Příloha č. 5 Výzvy k podání nabídky

# Smlouva o údržbě a provozu software a koupi licence

#### 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 „**AuditPro - Údržba a rozvoj evidenčního a auditního nástroje pro software a hardware**“, č.j. veřejné zakázky 77861/2020-SŽ-GŘ-O8 (dále jen „veřejná zakázka“). Jednotlivá ustanovení této Smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky.

#### Definice pojmů

* 1. Pro účely této Smlouvy se následujícími pojmy rozumí:

1. **Požadavek** - požadavek na poskytnutí Služeb nebo licencí formou doručení písemného požadavku v elektronické formě na adresu Kontaktní osoby Poskytovatele nebo prostřednictvím Helpdesku;
2. **Nabídka** - nabídka na realizaci Požadavku, která musí obsahovat minimálně předmět Služeb/označení licence, termín plnění (harmonogram) a konkrétní Akceptační kritéria vycházející ze základních Akceptačních kritérií určených v Požadavku;
3. **Objednávka** - představuje odsouhlasení Nabídky, doručené Poskytovateli v elektronické formě.

#### Údržba a provoz sofware

* 1. Předmětem údržby a provozu software 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. maintenance Software, včetně zajištění, implementace a instalace Aktualizací, patchů či jiných updatů Software
   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. převzít 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 100 MD za celou dobu trvání této smlouvy (dále jen „**Služby**“).
  2. Služby budou Objednatelem poptávány následovně:

1. Objednatel je v době trvání této Smlouvy oprávněn kdykoli zaslat Poskytovateli Požadavek na poskytnutí Služeb.
2. Poskytovatel se zavazuje do doby „x“ pracovních dnů (dle servisního modelu čl. 9.) od zaslání Požadavku Poskytovateli doručit v elektronické formě Kontaktní osobě Objednatele pro plnění této Smlouvy Nabídku.
3. Doba platnosti Nabídky je vždy minimálně deset (10) dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
4. Na základě Objednávky Objednatele 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 –B3-Cnáhradu.
   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.

#### Rozšíření licenčního portfolia

* 1. Poskytovatel je povinen na žádost Objedantele za níže uvedených podmínek poskytnou Objednateli licenci Software.
  2. Objednatel je oprávněn objednat licence uvedené v Přílože č. 1 *Specifikace Plnění*.
  3. V rámci poskytnutí licencí se dále Poskytovatel zavazuje:

1. zpřístupnit kódy, klíče či jiné prostředky umožňující využití Standardního software (včetně umožnění ověření originálnosti a pravosti licence u autorizovaného distributora nebo výrobce);
2. udržovat aktuální a přístupné kódy a klíče a udržování jejich dostupnosti po dobu trvání Smlouvy;
3. jednorázově provést Instalaci Standardního Software včetně integrace na Software specifikovaný Příloze č. 1*Specifikace Plnění*;
4. poskytnout Objednateli záruku za jakost k dodanému Standardnímu Software;
5. zajistit Školení uživatelů Standardního Software;
6. udržovat aktuální Dokumentaci ke Standardnímu Software;
7. zajistit a udržovat originální maintenance výrobce Standardního Software, tj. zejména poskytnout Aktualizace, Modernizace, Zásadní modernizace a další patche či jiných updaty tohoto Standardního Software včetně nejnovějších verzí tohoto Standardního Software Kupujícímu a další služby dle Přílohy č. 1 *Specifikace Plnění*;
8. zajistit a poskytovat cloudové služby v rozsahu a za podmínek uvedených v Příloze č. 1 *Specifikace Plnění*;
9. plnit paušální služby dle Přílohy č. 1 *Specifikace Plnění*;
10. podávat pravidelné výkazy o plnění SLA paušálních služeb, kvantifikace požadavků a další dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 *Specifikace Plnění*.
    1. Licence budou Objednatelem poptávány následovně:
11. Objednatel je v době trvání této Smlouvy oprávněn kdykoli zaslat Poskytovateli Požadavek na poskytnutí licencí.
12. Poskytovatel se zavazuje do doby 3 pracovních dnů od zaslání Požadavku Poskytovateli doručit v elektronické formě Kontaktní osobě Objednatele pro plnění této Smlouvy Nabídku
13. Doba platnosti Nabídky je vždy minimálně deset (10) dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
14. Na základě Objednávky Objednatele se Poskytovatel zavazuje poskytnout licence uvedené v Nabídce.
15. Objednatel není povinen učinit byť jedinou Objednávku.
16. Řádné poskytnutí licencí dle tohoto Článku bude Stranami písemně potvrzeno podpisem Akceptačního protokolu po jejich dodání Objednateli.
17. Cena za poskytnutí licencí dle tohoto článku bude vypočtena dle jednotkové ceny v příloze č. 5 této Smlouvy a množství skutečně dodaný licencí Poskytovatelem.

#### 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 odměna.
  4. Další podmínky pro provedení Převzetí poskytování plnění jsou uvedeny v Příloze č. 1 Specifikace Plnění.

#### Doba a místo plnění

* 1. Provádění Plnění bude zahájeno ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.
  2. Tato Smlouva je uzavřena na dobu určitou do 8. 4. 2023.
  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.

#### Cena a platební podmínky

* 1. Cena za předmět plnění dle této Smlouvy je sjednána v souladu s nabídkovou cenou, kterou Poskytovatel uvedl ve své nabídce v zadávacím řízení Veřejné zakázky.
  2. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli za Paušální služby cenu ve výši ………………. Kč bez DPH, výše DPH …………….., cena včetně DPH ………………. Výše DPH může být uplatněna v rozdílné výši, než je uvedeno v závislosti na platných právních předpisech ke dni zdanitelného plnění, v takovém případě není zapotřebí uzavírat dodatek k této Smlouvě.
  3. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli za Služby celkovou cenu ve výši ………………. Kč bez DPH, výše DPH …………….., cena včetně DPH ………………. za 1 MD poskytování Služeb. Výše DPH může být uplatněna v rozdílné výši, než je uvedeno v závislosti na platných právních předpisech ke dni zdanitelného plnění, v takovém případě není zapotřebí uzavírat dodatek k této Smlouvě.
  4. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli cenu za poskytnutou licenci (1 ks) ve výši ………………. Kč bez DPH výše DPH …………….., cena včetně DPH ………………. Výše DPH může být uplatněna v rozdílné výši, než je uvedeno v závislosti na platných právních předpisech ke dni zdanitelného plnění, v takovém případě není zapotřebí uzavírat dodatek k této Smlouvě.
  5. Cena za jednotlivá plnění této Smlouvy je blíže specifikována v Příloze č. 5 Kalkulace ceny.
  6. Cena je výslovně sjednávána jako nejvyšší možná a nepřekročitelná.
  7. Právo na zaplacení ceny či její části vzniká u Paušálních služeb vždy po akceptaci výkazu služeb, který je Poskytovatel povinen vždy doručit Objednateli každoročně vždy k datu 8. 4.
  8. Právo na zaplacení ceny či její části vzniká Poskytovateli u Služeb vždy po akceptaci výkazu dle skutečně provedených Služeb, který je Poskytovatel povinen vždy doručit Objednateli do deseti (10) dnů po akceptaci výkazu Služeb.
  9. Právo na zaplacení Ceny za poskytnutí licencí vzniká Poskytovateli jednou ročně, a to vždy ke dni 8. 4 na základě Objednávky licencí Objednatele na nadcházející rok.
  10. Splatnost faktury činí 30 kalendářních dní od jejího písemného doručení Objednateli. Přílohou faktury bude i akceptační protokol podepsaný oběma smluvními stranami.

#### Práva duševního vlastnictví

* 1. Pro Software, který je Autorským dílem platí článek 6.1 a 6.2 Přílohy č. 3 *Zvláštní obchodní podmínky.*

#### Helpdesk

* 1. Poskytovatel bude poskytovat Helpdesk v režimu A3-B3-C2, přičemž závažnost kategorie stanovuje Objednatel, řešení incidentu/požadavku bude vždy v prioritě B, ve smyslu čl. 10.1.1. Přílohy č. 3 *Zvláštní* obchodní *podmínky.*
  2. Poskytovatel bude provozovat Helpdesk v úrovni L2 ve smyslu čl. 10.1.4. Přílohy č. 3 *Zvláštní obchodní podmínky.*

#### 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].

#### Ochrana osobních údajů

* 1. Pokud bude v rámci plnění této Smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, zavazuje se Poskytovatel dodržovat opatření dle článku 21. Přílohy č. 3 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. Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky.
  4. 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.
  5. 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.
  6. 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.
  7. 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.
  8. 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.
  9. 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.
  10. 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.
  11. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace Plnění

Příloha č. 2 – Platforma SŽ

Příloha č. 3 – Zvláštní obchodní podmínky

Příloha č. 4 – Poddodavatelé

Příloha č. 5 – Kalkulace ceny

Za Objednatele: Za Poskytovatele:

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

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

náměstek GŘ pro ekonomiku