízdné

 **Kč/km bez DPH**

Čas strávený na cestě zvýhodněnou hod. sazbou

 **Kč bez DPH**

Případné poskytnutí technické podpory v místě objednatele smí být realizováno pouze na základě objednávky objednatele.

- Poskytování technické podpory nad rámec sjednaného měsíčního hodinového kreditu uvedeného v bodě 1. bude objednateli účtováno následující hodinovou sazbou:

Hodinová sazba XDR řešení:

 **Kč bez DPH**

- Nevyčerpané hodiny z časového kreditu v daném měsíci nejsou převáděny do následujícího měsíce.

5. Objednateli bude spolu s vyúčtováním technické podpory předkládán písemný výkaz provedených prací a činností na konkrétních požadavcích.
6. V případě vícenákladů spojených s cestovním bude samostatně fakturována částka za jízdné a čas strávený na cestě v sazbách uvedených v bodě 2.
7. Smluvní strany se dohodly, že všechny faktury budou objednateli předloženy se splatností 10 kalendářních dnů.
8. Každá faktura musí obsahovat číslo smlouvy a všechny náležitosti daňového dokladu uvedené v §28, odst. 2, zákona č. 235/2004 Sb., jinak je objednatel oprávněn vrátit ji poskytovateli k přepracování nebo doplnění. V takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti započne dnem vystavení opravené faktury.
9. Dle zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, §26 o právně přípustných formách daňových dokladů budou faktury objednateli zasílány v elektronické podobě e-mailem jako příloha pdf. Nebudou zasílány poštou v tištěné podobě.
E-mail objednatele pro zasílání faktur v elektronické podobě:



VIII. Úroky z prodlení a smluvní pokuta

1. Nezaplatí-li objednatel fakturu ve stanovené lhůtě splatnosti, může poskytovatel uplatnit vůči objednateli úrok z prodlení ve výši stanovené právními předpisy (dle Nařízení vlády č. 351/2013 Sb. a pozdějších) za každý den prodlení s poskytnutím peněžitého plnění.
2. V případě, že poskytovatel poruší některou z povinností plynoucích mu z této smlouvy, je povinen na základě žádosti objednatele zaplatit smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každý jednotlivý případ. Tím není dotčeno právo objednatele na náhradu škody.

IX. Důvěrnost informací a ochrana osobních údajů

1. Poskytovatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech informacích, jež se při plnění předmětu smlouvy nebo v souvislosti s tímto plněním dozví (ústně, písemně, prostřednictvím prostředků elektronických komunikací nebo jakýmkoliv jiným způsobem, případně prostřednictvím jakéhokoliv nosiče informací) a:

- a) které objednatel označí jako tajné či důvěrné, nebo
- b) o nichž je podle příslušných právních předpisů povinen mlčenlivost zachovávat též objednatel resp. členové jeho orgánů, zaměstnanci či osoby činné pro objednatele, nebo
- c) o nichž se poskytovatel může důvodně domnívat, že objednatel bude mít zájem na jejich utajení nebo že jejich utajení je v zájmu objednatele;

tato povinnost neplatí pro případy, kdy je zpřístupnění určitých informací vyžadováno právními předpisy.

2. Poskytovatel zavedl postupy dle GDPR (nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů) a zavazuje se k jejich dodržování při nakládání s daty objednatele tak, aby byla chráněna proti zneužití osobních údajů subjektů, obsažených v uložených a spravovaných datech objednatele.

Informace o způsobu zabezpečení výkonu práv subjektů osobních údajů jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele:



3. Poskytovatel a objednatel tímto berou na vědomí, že informace uvedené v této smlouvě tvoří předmět obchodního tajemství.
4. Poskytovatel je povinen k této mlčenlivosti a ochraně obchodního tajemství zavázat i osoby, které případně použije při realizaci předmětu smlouvy.

X. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1.4.2023 do 31.12.2025, nabývá platnosti dnem jejího podpisu osobami oprávněnými jednat jménem či v zastoupení smluvních stran.
2. Smlouva může být ukončena oboustranně bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíce, jejíž běh počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
3. V případě, že některá ze stran podstatně poruší povinnosti z této smlouvy vyplývající, má druhá strana právo od této smlouvy odstoupit. Odstoupení musí mít písemnou formu a musí být doručeno druhé smluvní straně, jinak je neplatné. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení. Pro účely této smlouvy se za podstatné porušení považuje zejména:
 - poskytovatel nedodrží dohodnutou reakční dobu (viz. Čl. VI. smlouvy, bod 5) dva a vícekrát v průběhu jednoho kalendářního měsíce,
 - objednatel bude déle jak 20 dnů v prodlení s termínem zaplacení faktur.

Toto ustanovení nevylučuje možnost uplatnění náhrady škody dle platných právních předpisů.

4. Smlouvu lze měnit jen dohodou smluvních stran, písemnými oboustranně podepsanými dodatky.
5. Tato smlouva je vyhotovena ve třech exemplářích, z nichž dvě vyhotovení obdrží objednatel a jedno vyhotovení obdrží poskytovatel.
6. Kupující potvrzuje, že finanční prostředky, ze kterých bude hrazena kupní cena, byly zahrnuty do rozpočtu města Vsetín, který byl schválen zastupitelstvem města na svém 21. zasedání dne 19.12.2022 usnesením pod č.j. 26/3/ZM/2022.
7. Převyšuje-li celková cena plnění částku 50.000 Kč bez DPH, podléhá tato akceptovaná smlouva povinnému uveřejnění v registru smluv postupem podle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv. Tato smlouva je vystavena v souladu se zákonem č. 128/2000 Sb., když k jejímu podpisu je, dle trvale platného usnesení Rady města Vsetína č. 19/54/RM/2020 ze dne 02.12.2020 (Pravidla delegace pravomocí na starostu a další oprávněné osoby), oprávněna osoba shora uvedená i bez předchozího výslovného schválení Radou města Vsetína

V dne

V Novém Jičíně dne

