Příloha č. 8 Výzvy k podání nabídky

# Smlouva o údržbě a provozu software

#### č. Objednatele: …………………..

#### č. Poskytovatele: ………………….……

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

(dále jen „**Smlouva**“)

**Objednatel: Správa železnic, státní organizace**

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 48384

Praha 1 - Nové Město, Dlážděná 1003/7, PSČ 110 00

IČ 70994234, DIČ CZ70994234

zastoupená **Ing. Alešem Krejčím, náměstkem GŘ pro ekonomiku**

**Poskytovatel:** *jméno osoby*

*údaje o zápisu v evidenci*

*údaje o sídlu*

IČ …………………… , DIČ …………………

Bankovní spojení:……………………..

Číslo účtu:…………………………..

*údaje o statutárním orgánu nebo jiné oprávněné osobě*

(Objednatel a Poskytovatel dále tak jako „**Smluvní strany**“ nebo „**Strany**“)

Tato smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „**Údržba a podpora provozu aplikace "Žádankový systém"**“,č.j. veřejné zakázky 30848/2020-SŽ-GŘ-O8 (dále jen „veřejná zakázka“). Jednotlivá ustanovení této Smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky.

#### Předmět Smlouvy

* 1. Předmětem této Smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli Plnění sestávající zejména z:

1. Paušálních služeb specifikovaných v Příloze č. 1 *Specifikace Plnění* a spočívajících zejména v:
   1. provozování Helpesk pro nahlašování Incidentů a umožňující i další komunikaci a mající funkce dále stanovené v této Smlouvě;
   2. udržování aktuální Dokumentace Software;
   3. lokalizace a odstraňování Incidentů
   4. poskytování podpory Software a zajištění požadované Dostupnosti a plnění dalších podmínek dle určeného Servisního modelu specifikovaného v čl. 9 Smlouvy
   5. návrhování optimalizace aplikačních serverů, databází, komunikačních nastavení a dalších komponent technického řešení Software;
   6. provádění servisních zásahů
   7. provádění činností údržby
   8. sledování souladu Software s obecně závaznými právními předpisy a informování Objednatele o případném nesouladu Software s obecně závaznými právními předpisy a udělovat v tomto směru Objednateli rady k dosažení souladu Software s legislativou
   9. podávání pravidelných výkazů o plnění SLA paušálních služeb a reportů o provozu Software
   10. poskytnutí součinnosti při ukončení Smlouvy podle a v rozsahu čl. 4 této Smlouvy
   11. převzetí poskytování plnění dle článku 3 Smlouvy.

(„**Paušální služby**“)

* 1. Objednatel je povinen platit za řádně a včas provedené Plnění dohodnutou Cenu.

#### Další povinnosti Poskytovatele

* 1. Objednatel je oprávněn po Poskytovateli požadovat konfigurační úpravy a úpravy v rámci změnového řízení Software, Školení a konzultace, podporu a údržbu a jiné činnosti, které nejsou součástí Paušálních služeb, a to v rozsahu maximálně [*60*] Člověkodnů za rok (dále jen „**Služby**“). Pro vyloučení jakýchkoli pochybností Strany konstatují, že do tohoto limitu se nezapočítává součinnost při ukončení, která je součástí paušálních služeb.
  2. Služby budou Objednatelem poptávány následovně:

1. Objednatel je v době trvání této Smlouvy oprávněn kdykoli zaslat Poskytovateli požadavek na poskytnutí Služeb formou doručení písemného požadavku v elektronické formě na adresu Kontaktní osoby Poskytovatele dle čl. 6.1. této Smlouvy nebo prostřednictvím Helpdesku („**Požadavek**“). Požadavek musí obsahovat základní Akceptační kritéria.
2. Poskytovatel se zavazuje do deseti (10) pracovních dnů od zaslání Požadavku Poskytovateli doručit v elektronické formě Kontaktní osobě dle čl. 6.2. této Smlouvy nabídku na realizaci Požadavku, která musí obsahovat minimálně předmět Služeb, termín plnění (harmonogram) a konkrétní Akceptační kritéria vycházející ze základních Akceptačních kritérií určených v Požadavku („**Nabídka**“).
3. Doba platnosti Nabídky je vždy minimálně deset (10) dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
4. Na základě objednávky Objednatele, která představuje odsouhlasení Nabídky, doručené Poskytovateli v elektronické formě („**Objednávka**“), se Poskytovatel zavazuje poskytovat Služby uvedené v Nabídce.
5. Objednatel není povinen učinit byť jedinou Objednávku.
6. Řádné provedení Služeb dle tohoto Článku bude Stranami písemně potvrzeno podpisem Akceptačního protokolu po ukončení Akceptačního řízení poskytnutých Služeb.
7. Cena za poskytování Služeb dle tohoto článku je součástí Ceny Plnění.
   1. Vyžaduje-li jakákoliv část IT prostředí objednatele jakoukoliv akci, která by mohla mít dopad na Software, nebo na IT prostředí Objednatele napojené, nebo je-li nezbytná placená aktualizace, upgrade či jiná placená změna ve Standardním Software (tj. upgrade či změna, které nejsou součástí poskytování Paušálních služeb) („Akce“), zavazuje se Poskytovatel o potřebě provedení Akce do tří (3) pracovních dnů od jejího proaktivního zjištění písemně vyrozumět Kontaktní osobu Objednatele dle čl. 6.2. této Smlouvy a na její elektronickou adresu. Součástí vyrozumění je uvedení případných důsledků zamítavého rozhodnutí Objednatele, zejména pokud by neprovedení konkrétní Akce mělo mít negativní dopad na SLA Služeb či na funkce Systému anebo IT prostředí objednatele.
   2. Odmítne-li Objednatel provedení Akce, pak Poskytovatel není oprávněn k jejímu provedení. Schválí-li Objednatel provedení Akce, provede ji Poskytovatel zpravidla bezodkladně poté, co obdrží Objednatelův souhlas nebo obdrží od Objednatele potřebné podklady či Software, který za účelem provedení Akce Objednatel pořídí. Při provádění Akce se Poskytovatel zavazuje postupovat dle svého nejlepšího vědomí a v souladu s pokyny Objednatele.
   3. Jakékoliv jiné úkony, než Akce, je Poskytovatel povinen provádět proaktivně bez nutnosti získat souhlas Objednatele.
   4. Nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak, není povinností Poskytovatele podle této Smlouvy obstarávat pro Objednatele prodloužení trvání užívacích práv k Standardnímu software, který Objednatel užíval v okamžiku nabytí účinnosti Smlouvy, a Poskytovatel není povinen hradit udržovací či jiné poplatky spojené se Standardním software. Poskytovatel se však zavazuje proaktivně sledovat vypršení užívacích práv ke Standardnímu Software a v předstihu upozornit Objednatele na takové vypršení tak, aby Objednatel měl dostatek času prodloužit trvání takových oprávnění nebo pořídit náhradu.
   5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby proaktivně a průběžně po dobu trvání Smlouvy bez nutnosti zaslání jakékoliv výzvy ze strany Objednatele.
   6. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli veškerou součinnosti pro zajištění komunikace a vzájemné interoperability s dalšími počítačovými programy či informačními systémy nezbytnými pro plnohodnotné fungování Software, a při provádění legislativních změn Software anebo provázaných systémů.
   7. Poskytovatel se zavazuje nejpozději do deseti (10) dnů od zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou z jakéhokoliv důvodu předat Objednateli:
8. aktualizovanou Dokumentaci;
9. seznam platných administrátorských účtů k Software, Databázím a platných hesel k nim;
10. úplnou knowledge base týkající se poskytování Paušálních služeb (vč. popisu uzavřených požadavků v Helpdesku);
11. aktuální seznam standardních provozních úkonů pro údržbu Software;
12. veškerá data Objednatele, která má Poskytovatel ve svých systémech a taková data v takových systémech smazat;
13. soupis nedokončených servisních zásahů ke dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení;
14. seznam platných Poskytovatelových uživatelských účtů a souvisejících technických prostředků;
15. vypracovanou kalkulaci finanční hodnoty provedeného plnění a návrh finančního vypořádání, zejména s přihlédnutím k okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou a k měsíčním výkazům předcházejícím zániku smluvního závazkového vztahu.

#### Převzetí poskytování plnění

* 1. Převzetí poskytování plnění bude realizováno pouze v případě, že Poskytovatelem je osoba odlišná od předchozího poskytovatele. V opačném případě, tj. pokud je Poskytovatelem osoba shodná anebo finančně či personálně propojená s předchozím poskytovatelem ve smyslu předchozí věty, nebude Převzetí poskytování plnění realizováno, a Poskytovatel zahájí rovnou poskytování Plnění v jeho plném rozsahu.
  2. Účelem Převzetí poskytování plnění je předání znalostí Poskytovateli a praktické seznámení Poskytovatele s podmínkami provádění Plnění.
  3. Strany jsou povinny poskytnout si veškerou potřebnou součinnost tak, aby bylo včas dosaženo účelu Převzetí poskytování plnění. Pro vyloučení pochybností Strany prohlašují, že doba Převzetí poskytování plnění, tj. doba před samotným zahájením poskytování Plnění, je poskytována jako benefit pro Poskytovatele, aby měl v době po uzavření Smlouvy dostatečný časový prostor na přípravu na poskytování Plnění a mohl se na něj řádně připravit. Za Převzetí poskytování plnění proto Poskytovateli nenáleží další odměna. Tyto služby jsou poskytovány v rámci paušálu dle článku 1.1 této Smlouvy.

#### Poskytnutí součinnosti při ukončení Smlouvy

* 1. Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele v období až tří (3) měsíců po zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou (z jakéhokoliv důvodu) provádět činnosti spočívající v:

1. přípravě a předání Software novému poskytovateli Služeb,
2. poskytování veškeré potřebné součinnosti, dokumentace a informací a účastnit se jednání s Objednatelem a třetími osobami, a to dle pokynů Objednatele,

(„Součinnost při ukončení“).

* 1. Tato Součinnost při ukončení je Poskytovatelem poskytována za Cenu součinnosti při ukončení. Maximální rozsah Součinnosti při ukončení zahrnuté v Ceně součinnosti při ukončení je pětset (500) Člověkohodin za celou dobu poskytování Součinnosti při ukončení dle této Smlouvy.
  2. Poskytovatel se zavazuje součinnost dle tohoto článku poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a do doby úplného převzetí Služeb novým poskytovatelem, nejdéle však do uplynutí sjednané doby poskytování Součinnosti při ukončení.
  3. V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Plnění s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel v období poskytování Součinnosti při ukončení poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného poskytování plnění obdobného Plnění či jejich příslušné části novým poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to až do uplynutí doby Součinnosti při ukončení nebo vyčerpání jeho rozsahu. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto článku nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku.
  4. Za účelem poskytování Součinnosti při ukončení se Poskytovatel zavazuje v dostatečném předstihu vypracovat dle pokynů Objednatele plán vymezující veškeré podmínky pro převedení Plnění či jejich příslušné části na nového poskytovatele („**Plán ukončení**“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Plánu ukončení za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy. Strany se dohodly, že v případě sporu o jakékoli technické otázce, která se týká Plánu ukončení, může být Objednatelem určen soudní znalec pro posouzení sporné otázky a Strany se budou takovým posouzením soudního znalce řídit.
  5. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Plán ukončení do jednoho (1) měsíce od doručení požadavku Objednatele na vypracování Plánu ukončení, nestanoví-li Objednatel lhůtu delší, přičemž takový požadavek může být doručen nejdříve jeden (1) měsíc před uplynutím doby trvání Smlouvy a kdykoliv poté; nebude-li doručen žádný požadavek, zavazuje se Poskytovatel vypracovat Plán ukončení do čtrnácti (14) dnů po zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou. Vypracováním Plánu ukončení se rozumí jeho příprava Poskytovatelem. Strany se dohodly, že cena za vypracování Plánu ukončení jakož i cena součinnosti při ukončení je zahrnuta v paušální platbě dle čl. 7 této Smlouvy,

#### Doba a místo plnění

* 1. Provádění Plnění bude zahájeno ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.
  2. Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou ode dne zahájení provádění Plnění.
  3. Místem plnění jsou místa umístění IT prostředí Objednatele, které je popsáno v příloze Smlouvy *Platforma Správy železnic*.
  4. Služby budou poskytovány formou vzdáleného přístupu k Software a IT prostředí Objednatele. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli vzdálený přístup k Software a IT prostředí Objednatele prostřednictvím přihlašovacích údajů udělených konkrétním osobám provádějícím Plnění za Poskytovatele dle rozhodnutí Objednatele.

#### Kontaktní osoby

* 1. Kontaktními osobami za účelem plnění této Smlouvy jsou za Poskytovatele [*DOPLNÍ POSKYTOVATEL: titul, jméno, příjmení a e-mail*].
  2. Kontaktními osobami za účelem plnění této Smlouvy jsou za Objednatele [DOPLNÍ OBJEDNATEL: titul, jméno, příjmení, služební telefon a služební e-mail],
  3. Kontaktní osobou Objednatele pro oblast kybernetické bezpečnosti je [DOPLNÍ OBJEDNATEL: titul, jméno, příjmení, služební telefon a služební e-mail].

#### Cena a platební podmínky

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Údržba aplikace** | za 1 MD | za 240 MD |
| Cena v Kč bez DPH | Doplní dodavatel | Doplní dodavatel |
| DPH ve výši 21% | Doplní dodavatel | Doplní dodavatel |
| Cena v Kč vč. DPH | Doplní dodavatel | Doplní dodavatel |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Paušální podpora** | Cena za 3 měsíce | za 48 měsíců |
| Cena bez DPH | Doplní dodavatel | Doplní dodavatel |
| DPH ve výši 21% | Doplní dodavatel | Doplní dodavatel |
| Cena vč. DPH | Doplní dodavatel | Doplní dodavatel |

|  |  |
| --- | --- |
| **Cena za celkové plnění předmětu této veřejné zakázky** | za 240 MD údržby + 48 měsíců paušální podpory |
| Cena v Kč bez DPH | Doplní dodavatel |
| DPH ve výši 21% | Doplní dodavatel |
| Cena v Kč vč. DPH | Doplní dodavatel |

* 1. Právo na zaplacení Ceny či její části Objednateli vzniká u Paušálních služeb vzniká po skončení měsíce, ve kterém byly Paušální služby poskytovány. Poskytovatel vždy učiní přílohou vystavené faktury výkaz služeb relevantní pro fakturovaný měsíc.
  2. Právo na zaplacení Ceny či její části Objednateli vzniká u Služeb vždy po akceptaci výkazu Služeb Objednatelem, tento výkaz Poskytovatel doručí spolu s fakturou Objednateli do deseti (10) dnů po skončení měsíce, ve kterém byly Služby poskytnuty.

#### Práva duševního vlastnictví

* 1. Pro Software, který je Autorským dílem platí článek 6.1. Přílohy č. 5 *Zvláštní obchodní podmínky.*

#### Helpdesk

* 1. Poskytovatel bude poskytovat Helpdesk za podmínek *uvedených v příloze č. 1 této smlouvy. Ustanovení o helpdesk ve zvláštních obchondích podmínkách se nepoužijí.*

#### Ochrana osobních údajů

* 1. Poskytovatel bude jako zpracovatel zpracovávat pro Objednatele jako správce následující kategorie subjektů osobních údajů: zaměstnanci Objednatele.
  2. Poskytovatel bude u jednotlivých kategorií subjektů údajů zpracovávat pro Objednatele následující typy osobních údajů: [identifikační a kontaktní údaje (jméno a příjmení, pohlaví, věk, datum narození, místo narození, telefonní číslo, zaměstnanecké číslo, emailová adresa, trvalý pobyt – kontaktní adresa, státní občanství, titul)]; [údaje spojené s pracovním zařazením zaměstnance (pracovní smlouva, dohody o pracovní činnosti, platové výměry, pracovní zařazení, oddělení, vzdělání, praxe a certifikáty, příjem ze zaměstnání/příjem mimo zaměstnání, číslo a typ účtu, bankovní instituce)].
  3. Pokud bude v rámci plnění této Smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, zavazuje se Poskytovatel dodržovat opatření dle článku 21. Přílohy č. 5 Zvláštní obchodní podmínky.

#### Závěrečná ustanovaní

* 1. Smlouva se řídí Obchodními podmínkami Objednatele a Zvláštními obchodními podmínkami Objednatele. Ustanovení Zvláštních obchodních podmínek mají přednost před ustanoveními Obchodních podmínek, pokud jsou ustanovení těchto dokumentů v rozporu, uplatní se ustanovení uvedené ve Zvláštních obchodních podmínkách.
  2. Odchylná ujednání v této Smlouvě mají přednost před ustanoveními Obchodních podmínek a Zvláštních obchodních podmínek.
  3. Tato Smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu poslední ze Stran. Je-li Smlouva uveřejňována v registru smluv, nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, jinak je účinná od okamžiku uzavření.
  4. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž obě Smluvní strany obdrží její elektronický originál opatřený elektronickými podpisy. V případě, že tato Smlouva z jakéhokoli důvodu nebude vyhotovena v elektronické podobě, bude sepsána ve třech vyhotoveních, přičemž jedno vyhotovení obdrží Poskytovatel a dvě vyhotovení Objednatel.
  5. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRS“), a současně souhlasí se zveřejněním údajů o identifikaci smluvních stran, předmětu smlouvy, jeho ceně či hodnotě a datu uzavření této smlouvy.
  6. Zaslání smlouvy správci registru smluv k uveřejnění v registru smluv zajišťuje obvykle Objednatel. Nebude-li tato smlouva zaslána k uveřejnění a/nebo uveřejněna prostřednictvím registru smluv, není žádná ze smluvních stran oprávněna požadovat po druhé smluvní straně náhradu škody ani jiné újmy, která by jí v této souvislosti vznikla nebo vzniknout mohla.
  7. Smluvní strany výslovně prohlašují, že údaje a další skutečnosti uvedené v této smlouvě, vyjma částí označených ve smyslu následujícího odstavce této smlouvy, nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku (dále jen „obchodní tajemství“), a že se nejedná ani o informace, které nemohou být v registru smluv uveřejněny na základě ustanovení § 3 odst. 1 ZRS.
  8. Jestliže smluvní strana označí za své obchodní tajemství část obsahu smlouvy, která v důsledku toho bude pro účely uveřejnění smlouvy v registru smluv znečitelněna, nese tato smluvní strana odpovědnost, pokud by smlouva v důsledku takového označení byla uveřejněna způsobem odporujícím ZRS, a to bez ohledu na to, která ze stran smlouvu v registru smluv uveřejnila. S částmi smlouvy, které druhá smluvní strana neoznačí za své obchodní tajemství před uzavřením této smlouvy, nebude Objednatel jako s obchodním tajemstvím nakládat a ani odpovídat za případnou škodu či jinou újmu takovým postupem vzniklou. Označením obchodního tajemství ve smyslu předchozí věty se rozumí doručení písemného oznámení druhé smluvní strany Objednateli obsahujícího přesnou identifikaci dotčených částí smlouvy včetně odůvodnění, proč jsou za obchodní tajemství považovány. Druhá smluvní strana je povinna výslovně uvést, že informace, které označila jako své obchodní tajemství, naplňují současně všechny definiční znaky obchodního tajemství, tak jak je vymezeno v ustanovení § 504 občanského zákoníku, a zavazuje se neprodleně písemně sdělit Objednateli skutečnost, že takto označené informace přestaly naplňovat znaky obchodního tajemství.
  9. Osoby uzavírající tuto smlouvu za Smluvní strany souhlasí s uveřejněním svých osobních údajů, které jsou uvedeny v této smlouvě, spolu se smlouvou v registru smluv. Tento souhlas je udělen na dobu neurčitou.
  10. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy:

Příloha č. 1 a) Specifikace Plnění

Příloha č. 1 b) Základní metodika nasazování aplikací na portál Liferay SŽ

Příloha č. 2 – Požadavky na projektové řízení

Příloha č. 3 – Platforma SŽ

Příloha č. 4 – Poddodavatelé

Příloha č. 5 – Zvláštní obchodní podmínky

Za Objednatele: Za Poskytovatele:

…………………………………………………… …………………………………………………

**Ing. Aleš Krejčí**  [*DOPLNÍ POSKYTOVATEL*]

náměstek GŘ pro ekonomiku