smlouva o poskytování servisních služeb

uzavřená podle § 1746 odst. 2 a násl. občanského zákoníku

Číslo smlouvy objednatele: 25//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 Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 2463

Osoba oprávněná k podpisu smlouvy: Ing. Miloš Havránek, generální ředitel

Kontaktní osoba ve věcech smluvních: Ing. Xenia Malá, tel: +420 543 171 140,

e-mail: [xmala@dpmb.cz](mailto:xmala@dpmb.cz)

Kontaktní osoba ve věcech technických: Rostislav Stark, tel: +420 543 171 167,

e-mail: [rstark@dpmb.cz](mailto:rstark@dpmb.cz)

IČO: 25508881

DIČ: CZ25508881

Bankovní spojení: KB Brno-město

Číslo účtu: 8905621/0100

Společnost je plátcem DPH

dále jen „**Objednatel“**

a

**Poskytovatel**

Název společnosti:

Sídlo:

Zapsaná:

Osoba oprávněná k podpisu smlouvy:

Kontaktní osoba ve věcech smluvních: Jméno, příjmení, telefon, email

Kontaktní osoba ve věcech technických: Jméno, příjmení, telefon, email

IČO:

DIČ:

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Společnost je/není plátcem DPH

dále jen „**Poskytovatel“**

níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli smlouvu následujícího znění:

1. **Předmět Plnění**
2. Předmětem plnění podle této smlouvy je poskytování servisních služeb, souvisejících se zajištěním bezproblémového provozu systému SAP ve shodě̌ s požadavky legislativy i s požadavky vyplývajícími z organizace objednatele dle přílohy č. 1 smlouvy – Technická specifikace.
3. V případě požadavku objednatele využit při poskytování servisních služeb externích konzultantů bude konkrétní sazba za 1 člověkoden práce (1 člověkoden = 8 hodin práce) ve výši sazby uvedené v čl. IV. bod 3.
4. Plnění bude poskytovatelem prováděno v rámci sjednaného rozsahu s upřesněním podle požadavků a pokynů objednatele.
5. Součástí předmětu plnění je i poskytování služby Service Desk s následujícími parametry:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Prostředek** | **Telefon** | **E-mail** | **Web** |
| **Komunikační kanál:** | xxx | xxx | xxx |
| **Dostupnost:** | běžná podpora 7-16 hod. prac. dny, nepřetržitě pro podporu báze | Nepřetržitě | Nepřetržitě |

1. Poskytovatel zajistí objednateli zdarma možnost konzultace po telefonu (Hotline) s garantovanou délkou hovoru až 30 minut a s nepřetržitým režimem dostupnosti odpovídající definici služby Service Desk v článku I bod 5 smlouvy včetně̌ přechodu do režimu požadavku v případě̌ zjištění závažnosti konzultovaného požadavku.
2. Lhůty pro zahájení, řešení a ukončení požadavku na základě kategorizace požadavku dle naléhavosti jsou stanoveny následovně:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategorizace požadavku** | **Výchozí doba reakce**  **(doba zahájení zpracování požadavku)** | **Doba zahájení řešení**  **(od zpracování požadavku)** | **Maximální doba zpracování**  **(od nahlášení požadavku) – pokud odůvodněná reálná pracnost řešení nepřesahuje tuto lhůtu** |
| 1 = kritická (critical)  Úplné zastavení produktivního systému SAP nebo některého z klíčových procesů v SAP. | do 1 hodin | do 3 hodin | 1 pracovní den |
| 2 = vysoká (high)  Je ovlivněno provádění denních procesů objednatele, systém je ale stále možno využívat, jelikož existuje náhradní řešení. | do 2 hodin | do 6 hodin | 2 pracovní dny |
| 3 = střední (medium)  Není vážně narušeno provádění denních procesů objednatele a existuje náhradní řešení. | 1 pracovní den | 1 pracovní den | dle dohody |
| 4 = nízká (low)  Požadavek na změnu, úpravu, konzultace nad rámec běžných provozních potřeb, školení, apod. | 3 pracovní dny | 3 pracovní dny | dle dohody |

1. **Způsob a termíny plnění**
2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od nabytí účinnosti smlouvy do vyčerpání finančního limitu 2 000 000 Kč bez DPH.
3. Místem poskytování podpory je sídlo objednatele, resp. je možné poskytování podpory prostřednictvím vzdáleného připojení přes definovanou IP adresu pomocí aplikace SAPRouter, která bude dostupná 7x24 hodin (v případě, že charakter práce umožňuje práci prostřednictvím vzdáleného připojení bez zásadních omezení / vlivu na kvalitu práce či související komunikace).
4. To, zda charakter práce umožňuje práci prostřednictvím vzdáleného připojení bez zásadních omezení / vlivu na kvalitu práce či související komunikace, a tudíž je možné požadovaný úkol provést prostřednictvím vzdáleného připojení, určuje objednatel.
5. Za předání a převzetí předmětu smlouvy se považuje okamžik, kdy poskytovatel splní svůj závazek provedení předmětu smlouvy v daném kalendářním měsíci bez vad, a to jak právních, tak i faktických, a oprávněná osoba poskytovatele předá oprávněné osobě objednatele dle článku III. této smlouvy toto plnění. O předání a převzetí plnění bude oprávněnými osobami obou smluvních stran sepsán a podepsán záznam o provedení služby nebo elektronický seznam provedených úkonů. Příprava záznamu o provedení služby nebo elektronického seznamu provedených úkonů je povinností poskytovatele.
6. Předmětem řádného předání a převzetí předmětu smlouvy je též příslušná uživatelská, technická, provozní, programátorská a jiná dokumentace vztahující se k plnění nebo jeho části, pokud existuje.
7. **Oprávněné osoby, komunikace**
8. Každá ze smluvních stran jmenuje osobu či osoby oprávněné k jednání ve věcech této smlouvy a k podpisu Předávacího protokolu. Oprávněné osoby jsou stanoveny následovně a budou zastupovat smluvní stranu v definovaném rozsahu s výjimkou změn nebo ukončení této smlouvy.
   1. Osoby oprávněné jednat za objednatele:

Ve věcech podpisu smlouvy a dodatků:

Ing. Miloš Havránek, generální ředitel

Ve věcech smluvních, případných změnách, podpis záznamů o provedení služby nebo elektronických seznamů provedených úkonů:

Ing. Xenia Malá, vedoucí odboru IT, tel.: 737 208 563, email: [xmala@dpmb.cz](mailto:xmala@dpmb.cz)

Ve věcech technických:

Rostislav Stark, tel.: 737 208 564, email: [rstark@dpmb.cz](mailto:rstark@dpmb.cz)

Jaromír Chudoba, tel.: 603 325 012, email: [jachudoba@dpmb.cz](mailto:jachudoba@dpmb.cz)

Miroslav Ondráček, tel.: 605 231 057, email: [mondracek@dpmb.cz](mailto:mondracek@dpmb.cz)

* 1. Osoby oprávněné jednat za poskytovatele

Ve věcech obchodních a případných změnách a dodatcích této smlouvy:

Ve věcech realizačních – vyplývajících z plnění této smlouvy:

1. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou stranu písemně předem upozornit.
2. **Cena za poskytované služby, způsob úhrady**
3. Cena plnění v rozsahu dle definice v článku I. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 526/1990 Sb., o cenách. Cena plnění je uvedena bez DPH.
4. K této ceně bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění připočtena DPH v zákonné výši.
5. V ceně plnění jsou zahrnuty veškeré náklady poskytovatele, které mu vzniknou v souvislosti s jeho poskytováním dle této smlouvy (včetně finančních nároků za cestovní náhrady, práce ve dnech pracovního volna, práce ve dnech pracovního klidu apod.) pro práce na území České republiky, příp. prostřednictvím vzdáleného připojení:

|  |  |
| --- | --- |
| Poskytování služby Service Desk dle parametrů v článku I. odst. 4. smlouvy | xxx Kč / měsíc |
| **Denní sazba za člověkoden dle čl. I. odst. 2** (=8 hodin práce) bez ohledu na požadovanou kategorizaci požadavku | xxx Kč |

1. Fakturace předmětu smlouvy bude probíhat měsíčně. Úhradu plnění uhradí objednatel na základě dílčí faktury vystavené poskytovatelem. Fakturačním obdobím je kalendářní měsíc. Fakturu je poskytovatel povinen vystavit nejpozději k poslednímu dni měsíce, za který mu náleží cena za poskytnuté plnění a zaslat objednateli nejpozději do 3 pracovních dnů od vystavení faktury. Přílohou faktury bude objednatelem potvrzený záznam o provedení služby nebo elektronický seznam provedených úkonů.
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 odepsání platby z účtu.
3. E-mailová adresa objednatele pro doručení elektronické faktury je fakturace@dpmb.cz, adresa pro doručení faktury v listinné podobě je sídlo objednatele.
4. Objednatel preferuje zasílání faktur v elektronické podobě. Faktura v elektronické podobě musí být zaslána na email: [fakturace@dpmb.cz](mailto:fakturace@dpmb.cz), velikost takové emailové zprávy musí být max. 10 MB, formát faktury musí být PDF, přílohy faktury musí být ve formátu PDF či CSV. Nebudou-li splněny podmínky dle tohoto odstavce, faktura v elektronické podobě se nepovažuje za doručenou, nebude objednatelem zpracována a hledí se na ni, jako by nebyla vůbec odeslána a doručena.
5. Faktura kromě náležitostí daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „zákon o DPH“), bude dále obsahovat číslo smlouvy, číslo objednávky a bankovní spojení poskytovatele.
6. Pokud faktura nebude obsahovat některou z požadovaných náležitosti a/nebo bude obsahovat nesprávné cenové údaje, může být objednatelem vrácena poskytovateli do data splatnosti. V takovém případě nová lhůta splatnosti začne běžet doručením opravené faktury zpět objednateli.
7. Poskytovatel se zavazuje, že pokud nastanou na jeho straně skutečnosti uvedené v §109 zákona o DPH, oznámí neprodleně tuto skutečnost objednateli. Objednatel je oprávněn v návaznosti na toto oznámení postupovat v souladu s § 109a zákona o DPH. Pokud objednatel uhradí na základě obdržených informací daň na depozitní účet poskytovatele vedeného u místně příslušného finančního úřadu, dochází ke snížení pohledávky poskytovatele za objednatelem o příslušnou částku daně a poskytovatel tak není oprávněn po objednateli požadovat uhrazení této částky.
8. Poskytovatel prohlašuje, že číslo jim uvedeného bankovního spojení, na které se bude provádět bezhotovostní úhrada za služby, je evidován v souladu s § 96zákona o DPH v registru plátců.
9. **Práva a povinnosti smluvních stran**
10. Poskytovatel se zavazuje realizovat plnění s odbornou péčí a provádět kvalitní služby.
11. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s poskytováním služby o objednateli nebo jeho činnosti dozví s výjimkou informací, které se jsou veřejně přístupnými.
12. Objednatel se zavazuje vytvořit poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování služby dle této smlouvy a zajistit mu efektivní součinnost svých odborných pracovníků. Zejména objednatel zajistí přístup k zařízením výpočetní techniky, případně připojení datovým přenosem.
13. Objednatel je povinen řádně a včas hradit své závazky vůči poskytovateli.
14. **Odpovědnost za vady**
15. Poskytovatel odpovídá objednateli za vady způsobené porušením povinností podle této smlouvy nebo povinnosti stanovené obecně závazným právním předpisem, které se projevily v záruční době, jež činí 6 měsíců od dne řádného předání a převzetí plnění dle článku č. II této smlouvy (dále též jen „záruka“). Záruka se vztahuje na vady plnění zjištěné objednatelem a písemně uplatněné v době trvání záruky.
16. Poskytovatel za vady neodpovídá, jestliže byly po zahájení poskytování služeb způsobeny objednatelem nebo vnějšími událostmi, za které poskytovatel neodpovídá.
17. Vadu oznámí objednatel poskytovateli v pracovní dny bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistí. Oznámení vady bude mít písemnou formu (postačí zaslat na e-mail poskytovatele [xxx](mailto:radim.krusandl@comgroup.cz)), v jednodušších případech postačí její oznámení na telefonním čísle poskytovatele +420 xxx xxx xxx.- Vady odstraní poskytovatel ve lhůtách uvedených v čl. I, bod 6., a to na vlastní náklady.
18. **Smluvní Sankce**
19. V případě prodlení poskytovatele s poskytováním služeb dle této smlouvy v termínech uvedených v čl. I, bod 6 této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každou jednotlivou službu s jejíž provedením je poskytovatel v prodlení a za každý i započatý den prodlení.
20. V případě prodlení objednatele s úhradou ceny za zajištění služeb ve sjednané lhůtě splatnosti je objednatel povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % z fakturované částky za každý započatý den prodlení až do úplného zaplacení.
21. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody v částce převyšující smluvní pokutu.
22. Smluvní sankce musí být druhé smluvní straně písemně vyúčtována a vyúčtování jí musí být doručeno. Na vyúčtování musí být uvedena výše a důvod smluvní sankce.
23. **Ostatní smluvní ujednání**
24. V případě, že na jedné nebo na druhé smluvní straně nastanou změny (například změna sídla, změna jednajících osob atd.), je povinna smluvní strana, u níž došlo k těmto změnám, uvedené změny druhé smluvní straně písemně oznámit. Pokud tak neučiní, odpovídá druhé smluvní straně za vzniklou škodu.
25. Poskytovatel i objednatel, a.s. 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
26. 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 poskytovatel 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.
27. 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.
28. 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.
29. 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.
30. Poskytovatel i objednatel jsou povinni na požádání spolupracovat s dozorovým úřadem při plnění jeho úkolů.
31. 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 povinnost.
32. Povinnost ochrany osobních údajů a mlčenlivosti trvá i po skončení smluvního vztahu.
33. **Ukončení smluvního vztahu**
34. Tento smluvní vztah může být ukončen dohodou, písemnou výpovědí nebo písemným odstoupením jedné nebo druhé smluvní strany v případě, že dojde k podstatnému porušení smlouvy.
35. Dohoda o ukončení smluvního vztahu musí být datována a podepsána osobami oprávněnými k podpisu smluvních ujednání.
36. Každá ze smluvních stran je oprávněna smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
37. 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. Za podstatné porušení smlouvy považují smluvní strany zejména:
    1. druhá smluvní strana podstatně porušuje podmínky smlouvy, byla na tuto skutečnost upozorněna, nesjednala nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě
    2. proti druhé smluvní straně je zahájeno insolvenční řízené, nebo ztratila oprávnění k podnikatelské činnosti podle platných předpisů (o těchto skutečnostech je povinnost podat informaci neprodleně)
    3. na majetek druhé smluvní strany byly zahájeny úkony, vyrovnávacího nebo exekučního řízení. O této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně
38. Odstoupí-li od smlouvy objednatel z důvodů na straně poskytovatele, je objednatel oprávněn ponechat si ve svém vlastnictví do té doby předané a převzaté dokumentace dle čl. II. bodu 5 této smlouvy. V takovém případě má poskytovatel právo na úhradu ceny za tyto části plnění. Poskytovatel je dále povinen udělit objednateli všechna práva a výhody poskytovatele vyplývající z již poskytnutého plnění.
39. Odstoupí-li od smlouvy poskytovatel z důvodů na straně objednatele, má poskytovatel právo na zaplacení části ceny odpovídající plnění této smlouvy až do okamžiku odstoupení.
40. Ukončením smluvního vztahu není dotčeno právo na zaplacení smluvní pokuty a na náhradu škody.
41. **Závěrečná ustanovení**
42. Pokud nebylo v této smlouvě ujednáno jinak, řídí se právní poměry účastníků, příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
43. Změna nebo doplnění této smlouvy je možná jen formou vzestupně číslovaných písemných dodatků, které budou platné, jen budou-li řádně potvrzené a podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
44. V případě, že je tato smlouva je podepsána v listinné formě, je vyhotovena ve dvou originálech, z nichž každá strana obdrží po jednom. V případě uzavření smlouvy v elektronické formě se listinné originály nevyhotovují.
45. 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*.*
46. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla sepsána podle jejich skutečné a svobodné vůle. Smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí, ujednání obsažená v této smlouvě považují za ujednání odpovídající dobrým mravům a zásadám poctivého obchodního styku, na důkaz čehož připojují vlastnoruční podpisy.
47. Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1 – Technická specifikace

V Brně dne …………………… V ……………… dne ………………………

…………………………………… …………………………………

Ing. Miloš Havránek

generální ředitel