

SMLOUVA O SERVISNÍ ČINNOSTI
uzavřená podle § 1746 odst. 2 a násl. občanského zákoníku

Číslo smlouvy objednatele: 24/038/1050

Číslo smlouvy poskytovatele:

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

IČO: 25508881

DIČ: CZ25508881

Společnost je plátcem DPH

a

Poskytovatel:

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

Sídlo: Zvonařka 408/16, 617 00 Brno

Zapsaná: v OR vedeném Krajským soudem v Brně oddíl C vložka č. 44838

IČO: 2691118

DIČ: CZ26911183

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 servisní podpory poskytovatelem pro potřeby objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady objednatelem. Servisní činností se rozumí poskytování údržby systému Splunk Enterprise Security (SIEM). 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.
2. Plnění servisní podpory má za cíl zajistit optimální chod systému Splunk Enterprise Security, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby servisovaného řešení.

II.

Definice pojmů

1. 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.
2. Servisní podpora je služba, kterou poskytuje poskytovatel objednateli při řešení problémů s provozem systému s garantovanou dobou odezvy 5x8, tj. v pracovní době od 7:00 – 15:00 a pohotovost, kterou je poskytovatel povinen držet v režimu 5x24, což zahrnuje dostupnost služby, centrální dispečink, telefonickou a e-mailovou podporu, řízení požadavků, rozvoj – 3 MD/měsíc, dohled nad věcným plněním a report.
3. 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	3 pracovní	dle dohody	požadavek na úpravu nebo

	dny	dny	konzultaci
--	-----	-----	------------

4. Místo instalace je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.
5. Servisní pracoviště poskytovatele provádí všechny servisní činnosti směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.
6. Nahlášení požadavku na servisní podporu je úkon, kterým kontaktní pracovník objednatele sdělí servisnímu pracovišti poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami objednatele, a proto žádá servisní pracoviště poskytovatele o poskytnutí servisní podpory. Nahlášení požadavku bude probíhat [REDACTED] nebo písemně na adresu poskytovatele uvedenou v záhlaví smlouvy. Poskytovatel je povinen přijetí závady potvrdit na e-mail: informatika@dpmb.cz.
7. Výchozí doba reakce je první reakce servisního pracoviště poskytovatele na požadavek objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
8. Zprovoznění technického vybavení je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.
9. 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 poskytovatele 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 poskytovatele, 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 vpn@dpmb.cz. 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 poskytování servisní podpory bez rozvoje systému
Výše paušálního poplatku za dobu trvání smlouvy (3 roky) činí: 1 512 000,00 Kč bez DPH
Paušální poplatek bude hrazen pro každý rok poskytování servisních činností zvlášť.
Fakturu bude vystavena vždy do 15 dnů od DUZP, které je stanoveno na 1 pracovní den měsíce ledna příslušného kalendářního roku.
Pokud předmět plnění nebude poskytován pod dobu celého kalendářního roku, výše paušálního poplatku se stanoví podílem ceny paušálního poplatku bez DPH a počtem dnů v roce (tj. 360) vynásobeném počtem dnů doby, po kterou je plnění poskytováno.
Fakturu za rok 2023 vystaví poskytovatel do 15 dnů od DUZP, kterým je účinnost smlouvy.
 - 1.2. Cena za poskytování dalšího rozvoje systému hrazená na základě vystavených výkazů práce odsouhlasených kontaktními osobami obou smluvních stran.
Cena prací rozvoje činí: 1 300,00 Kč bez DPH/hodina
Faktura bude vystavena vždy do 15 dnů od DUZP.

2. Splatnost faktury je 30 dnů od jejího vystavení. Objednatel je povinen za fakturu zaplatit bezhotovostním převodem na účet poskytovatele, který je uvedený na faktuře (daňovém dokladu). Povinnost objednatele uhradit poskytovateli cenu se považuje za splněnou dnem odesání platby z účtu.
3. Faktury budou zasílány v elektronické podobě na e-mail [REDACTED]
4. Pokud faktura nebude obsahovat některou z požadovaných náležitostí anebo bude obsahovat nesprávné cenové údaje, může být objednatelům vrácena poskytovateli do data splatnosti. V takovém případě nová lhůta splatnosti začne běžet doručením opravené faktury zpět objednateli.
5. Poskytovatel prohlašuje, že číslo jím uvedeného bankovního spojení, na které se bude provádět bezhotovostní úhrada za předmět plnění, je evidováno v souladu s §96 zákona o DPH v registru plátců.
6. Poskytovatel se zavazuje, že pokud nastanou na jeho straně skutečnosti uvedené v §109 zákona č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, oznámí neprodleně tuto skutečnost objednateli. Objednatel je oprávněn v návaznosti na toto oznámení postupovat v souladu s § 109 a). Pokud objednatel uhradí na základě obdržovaných informací daň na depozitní účet poskytovatele vedeného u místně příslušného finančního úřadu, dochází ke snížení pohledávky poskytovatele za objednatelům o příslušnou částku daně a poskytovatel tak není oprávněn po objednateli požadovat uhrazení této částky.

V.

Podmínky pro zasílání faktur v elektronické podobě

1. Pro příjem faktur a jejich příloh v elektronické podobě je nutné používat elektronickou [REDACTED]
2. Velikost e-mailové zprávy je stanovena maximálně na 10 MB.
3. Pokud vystavovatel zašle s daňovým dokladem další soubory, budou tyto soubory zařazeny do zpracování jako přílohy. Možný formát příloh je pouze PDF nebo CSV.
4. Daňové doklady musí splňovat všechny náležitosti dle obecně závazných předpisů.
5. Faktury, které budou akceptovány pro další zpracování, jsou daňové doklady ve formátu PDF a jejich přílohy ve formátu PDF nebo CSV.
6. V případě, že e-mailová zpráva, či faktura nesplní uvedené podmínky v bodě 1 až 3, považuje se taková faktura včetně příloh za nedoručenou a nebude Odběratelem zpracována.
7. Takto sjednané podmínky touto smlouvou jsou vyjádřením souhlasu se zasíláním daňových dokladů v elektronické podobě a s elektronickou fakturací dle § 26, odst. 3 zákona č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty.

VI.

Součinnost smluvních stran

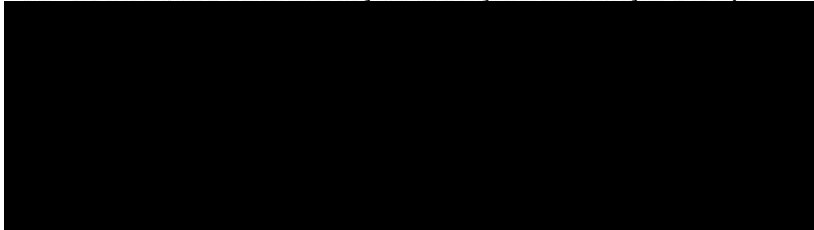
1. Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci poskytovatele.
2. V čl. VII., odst. 1 této smlouvy objednatel stanoví jako kontaktní osoby tři odpovědné pracovníky objednatele. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat objednatele u poskytovatele. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě poskytovateli.
3. V čl. VI., odst. 2 této smlouvy poskytovatel stanoví jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky poskytovatele. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat poskytovatele u objednatele. Poskytovatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě objednateli.
4. 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.

5. Objednatel zajistí, aby ze strany objednatele nebyly poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu objednatel zejména:
 - bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního zásahu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního zásahu 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 poskytovatele 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.
6. Poskytovatel se zavazuje k provádění řádné provozní údržby podporovaného technického vybavení včas v termínech a v rozsahu předepsaných výrobcí tohoto vybavení.
7. Poskytovatel poskytne objednateli odbornou pomoc formou revize technického stavu podporovaných zařízení, kdykoli o takovou revizi objednatel požádá. Objednatel v takovém případě poskytne poskytovateli součinnost nezbytnou pro efektivní provedení revize. Výsledkem revize mohou být doporučení poskytovatele na úpravy technických zařízení, přechod na vyšší výkonnější verze zařízení případně návrh na náhradu stávajícího zařízení zařízením jiným.

VII.

Kontaktní údaje

1. Kontaktními osobami objednatele jsou následující osoby:



VIII.

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. 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.

IX.

Smluvní sankce

1. V případě nedodržení maximální doby zpracování nebo jiných dohodnutých termínů dle čl. II. odst. 3 této smlouvy poskytovatelem 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 poskytovatel objednateli.
2. V případě prodlení objednatele s úhradou faktury ve sjednané lhůtě splatnosti má poskytovatel 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. Smluvní sankce může být také započtena.

X.

Akceptace

1. V rámci plnění zpracuje poskytovatel a předloží objednateli ke schválení výkaz o rozsahu skutečně poskytnutých zásahů, kde budou uvedeny osoby, které se podílely na plnění, popis jejich činností, počet odpracovaných hodin. Poskytovatel je povinen předložit výkaz nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení servisního zásahu.
2. Objednatel je povinen sdělit poskytovateli případné výhrady k výkazu vyhodnocení zásahů i k samotnému plnění nejpozději do 5 pracovních dnů po obdržení výkazu dle čl. X. odst. 1, v opačném případě se výkaz považuje za akceptovaný.

XI.

Ukončení smluvního vztahu

1. Tento smluvní vztah může být ukončen dohodou 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. Výpovědní doba činí 1 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. Odstoupení se stane účinným uplynutím pěti dnů od doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud v této lhůtě druhá smluvní strana nenapraví porušení smlouvy, které je důvodem pro odstoupení
5. Ukončením smluvního vztahu není dotčeno právo na zaplacení smluvní pokuty a na náhradu škody.

XII.

Závěrečná ustanovení

1. Doba trvání této smlouvy je stanovena na dobu určitou, a to na dobu 3 let ode dne účinnosti smlouvy.
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. Poskytovatel 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 poskytovatel 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. Poskytovatel i objednatel jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděli při výkonu sjednané činnosti a které v zájmu správce osobních údajů nelze sdělovat jiným osobám.

6. Poskytovatel i objednatel jsou povinni zdržet se jednání, které by mohlo vést ke střetu oprávněných zájmů poskytovatele či objednatele se zájmy osobními, zejména nebude zneužívat informací nabytých v souvislosti s výkonem sjednané činnosti ve prospěch vlastní či někoho jiného.
7. Poskytovatel i objednatel se dále zavazují nakládat s osobními údaji subjektů údajů, zejména zaměstnanců, obchodních partnerů a zákazníků, jakož s osobními údaji jiných třetích osob, s nimiž přijdou do styku, plně v souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů (nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679) v platném znění. Poskytovatel i objednatel je zejména povinen zachovávat mlčenlivost o těchto údajích, dále pak zajistit vhodným způsobem bezpečnostní, technická a organizační opatření dle článku 32 Obecného nařízení. Poskytovatel i objednatel jsou dále povinni okamžitě si vzájemně sdělit jakékoliv podezření z nedostatečného zajištění osobních údajů nebo podezření z neoprávněného využití osobních údajů neoprávněnou osobou.
8. Poskytovatel i objednatel jsou povinni na požádání spolupracovat s dozorovým úřadem při plnění jeho úkolů.
9. Jakékoliv porušení povinnosti ochrany osobních údajů bude považováno za porušení smlouvy. Objednatel plně odpovídá poskytovateli za škodu, kterou by mohl způsobit zaviněným porušením této povinnosti. Poskytovatel plně odpovídá objednateli za škodu, kterou by mohl způsobit zaviněným porušením této povinnosti.
10. Povinnost ochrany osobních údajů a mlčenlivosti trvá i po skončení smluvního vztahu.
11. Tuto smlouvu lze doplňovat či měnit pouze formou písemného dodatku, podepsaného oprávněnými zástupci obou smluvních stran
12. Tato smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu a každá strana obdrží po jednom vyhotoveních.
13. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv.
14. 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