

SMLOUVA O SERVISNÍ PODPOŘE

číslo : 2025/0206/01 – (DOD20251278)

1. Smluvní strany

1.1. Zákazník: Dopravní podnik Ostrava a.s.

Se sídlem: Poděbradova 494/2, 702 00, Ostrava – Moravská Ostrava
Zastoupený: xxxx
IČO: 61974757
DIČ: CZ 61974757
Bankovní spojení: UniCredit Bank, a.s., pobočka Ostrava
číslo účtu: 2105677586 / 2700

Společnost zapsána v Obchodní rejstříku Krajského soudu v Ostravě, sp. zn. B.1104

Oprávnění jednat ve věcech obchodních : xxxx

Oprávnění jednat ve věcech technických : xxxx

1.2. Dodavatel: MASTER IT Technologies, a.s.

Se sídlem: Výstavní 1928/9, Moravská Ostrava PSČ 702 00
Zastoupený: Rostislavem Opachem - předsedou představenstva
IČO: 27851931
DIČ: CZ27851931
Bankovní spojení: Raiffeisen Bank Ostrava
Č. účtu: 3405795001/5500
Společnost zapsána v Obchodním rejstříku, vedená Krajským soudem v Ostravě, oddíl B , vložka 4036

Oprávnění jednat ve věcech obchodních : xxxx

Oprávnění jednat ve věcech technických : xxxx

2. Obsah smlouvy

1. Smluvní strany
2. Obsah smlouvy
3. Předmět smlouvy
4. Povinnosti dodavatele, specifikace služeb
5. Základní podpora
6. Povinnosti zákazníka
7. Platební podmínky
8. Mlčenlivost a ochrana důvěrných informací
9. Doba trvání a ukončení smlouvy
10. Ostatní ujednání

3. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je dohoda smluvních stran o podmínkách, způsobu poskytování a obsahu servisní podpory.

4. Povinnosti dodavatele, specifikace služeb

Dodavatel se zavazuje poskytovat zákazníkovi odbornou technickou podporu, jejímž účelem je zajištění bezproblémového chodu a provozu SW URVE, který zákazník používá při své podnikatelské činnosti. Dodavatel se zavazuje k zajišťování podpory způsobem, který bude v souladu s níže uváděnými specifikacemi konkrétních typů technické podpory.

Dodavatel se zavazuje, že své služby poskytne profesionálním a odborným způsobem v souladu s příslušnými profesionálními standardy.

Dodavatel se zavazuje upozorňovat zákazníka na veškeré potenciální škody a problémy, které by mohly případně vzniknout jeho rozhodnutími, jsou-li tato rozhodnutí dodavateli prokazatelně známa, ve všech případech souvisejících přímo či nepřímo s předmětem plnění této smlouvy.

Dodavatel je povinen poskytnout zákazníkovi pravdivé relevantní informace týkající se zajišťování souladu s aplikovatelnými předpisy v oblasti společenské odpovědnosti a udržitelnosti – ESG (zodpovědné chování firem ve vztahu k životnímu prostředí, společnosti i řízení rizik), kyberbezpečnosti, jakož i v dalších oblastech, kde aplikovatelné právní předpisy vyžadují od zákazníka získávání dat od dodavatelů. Dodavatel je také povinen umožnit zákazníkovi provedení auditu v uvedených oblastech a poskytnout mu potřebnou součinnost.

5. Podpora SW

Tato služba je poskytována výhradně vzdáleně. Nabízená činnost je specifikována níže. Dodavatel je oprávněn zajišťovat poskytování služeb dle této smlouvy též prostřednictvím jednoho nebo více subdodavatelů.

Servis **“Podpora SW URVE”** zahrnuje následující pracovní úkony:

- SLA s garantovanou dobou odezvy
- Údržba softwaru s opravami chyb a plným přístupem k aktualizacím
- Integrace MS Graph

Čas dostupnosti servisu:	Pracovní dny, v pracovních hodinách (7- 15)
Čas reakce od nahlášení:	8 pracovních hodin
Čas opravy kritické chyby:	24 pracovních hodin
Čas opravy obecné chyby:	72 pracovních hodin

- Výsledná měsíční paušální cena služby **“Podpora SW URVE”** je **6990,- Kč bez DPH**

6. Povinnosti zákazníka

Zákazník se zavazuje poskytnout dodavateli veškeré potřebné informace a podklady, jejichž předání/vlastnění je nezbytné z hlediska úspěšné realizace předmětu smlouvy v dohodnutých termínech.

Poskytnout dodavateli patřičné přístupy do sítě zákazníka, například VPN vyhrazené pro správu předmětu této smlouvy.

Zákazník se zavazuje k oznamování vad a havárií prostřednictvím těchto kontaktů:

a) xxxx

b) xxxx

Veškerá komunikace mezi zákazníkem a dodavatelem bude probíhat v anglickém jazyce.

A to pouze pověřenými pracovníky, jejichž jména jsou uvedena níže

xxxx	xxxx
Jméno a příjmení	Telefon, e-mail
xxxx	xxxx
Jméno a příjmení	Telefon, e-mail

Při oznámení bude uvedena kontaktní osoba pro komunikaci při řešení vady či havárie.

7. Platební podmínky

- Cena za poskytnuté servisní služby bude placena bezhotovostně na účet dodavatele uvedený ve faktuře a bude zákazníkovi účtována souhrnně měsíčně, a to vždy zpětně za uplynulý kalendářní měsíc k poslednímu dni měsíce, což je dnem uskutečnění

zdanitelného plnění. Faktura bude vystavena nejpozději do 15. dne následujícího kalendářního měsíce s tím, že splatnost faktury bude činit 14 dnů od doručení zákazníkovi. Platba se považuje za uhrazenou v okamžiku, kdy je připsána na účet dodavatele.

- Faktura bude obsahovat veškeré náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura doručena zákazníkovi nebude obsahovat některou z předepsaných náležitostí, je zákazník oprávněn vrátit takovou fakturu dodavateli. Lhůta splatnosti v takovémto případě neběží a počíná znovu běžet až od vystavení opravené či doplněné faktury.
- Dopravní podnik Ostrava a.s. preferuje doručení faktury prostřednictvím elektronické pošty na adresu xxxx, faktura musí být vystavena ve formátu PDF.
- V případě, že zákazník je v prodlení s úhradou vyfakturované částky (nebo její části) déle než 15 dnů po datu její splatnosti, je dodavatel oprávněn do doby, než bude dlužná částka uhrazena, pozastavit poskytování veškerých služeb dle této smlouvy.
- O pozastavení služeb dle tohoto ustanovení smlouvy dodavatel zákazníka vyrozumí písemně nebo e-mailovou zprávou. Všechny ceny uvedené v této smlouvě jsou stanoveny dohodou, ve smyslu ustanovení zákona č. 526/90 Sb. o cenách, v platném znění.
- Všechny cenové relace, uváděné v této smlouvě, jsou bez DPH.
- K cenám, které jsou uváděny bez DPH, bude vždy připočítána odpovídající částka DPH dle platných právních předpisů ČR.
- V případě prodlení zákazníka s placením jakékoliv platby dle této smlouvy je dodavatel oprávněn požadovat po zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

8. Mlčenlivost a ochrana důvěrných informací

- V souvislosti s poskytováním služeb dle této smlouvy, mohou mít obě strany přístup k takovým informacím, o nichž jedna strana prohlásí, že se jedná o informace důvěrného charakteru. Obě strany se zavazují, že takovéto informace druhé strany nesdělí či jinak nezpřístupní žádné třetí straně bez předchozího písemného souhlasu dotčené smluvní strany. Obě strany se zavazují, že navzájem zachovají tyto informace v tajnosti za podmínek uvedených v tomto ustanovení smlouvy i po ukončení této smlouvy.
- Za důvěrné se pro účely této smlouvy považují všechna data zákazníka umístěna na počítačích, serverech a datových nosičích zákazníka mimo informací zveřejněných zákazníkem na jeho www stránkách či jinak zpřístupněných veřejnosti či obecně známých.

- Tím nejsou dotčena práva zákazníka a dodavatele předložit tuto smlouvu bez souhlasu druhé smluvní strany při jednáních o soudních, správních (zejména daňových) či jiných právních sporech, vztahujících se k předmětu této smlouvy, nebo v jiných obdobných případech, jakož i právo předložit tuto smlouvu právním poradcům, daňovým poradcům, auditorům, účetním, znalcům či jiným osobám vázaným zákonnou či smluvní povinností mlčenlivosti.
- Dále tímto ujednáním není dotčena povinnost uveřejnění této smlouvy v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
- Dále tímto ujednáním není dotčeno právo dodavatele používat k plnění této smlouvy třetí osoby (subdodavatele). Dodavatel má v takovém případě povinnost smluvně sjednat s třetí stranou závazek dodržení povinnosti mlčenlivosti v odpovídajícím rozsahu. Za porušení mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací způsobené subdodavatelem odpovídá dodavatel zákazníkovi, jakoby jej způsobil sám.

9. Doba trvání a ukončení smlouvy

- Tato smlouva se uzavírá na dobu 12 měsíců.
- Dodavatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, je-li zákazník v prodlení s jakoukoliv řádně vyúčtovanou platbou související s touto smlouvou déle než 15 dnů.
- Zákazník je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména v případě, je-li dodavatel v prodlení s poskytováním služeb dle této smlouvy déle než 15 dnů.
- Ukončení této smlouvy může být kdykoliv provedeno dohodou smluvních stran. Dohoda musí být uzavřena písemnou formou a podepsána oběma smluvními stranami.
- Ukončit tuto smlouvu může kterákoli smluvní strana písemnou výpovědí, která musí být doručena druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta činí jeden (1) měsíc a začíná běžet prvním kalendářním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.

10. Ostatní ujednání

- Jakékoliv závažné oznámení včetně oznámení o změně adresy, jehož zaslání je tímto vyžadováno, bude provedeno písemně na adresu druhé strany.
- Tato smlouva byla uzavřena na základě svobodné a pravé vůle obou smluvních stran, což tyto stvrzují vlastnoručním podpisem oprávněných zástupců smluvních stran.

- Tato smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu oprávněných zástupců obou smluvních stran. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že toto zveřejnění zajistí zákazník.
- Jednotlivá ujednání této smlouvy lze měnit pouze Dodatky ke smlouvě. Dodatek musí být uzavřen písemně, musí být očíslován pořadovým číslem Dodatku a musí být podepsán oběma smluvními stranami, jinak je neplatný. Platně uzavřený Dodatek se stává nedílnou součástí této smlouvy
- Veškerá ustanovení této smlouvy jsou oddělitelná v tom smyslu, že případná neplatnost některého z nich nezpůsobí neplatnost celé smlouvy. Pokud by se v důsledku vydání obecně závazného právního předpisu kterékoli ustanovení této smlouvy dostalo do rozporu s právním řádem a tento rozpor by způsoboval neplatnost této smlouvy jako celku, bude tato smlouva posuzována takovým způsobem, jako by takové ustanovení nikdy neobsahovala a smluvní strany se v této věci budou řídit obecně závaznými právními předpisy.
- Právní vztahy neupravené touto smlouvou se řídí obecně závaznými právními předpisy platnými na území České republiky.
- Tato smlouva ruší a zcela nahrazuje předchozí smlouvu o servisní podpoře uzavřenou mezi zákazníkem a dodavatelem.
- Dodavatel si vyhrazuje právo alespoň jednou ročně navrhnout úpravu ceny za poskytované služby v návaznosti na tržní situaci v oblasti informačních technologií, a tuto skutečnost je povinen oznámit zákazníkovi minimálně 1 měsíc před zamýšlenou změnou cenových podmínek zasláním dodatku k této smlouvě. V případě, že zákazník nebude akceptovat nové cenové podmínky a příslušný dodatek nebude uzavřen ve lhůtě do jednoho měsíce od doručení návrhu dodatku zákazníkovi, je kterákoliv smluvní strana oprávněna vypovědět tuto smlouvu s tím, že ve výpovědní době budou služby poskytovány za podmínek sjednaných v této smlouvě. Smlouva je vyhotovena v jednom vyhotovení v elektronické podobě, která bude poskytnuta oběma smluvním stranám.

Místo: v Ostravě

Místo: v Ostravě

Datum: dle elektronického podpisu

Datum: dle elektronického podpisu

Za dodavatele:

Za zákazníka:

Rostislav Opach
předseda představenstva

XXXX
XXXX