**Smlouva o Technické podpoře**

**číslo u poskytovatele: TP/2024/11**

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 vedeným u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 18872

zastoupený: Ing. Romanem Besedou, jednatelem

a

**Objednatel: Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.**

se sídlem: Revoluční 3088/26, 40111 Ústí nad Labem-město

IČ: 25013891

DIČ: CZ25013891

zapsaná v obchodním rejstříku vedeným Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 945

zastoupený: Mgr. Ing. Simonou Mohacsi, MBA, Výkonná ředitelka společnosti

**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.

**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: **Radek Palička**

za objednatele: **Vlastimil Škoda, Ondřej Kolář**

1. Všechny požadavky na technickou podporu budou hlášeny e-mailem na adrese:

[**podpora@amenit.cz**](mailto:podpora@amenit.cz)

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

**+420 556 706 203** nebo **+420 222 360 250**

1. 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**.

1. 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

1. Poskytovatel je povinen dodržet dohodnutou reakční dobu **8 hodin (v kritických případech do 4 hodin)**, ato 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 činností 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**

1. 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: **8 000 Kč bez DPH**

Uvedený měsíční poplatek zahrnuje činnosti do výše: **4 hodin**

**Celkem měsíčně: 8 000 Kč bez DPH**

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

Jízdné **14 Kč/km bez DPH**

Čas strávený na cestě zvýhodněnou hod. sazbou **750 Kč bez DPH**

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

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

Hodinová sazba XDR řešení: **2 000 Kč bez DPH**

1. Nevyčerpané hodiny z  časového kreditu v daném měsíci nejsou převáděny do následujícího měsíce.
2. Objednateli bude spolu s vyúčtováním technické podpory předkládán písemný výkaz provedených prací a činností na konkrétních požadavcích.
3. V případě vícenákladů spojených s cestovným bude samostatně fakturována částka za jízdné a čas strávený na cestě v sazbách uvedených v bodě 2.

1. Smluvní strany se dohodly, že všechny faktury budou objednateli předloženy se splatností 14 kalendářních dnů.
2. 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.
3. 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:

**fakturace@dpmul.cz**

**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:
2. které objednatel označí jako tajné či důvěrné, nebo
3. o nichž je podle příslušných právních předpisů povinen mlčenlivost zachovávat též objednatel resp. členové jeho orgánů, zaměstnanci či osoby činné pro objednatele, nebo
4. 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.

1. 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:

<https://www.amenit.cz/Pages/o-firme/ochrana-osobnich-udaju.aspx>

1. Poskytovatel a objednatel tímto berou na vědomí, že informace uvedené v této smlouvě tvoří předmět obchodního tajemství.
2. 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 do 12.09.2027, 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.

1. Smlouvu lze měnit jen dohodou smluvních stran, písemnými oboustranně podepsanými dodatky.
2. 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.

V ……………………. dne …………………..   V Novém Jičíně

Za objednatele Za poskytovatele

…………………………………………….. ……………………………………………

Mgr. Ing. Simona Mohacsi, MBA Ing. Roman Beseda

Výkonná ředitelka společnosti Jednatel