

Smlouva o poskytování servisní podpory

SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace

se sídlem: Dominikánská 4, 301 36 Plzeň
IČ: 663 627 17
bankovní spojení: xxx
Jednající: Ing. Luděk Šantora, MBA ředitel
Dále pro účely této smlouvy jako „objednatel nebo SITMP“

a

Obchodní společnost: ICZ a.s.

se sídlem: Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4
IČ: xxx
Jednající: Ing. Marian Arbet, na základě plné moci

Dále pro účely této smlouvy jako „poskytovatel“

objednatel a poskytovatel 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 Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje k poskytování servisní služby webového aplikačního firewallu, dále jen systém, který byl dodán a zprovozněn poskytovatelem a to:

1.1 Servisní služby

- Servis a podpora systému dle bodu 1.1. přílohy č. 1 této smlouvy
- Konzultační podpora systému dle bodu 1.2. přílohy č. 1 této smlouvy

1.2. Vše v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou a její přílohou č. 1

2. TERMÍN DODÁNÍ

Poskytovatel 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 umístěna datová centra 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:	xxx
Telefon, e-mail:	xxx

- oprávněné osoby Poskytovatele

Kontaktní osoba:	xxx
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.

číslo smlouvy objednatele: SITMP: 2023/SITMP/0192
číslo smlouvy poskytovatele: ICZ-INF-23-109

- 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 splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 4.6. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup na místo plnění tak, aby byl Poskytovatel schopen řešit požadavky objednatele.

5. CENA

- 5.1. Cena servisních služeb byla stanovena nabídkou Poskytovatele ve veřejné zakázce objednatele s názvem: "Dodávka webového aplikačního firewallu" jako cena na dobu pěti let a činí:

Číslo řádku	Popis	Celková cena v Kč bez DPH
1.	Servis a podpora webového aplikačního firewallu na 5 let	5 487 290,-
2.	20 člověkodnů konzultační podpory webového aplikačního firewallu	330 000,-
3.	Celková cena za servis a podporu, konzultační podporu vzniklá součtem shora uvedených řádků 1 a 2	5 817 290,-

- 5.2. Cena za člověkodenní činí 16 500 Kč bez DPH.
(Tato cena je vypočítána jako cena za 20 člověkodnů konzultační podpory webového aplikačního firewallu dle řádku 2 shora uvedené tabulky děleno 20)
- 5.3. Zaplacením ceny je splněn závazek objednatele vůči poskytovateli.

6. FAKTURACE A PLATBA

- 6.1. Objednatel neposkytuje zálohy.
- 6.2. Faktura za servis a podporu systému na 5 let bude uhrazena objednatelem poskytovateli jednorázově předem na částku uvedenou v bodě 5.1. této smlouvy.
- 6.3. Faktura za konzultační podporu dle bodu 1.1 odrážka druhá této smlouvy bude vystavena poskytovatelem objednateli na základě jednotlivých objednávek a akceptačních protokolů.
- 6.4. Faktura za servis a podporu dle bodu 1.1. odrážka první této smlouvy bude poskytovatelem vystavena do 10 dnů po podpisu posledního předávacího protokolu dle smlouvy o dílo s licenčním ujednáním číslo 2023/SITMP/0191 .
- 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. Poskytovatel 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. Poskytovatel 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 poskytovatele 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 poskytovateli správcem daně z přidané hodnoty zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem (§ 106a zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty), má objednatel právo od okamžiku zveřejnění ponížít všechny platby poskytovateli uskutečňované na základě této smlouvy o příslušnou částku DPH. Smluvní strany si sjednávají, že takto poskytovateli 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 kalendářní den překročení lhůty.
- 7.2. Je-li objednatel v prodlení s placením faktury, uhradí Poskytovateli 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, přičemž poskytovatel odpovídá za správné a odborné provedení služeb a za dodržení platných ČSN a vyhlášek při poskytování servisních služeb.

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 výrobcem.
- 10.2. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na práci provedenou v rámci servisu v délce 12 měsíců.

11. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU (§2913 z.č. 89/2012)

- 11.1. Poruší-li strana povinnost ze smlouvy, nahradí škodu z toho vzniklou druhé straně nebo i osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti zjevně sloužit.
- 11.2. Povinnosti k náhradě se škůdce zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští.
- 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

Smluvní strany se touto smlouvou zavazují učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující zneužití či prozrazení důvěrných informací, a to zejména

- Informací, které tvoří konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závodem a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení (obchodní tajemství dle § 504 z.č. 89/2012)

- Osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně osobních údajů (GDPR) a zákona o ochraně osobních údajů č. 110/2019 Sb.

13. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 13.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, nebo dnem podpisu posledního předávacího protokolu smlouvy o dílo číslo: 2023/SITMP/0191 podle toho, který termín nastane později.
- 13.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to 60 měsíců ode dne její účinnosti.
- 13.3. Obě smluvní strany jsou oprávněny ukončit smlouvu písemnou dohodou smluvních stran.

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. Poskytovatel souhlasí s tím, že objednatel zveřejní zákonným způsobem 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 jsou:
příloha č.1. technické podmínky

V Plzni dne dle elektro. podpisu

V Praze dne dle elektro. podpisu

18.9.2023

12.9.2023

.....
Ing. Luděk Šantora, MBA
ředitel

.....
Ing. Marian Arbet
na základě plné moci

Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování servisní podpory – technické podmínky

1.1 Servis a podpora webového aplikačního firewallu

Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní podporu v níže uvedeném rozsahu

- SW podpora:
 - o aktualizace nových verzí SW webového aplikačního firewallu a všech jeho modulů
- HW podpora – oprava či výměna veškerého hardware
- bezplatná služba Hot-line formou telefonické podpory pro zadavatele pro řešení technických problémů, poradenství a konzultace
- bezplatná služba Helpdesk pro zadavatele pro hlášení závad a požadovaných konzultací - Servisní podpora je poskytována v pracovní době, tj. v pracovních dnech od 8:00 do 18:00 (režim 5x10 NBD).

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 důležitosti:

- Vysoká = závady vylučující užívání webového aplikačního firewallu 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
 - ✦ SW závada vylučující provoz
- Střední = závady způsobující problémy při užívání a provozování SW webového aplikačního firewallu nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen.
 - o Jedná se především o následující závady:
 - ✦ HW závada omezující provoz
 - ✦ SW závada omezující provoz - Nízká = provoz systému je závadou ovlivněn.
 - ✦ SW závada omezující použití nebo administraci webového aplikačního firewallu

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.

Odstranění závad způsobených chybou HW a SW webového aplikačního firewallu je zahrnuto v poplatku za servisní podporu.

1.2 Konzultační podpora webového aplikačního firewallu

Předmětem konzultační podpory webového aplikačního firewallu jsou níže uvedené práce, které budou objednatelům objednávaty podle jeho potřeb a hrazeny podle skutečně odebraného množství:

- instalace a implementace rozšíření webového aplikačního firewallu v prostředí zadavatele
- objednané konzultace při řešení provozních problémů, řešené návštěvou konzultanta dodavatele na místě nebo jeho vzdáleným připojením k webovému aplikačnímu firewallu

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

Počet 20 člověkodní uvedený v tabulce v bodě 5.1. řádek 2 tabulky smlouvy je předpokládaný rozsah využití konzultační podpory webového aplikačního firewallu 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