Příloha č. 7 Zadávací dokumentace

Smlouva o poskytování služeb

**Číslo smlouvy objednatele ………………**

**Číslo smlouvy Poskytovatele ………………**

uzavřená podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“)

**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

IČO 70994234, DIČ CZ70994234

zastoupená **Bc. Jiřím Svobodou, MBA, generálním ředitelem**

**Poskytovatel:** *jméno osoby/název firmy*

*údaje o zápisu v evidenci*

*Sídlo:*

IČO ……………………, DIČ …………………

Bankovní spojení:……………………..

Číslo účtu:…………………………..

*údaje o statutárním orgánu nebo jiné oprávněné osobě*

Tato smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem **„Tiskové služby 2021-2026**“, č. j. veřejné zakázky: 7487/2021-SŽ-GŘ-O8 (dále jen „veřejná zakázka“). Jednotlivá ustanovení této smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky.

# Služby

## Poskytovatel se zavazuje provést na svůj náklad a nebezpečí pro Objednatele Služby, jež zahrnují činnosti Předmětu služeb, poskytnutí všech Souvisejících plnění a předání Dokladů.

# Předmět služeb

## Předmětem služeb je zajištění kompletních tiskových služeb (tisk, kopírování, skenování) včetně podkladů pro rozúčtování nákladů na jednotlivé organizační složky.

## Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli tiskové služby ve smyslu níže uvedeném. Poskytováním tiskových služeb se rozumí poskytování služeb pro tisk, kopírování a skenování na tiskových/multifunkčních zařízeních poskytnutých objednateli do užívání, zabezpečení vedení výkazů (statistik) o těchto činnostech, zabezpečení služeb monitoringu a správy tisku a kopírování prostřednictvím specializovaného softwarového řešení, zabezpečení kompletních servisních služeb včetně zajištění spotřebního materiálu včetně tonerů (bez dodávky papíru), konkrétně pak poskytování těchto součástí tiskových služeb:

1. zpracování dílčích optimalizačních projektů tiskových/kopírovacích/skenovacích služeb pro jednotlivé lokality zadavatele (dále jen „**projekt optimalizace**“) dle specifikace v příloze č. 5 k této Smlouvě,
2. poskytování (přenechání) tiskových/multifunkčních zařízení, specifikovaných v příloze č. 2 k této smlouvě, do užívání (nájmu) objednatele (dále jen „tisková/multifunkční zařízení“),
3. poskytování (přenechání) identifikačních terminálů pro tisková/multifunkční zařízení, specifikovaných v příloze č. 2 k této smlouvě, do užívání (nájmu) objednatele (dále jen „**identifikační terminály**“),
4. poskytování (přenechání) tiskových serverů, specifikovaných v příloze č. 5 k této smlouvě, do užívání (nájmu) objednatele (dále jen „**tiskové** **servery**“),
5. poskytování a implementace softwaru pro řízený a autorizovaný tisk/kopírování/skenování, jež bude zajišťovat kompletní správu a monitoring tiskových/kopírovacích/skenovacích služeb a vedení statistiky o těchto činnostech, jehož požadované funkcionality jsou specifikovány v příloze č. 5 k této smlouvě, včetně poskytnutí licence/sublicence k jeho užívání, jak je specifikována v příloze č. 5 k této smlouvě, případně poskytování kompletní hardwarové i softwarové infrastruktury nutné k jeho provozu, je-li taková další infrastruktura třeba (dále jen „tiskový systém“),
6. poskytování a implementace automatického systému HelpDesk pro zajišťování automatické komunikace mezi všemi technickými zařízeními zajišťujícími tiskové služby u objednatele a servisním a logistickým dispečinkem Poskytovatele, jehož požadované funkcionality jsou specifikovány v příloze č. 5 k této smlouvě, včetně poskytnutí licence/sublicence k jeho užívání, případně poskytování kompletní hardwarové i softwarové infrastruktury nutné pro jeho provoz, je-li taková další infrastruktura třeba (dále jen „systém HelpDesk“),
7. Poskytování podkladů k fakturaci včetně importního souboru pro IS SAP s vyžadovanými jednoznačnými identifikátory, jak je specifikováno v příloze č. 5 k této smlouvě,
8. zabezpečování kompletního provozu, servisu, správy a technické podpory tiskových/multifunkčních zařízení, jejich příslušenství, tiskových serverů, identifikačních terminálů, a veškeré ostatní infrastruktury a veškerého poskytovaného softwaru včetně zajišťování dodávek veškerého spotřebního materiálů včetně tonerů (vyjma papíru), jak je specifikováno v příloze č. 5 k této smlouvě (dále jen „servisní služby“),
9. Ověření funkčnosti celého tiskového systému na pilotní lokalitě určené Objednatelem,
10. Převzetí všech lokalit od dosavadního poskytovatele tiskových služeb dle plánu schváleného Objednatelem,
11. Předání lokalit a nezbytná spolupráce v období 1. 1. 2026 – 30. 6. 2026 s novým poskytovatelem tiskových služeb dle plánu schváleného Objednatelem,
12. Dodržování parametrů služeb definovaných - Kvalita poskytovaných služeb a parametry servisních služeb (SLA)
13. Účast zástupců Poskytovatele (vedoucích - realizačního týmu) na jednáních řídicího výboru projektu, který je místem rozhodování o řešení problému provozního i neprovozního charakteru,
14. Zajišťování tříúrovňového zaškolení objednatelem určených osob dle požadavků zadavatele uvedených v příloze č. 5 k této smlouvě (dále jen „**školení“**),

(dále též souhrnně „**tiskové služby**“).

## Poskytovatel dodá veškeré součásti tiskových služeb v souladu s jejich podrobnou specifikací, zejména v souladu s podrobnou specifikací technických parametrů a funkcionalit jednotlivých součástí tiskových služeb, jak je specifikováno v příloze č. 2 a č. 5 k této smlouvě.

## Předmět služeb je blíže specifikován v bližší specifikaci předmětu plnění, která je přílohou č. 5 této smlouvy.

# Cena předmětu služeb

* 1. Objednatel je povinen platit poskytovateli cenu dle skutečně prováděných tiskových služeb v souladu s jednotkovými cenami uvedenými v příloze č. 1 této smlouvy. Poskytovatel není oprávněn účtovat zvlášť služby, jejichž cena je dle této smlouvy zahrnuta v rámci jednotkových cen dle přílohy č. 1 této smlouvy
  2. V ceně servisního KLIKU (ČB a BAR) jsou zahrnuty veškeré činnosti spojené s předmětem plnění, vyjma činností nadlimitní instalace a deinstalace jednotlivých položek. V ceně KLIKU je tak zahrnuto:

• Zpracování všech optimalizačních projektů,

• Úvodní dodání **výhradně NOVÝCH** zařízení potřebných k realizaci tiskových služeb (tiskárny, čtečky, terminály, tiskové servery, …) po celou dobu zakázky a jejich odvoz po skončení užívání,

• SW pro řízený a autorizovaný tisk, SW pro dohled nad servery, OS a antivir na serverech, veškeré potřebné licence

• SW pro sledování statistik a evidenci tiskových výstupů,

* HelpDeskový systém,

• úvodní instalace a konfigurace všech zařízení dodaných po celou dobu zakázky a následná deinstalace po skončení užívání,

• Spotřební materiál s výjimkou papíru (papír není předmětem dodávky, SŽ si jej zajišťuje vlastními silami)

• Profylaxe tiskáren a serverů

• Školení tříúrovňové - koncový uživatel, proškolený uživatel, administrátor,

• Personální obsazení pracovního týmu

• Zpracování výstupů pro vyúčtování, které budou naimportovány každý měsíc do SAP SŽ.

V ceně jsou zakalkulovány všechny případné související náklady – Poskytovatel nemá nárok na úhradu jakýchkoli nákladů a žádné náklady mu nebudou propláceny.

V ceně servisního kliku je dále obsažena i cena za kompletní servis a správu tiskových/multifunkčních zařízení včetně veškerého jejich příslušenství, za zajištění jejich bezporuchového provozu, za dodávky veškerých náhradních dílů a spotřebního materiálu včetně tonerů a za kompletní technickou podporu.

* 1. Cena není ničím podmíněna (např. pokrytí tonerem, maximálním měsíčním objemem apod.). Cena za 1 vytištěnou/zkopírovanou stranu formátu A3 činí dvojnásobek ceny za 1 vytištěnou/zkopírovanou stranu formátu A4. Oboustranný tisk je účtován jako 2 strany daného formátu. V ceně za 1 vytištěnou/zkopírovanou stranu A4/A3 je tedy zahrnuta cena výše uvedených služeb (činností) připadající na tuto stránku. Fakturovaná cena za poskytování uvedených služeb bude stanovena jako násobek ceny servisního kliku (ČB nebo BAR) a počtu vytištěných/zkopírovaných stran A4 (ČB a BAR) za fakturované období. V ceně za vytištěné/zkopírované strany jsou zakalkulovány všechny případné související náklady – Poskytovatel nemá nárok na úhradu jakýchkoli nákladů a žádné náklady mu nebudou propláceny. V ceně za servisní KLIK je zahrnuta vždy 1 instalace a 1 deinstalace. Jakákoli instalace či deinstalace požadovaná objednatelem nad tento rámec se považuje za nadlimitní a bude účtována zvlášť.
  2. Fakturace za provedenou službubude provedena měsíčně, na základě faktury vystavené Poskytovatelem, a to vždy na základě počtu skutečně vytisknutých stránek a na základě Změnového listu podepsaného oběma smluvními stranami. Změnový list obsahuje měsíční souhrn placených služeb nad rámec služeb obsažených v KLIKu a je podepsán oběma stranami.

# Nadlimitní instalační a deinstalační služby

## Objednatel je oprávněn v průběhu trvání této smlouvy prostřednictvím helpdesk objednat nadlimitní instalaci či deinstalaci zařízení - Poskytovatel je povinen do 15 kalendářních dnů objednanou činnost provést, nestanoví-li si strany jinou dobu provedení. Objednatel provede objednávku prostřednictvím helpdesku jím pověřenou osobou. Každá taková objednávka musí obsahovat:

1. zda se jedná o instalaci či deinstalaci zařízení
2. jakého druhu a počtu zařízení se týká
3. na jakém místě má být činnost provedena
4. doba provedení služby (je-li kratší než 15 kalendářních dnů vyžaduje souhlas Poskytovatele)

## Objednatel je oprávněn v rámci jedné objednávky požadovat instalační a deinstalační služby pro neomezený počet zařízení. Veškeré změny takto provedené budou zaznamenány do Změnového listu a budou fakturovány v souladu s čl. 3.4 této Smlouvy.

# Místo a doba plnění

## Místem plnění je celá ČR – lokality působnosti Správy železnic, státní organizace.

## Poskytovatel je povinen provádět Předmět služeb od účinnosti smlouvy nejdříve však od 1. 7. 2021 do 30. 6. 2026. Prvních a posledních 6 měsíců slouží k „postupnému převzetí od stávajícího“ a „ postupnému předání novému“ poskytovateli tiskových služeb.

# Kvalita poskytovaných služeb a parametry servisních služeb (SLA)

## Poskytovatel je povinen zajistit po celou dobu trvání této smlouvy, že veškeré služby budou řádně poskytované (tzn. plně funkční a provozuschopné), vybavené dostatečně veškerým spotřebním materiálem.

## Všechny položky tiskových služeb (zejm. tisková/multifunkční zařízení včetně příslušenství, identifikační terminály, servery a software) musí být navzájem plně integrovány funkčně i datově. Poskytovatel je povinen dodat nabízená tisková/multifunkční zařízení a všechny ostatní položky tiskových služeb dle konkrétních požadavků objednatele a zajistit jejich kontinuální a bezporuchový chod. Poskytovatel je povinen zajistit plnou podporu všech tiskových služeb a funkcí v rámci stávajícího prostředí objednatele.

## Poskytovatel je povinen a zavazuje se zajistit poskytování servisních služeb (SLA - Service Level Agreement) za těchto podmínek:

1. standardní pracovní doba servisního a logistického dispečinku Poskytovatele je: v pracovních dnech (Po – Pá), a to v době pracovních hodin od 6:00 do 18:00 hodin, v této době se počítá SLA všech požadavků s výjimkou tiskových serverů
2. reakční doba: do 1 pracovní hodiny od nahlášení požadavku - incidentu,
3. nástup na servisní zásah: maximálně do 6 pracovních hodin od nahlášení požadavku,
4. vyřešení nahlášeného požadavku - incidentu (FixTime): následující pracovní den od nahlášení požadavku,
5. provedení workaroundu u softwaru: do 6 pracovních hodin od nahlášení,
6. U tiskových serverů je počítána doba SLA v režimu pracovní doby 24/7, reakční doba 1 hodina od nahlášení požadavku, vyřešení do 6 hodin od nahlášení požadavku
7. Aktualizace všech provedených změn v centrální evidenci Poskytovatele a její zpřístupnění - následující pracovní den
8. Garance dostupnosti celého tiskového systému a každého jednotlivého zařízení minimálně 99,0 %. Dostupnost služby je průměrná doba, po kterou mohla být služba bez omezení využívána za sledované období, dostupnost služby je vyjádřena v procentech. Pro výpočet se používá pouze doba používání během pracovní doby.

Služba není dostupná, pokud nefunguje vůbec nebo nefunguje správně (kritická i nekritická závada). Nedostupnost je doba mezi momentem, kdy poskytovatel přijme hlášení o závadě, a momentem, kdy zařízení může Zadavatel opět používat bez omezení. **Dostupnost služby se měří na každém jednotlivém zařízení.** V případě centrální závady serveru nebo aplikace, závada zásadně omezuje všechny uživatele. Služba se v tomto případě považuje za nedostupnou pro každé jednotlivé zařízení.

Dostupnost služby se bude počítat na všech místech, kde je poskytována (zařízení poskytovatele), za poslední 6 měsíců následujícím způsobem:

∑t1 - (∑t2 - ∑t3)

100 x ---------------------------- = dostupnost v %

∑t1

∑t1 = součet všech dob, po kterou byla služby vyžadována

∑t2 = součet všech dob, po kterou nebyla služba poskytována

∑t3 = součet všech dob, po kterou nebyla služba poskytována díky chybám uživatelů či závadě prostředí Správy železnic.

## Poskytovatel zpřístupní oprávněným osobám jmenovaným ředitelem odboru informatiky svůj ServiceDesk s možností zadávat incidenty a requesty a sledovat statistiky za celou Správu železnic.

## Pravidelně 1x za 6 měsíců se na jednání řídicího výboru uskuteční vyhodnocení plnění SLA a možností další optimalizace celého systému (návrhy Poskytovatele na změny počtů či kategorií zařízení s ohledem na přetížení / nevytížení zařízení, vývoj počtu vytištěných stránek, apod.)

# Poddodavatelé a realizační tým

## Na provedení předmětu služeb se budou podílet poddodavatelé uvedení v příloze č. 8 této Smlouvy.

## Na provedení předmětu služeb se budou podílet členové realizačního týmu uvedení v příloze č. 6 této Smlouvy.

## Poskytovatel může v průběhu plnění Předmětu služeb nahradit některé osoby z osob, uvedených v seznamu realizačního týmu dle přílohy č. 6 této Smlouvy, pouze po předchozím souhlasu Objednatele na základě písemné žádosti Poskytovatele. V případě, že Poskytovatel požádá o změnu některých členů realizačního týmu uvedeného v příloze č. 6 této Smlouvy, musí tato osoba, splňovat kvalifikaci požadovanou v zadávacím řízení. Změna osoby nepodléhá povinnosti uzavřít dodatek ke Smlouvě a proběhne na základě písemného souhlasu Objednatele s touto změnou.

## Popis požadovaných členů realizačního týmu je uveden v příloze č. 7 této smlouvy.

V rámci plnění smlouvy mohou činnosti neurčené pro jednotlivé členy realizačního týmu vykonávat i osoby odlišné od členů realizačního týmu.

## Členové realizačního týmu jsou povinni dodržovat reakční doby stanovené v příloze č. 7 této Smlouvy.

## Objednatel je oprávněn prostřednictvím řídícího výboru odvolat člena realizačního týmu, pokud tento člen opakovaně nedodržel své povinnosti vyplývající z přílohy č. 7 této Smlouvy, včetně povinnosti dodržet reakční dobu pro jednotlivé členy stanovenou. Poskytovatel je povinen nahradit člena realizačního týmu v souladu s pravidly čl. 7 této smlouvy nejpozději do 7 dnů od rozhodnutí Objednatele, ledaže Objednatel určí lhůtu jinou. Do doby nahrazení člena realizačního týmu, je povinen tyto činnosti vykonávat odvolaný člen realizačního týmu, tak aby bylo zajištěno, že neutrpí služba poskytována Objednateli.

# Licenční podmínky

## V případě, že tiskový systém či systém HelpDesk (jako celek nebo jejich jednotlivé dílčí části) mají charakter autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, je Poskytovatel povinen objednateli poskytnout licence/sublicence k těmto dílům. Poskytovatel uděluje objednateli příslušnou licenci/sublicenci dle tohoto ustanovení okamžikem implementace tiskového systému či systému HelpDesk na první ze zařízení instalovaných u objednatele. Licence/sublicence dle tohoto ustanovení se udělují jako nevýhradní užívací práva k těmto dílům, a to na dobu trvání této smlouvy. Licence/sublicence jsou co do počtu uživatelů či zařízení uděleny jako licence neomezené. Územně jsou licence/sublicence omezeny na území České republiky. Objednatel je oprávněn autorské dílo či díla, k nimž se vztahují výše uvedené licence/sublicence, užít pouze v souvislosti s užíváním služeb dle této smlouvy, resp. v souvislosti s užíváním služeb dle jednotlivých smluv na poskytování tiskových služeb uzavřených na základě této smlouvy. Cena za eventuální poskytnutí licencí dle tohoto ustanovení musí být započítána v ceně kliku dle čl. 1 této smlouvy, dle tohoto ustanovení tedy nepřísluší Poskytovateli žádná další úplata.

## V případě, že součástí poskytovaných tiskových služeb bude jakýkoli další software, který (jako celek nebo jeho jednotlivé dílčí části) má charakter autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, je Poskytovatel povinen objednateli poskytnout licence/sublicence k těmto dílům. Poskytovatel uděluje objednateli příslušnou licenci/sublicenci dle tohoto ustanovení okamžikem první implementace příslušného autorského díla u objednatele. Licence/sublicence dle tohoto ustanovení se udělují jako nevýhradní užívací práva k těmto dílům, a to na dobu trvání této smlouvy. Licence/sublicence je co do počtu uživatelů či zařízení udělena jako licence neomezená. Územně je licence/sublicence omezena na území České republiky. Objednatel je oprávněn autorské dílo, k němuž se vztahuje výše uvedená licence/sublicence, užít pouze v souvislosti s užíváním služeb dle této smlouvy. Cena za poskytnutí licencí dle tohoto ustanovení musí být započítána v ceně kliku dle čl. 1 této smlouvy, dle tohoto ustanovení tedy nepřísluší Poskytovateli žádná další úplata.

## Pro Objednatele nemohou vyplývat žádné finanční plnění za licence v souvislosti s dodaným SW a HW. Dodavatel svůj systém musí zaintegrovat do prostředí Objednatele s tím, že musí být splněna podmínka licenční čistoty, tj. dodavatel musí v rámci služby zajistit licence nutné pro integraci do prostředí Objednatele v souladu se stávajícími kontrakty zadavatele (např. MicroSoft CAL licence).

## Veškerý Software, který je součástí dodávky, musí být prokazatelně řádně zalicencován ze strany Poskytovatele.

## Pro Objednatele nesmí vyplývat v souvislosti s dodaným Softwarem žádná další finanční plnění.

# Bezpečnost

## Poskytovatel služby bere na vědomí, že veškeré Informace uchovávané a zpracovávané odběratelem služby jsou považovány za aktivum objednatele, které má hodnotu vyžadující příslušnou ochranu a z tohoto důvodu má odběratel služby implementovány a uplatňuje takové postupy, aby minimalizoval jejich zranitelnost související s jejich používáním. Poskytovatel služby musí vyvinout maximální úsilí proto, aby byla zajištěna a zachována důvěrnost, dostupnost a integrita informací a aby nedošlo ke zničení, zcizení nebo získání neautorizovaného přístupu k informacím nebo uskutečnění neautorizovaného použití informací. Důvěrné informace chráněné touto dohodou tvoří rovněž veškeré skutečnosti technické, ekonomické, právní a výrobní povahy v hmotné nebo nehmotné formě, které byly poskytnuty, nebo zpřístupněny Poskytovateli služby.

## Poskytovatel je povinen písemně zavázat k povinnosti mlčenlivosti všechny své zaměstnance podílející se jakýmkoli způsobem na plnění veřejné zakázky či jiné osoby podílející se jakýmkoli způsobem na plnění předmětu veřejné zakázky na straně Poskytovatele. Poskytovatel je povinen vést seznam všech zaměstnanců podílející se jakýmkoli způsobem na plnění předmětu veřejné zakázky či jiných osob podílející se jakýmkoli způsobem na plnění předmětu veřejné zakázky na straně Poskytovatele a je povinen doručit a předat objednateli tento seznam společně se smluvní dokumentací prokazující písemné zavázání těchto osob k povinnosti mlčenlivosti, a to do 7 kalendářních dnů od doručení výzvy.

## Poskytovatel se zavazuje dodržet následující parametry:

* + Přístup do sítě objednatele přes jmenný doménový účet a VPN
  + Striktní oddělení technologických a uživatelských (jmenných) včetně administrátorských účtů
  + Možnost napojení na Active Directory a Identity management
  + Systém musí umožňovat nastavování práv tak, aby bylo možno uživatelům z řad lokálních informatiků SŽ nastavovat práva manipulovat s tiskovými úlohami a skeny.
  + Informační systémy a vnitřní procesy jsou v souladu s Nařízením evropského parlamentu a Rady EU 201/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen "GDPR"). Poskytovatel akceptuje povinnost uzavřít v souvislosti s GDPR na žádost SŽDC smlouvu upravující vztah "správce osobních údajů" a "zpracovatele osobních údajů"
  + Systém má funkci "anonymizátor", který v případě výslovného požadavku objednatele umožní anonymizaci názvů tiskových úloh
  + Implementován systém řízení bezpečnosti vyplývající z aktuálního znění zákona 181 / 2014 Sb. Zákon o kybernetické bezpečnosti, ideálně na úrovni certifikace ISO 27 001 (není podmínkou) na činnosti spojené s předmětem plnění.
  + Objednatel si vyhrazuje právo provádět u svého Poskytovatele tzv. zákaznické audity. Cílem provádění auditů je zlepšování stávajících dodavatelsko-odběratelských vztahů. Rozsah a provedení zákaznického auditu je v kompetenci objednatele, přičemž audit bude proveden v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO 19011.  V průběhu přípravy auditu se uzavírá smlouva o provedení auditu mezi objednatelem a Poskytovatelem. Smlouva vymezuje pravidla provádění auditu a práva a povinnosti jednotlivých smluvních stran.

# Zvláštní sankční ujednání

## V případě, že Poskytovatel poruší kteroukoli ze svých povinností stanovených v čl. 6.3 bodu (i) této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení kterékoli dílčí povinnosti. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu škody v plné výši.

## V případě, že Poskytovatel poruší kteroukoliv ze svých povinností stanovených v čl. 6.3 bodu (ii), (iii), (v) nebo (vi), je povinen zaplatit za každou započatou hodinu překročení maximální doby 0,1% z ceny služby za příslušný měsíc.

## V případě, že Poskytovatel poruší kteroukoliv ze svých povinností stanovených v čl. 6.3 bodu (iv) nebo (vii), je povinen zaplatit za každý započatý den překročení maximální doby 0,5% z ceny služby za příslušný měsíc.

## V případě, že Poskytovatel poruší povinnost stanovenou v čl. 6.3 bodu (viii), je povinen zaplatit za každé započaté procento nedodržení dostupnosti 1% z ceny služby za příslušné vyhodnocovací období.

## V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost stanovenou v čl. 8, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé prodlení se splněním kterékoli dílčí porušení povinnosti.

## V případě, že Poskytovatel neprovede instalaci či deinstalaci dle čl. 4 této Smlouvy ve lhůtě stanovené dle zmíněného článku, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý den prodlení.

## V případě, že Poskytovatel nemá úplný realizační tým, a tuto skutečnost nenapraví do 7 dnů od vniku této skutečnosti, zaplatí objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý den a každé uprázdněné místo člena realizačního týmu.

## V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost mít sjednáno pojištění dle podmínek uvedených v čl. 11 této Smlouvy nebo poruší svou povinnost prokázat splnění této povinnosti ve lhůtě uvedené v tomto článku, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den prodlení se splněním kterékoli dílčí povinnosti.

## V případě, že Poskytovatel, jeho zaměstnanec či jiná osoba podílející se jakýmkoli způsobem na plnění veřejné zakázky na straně Poskytovatele poruší svou povinnost mlčenlivosti stanovenou v čl. 9.1 a 9.2 této smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost stanovenou v čl. 9.1 a 9.2 této smlouvy zavázat k povinnosti mlčenlivosti všechny své zaměstnance podílející se jakýmkoli způsobem na plnění veřejné zakázky či jiné osoby podílející se jakýmkoli způsobem na plnění veřejné zakázky na straně Poskytovatele, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu škody v plné výši. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost prokázat splnění povinnosti stanovené v čl. 9.2 této smlouvy předložit seznam zaměstnanců podílející se jakýmkoli způsobem na plnění veřejné zakázky či jiných osob podílejících se jakýmkoli způsobem na plnění veřejné zakázky na straně Poskytovatele společně se smluvní dokumentací prokazující písemné zavázání těchto osob k povinnosti mlčenlivosti ve lhůtě v tomto ustanovení uvedené, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den prodlení se splněním této povinnosti.

## V případě prodlení objednatele se zaplacením faktury za řádně a včas poskytnuté tiskové služby je objednatel povinen zaplatit Poskytovateli zákonný úrok z prodlení z dlužné částky za každý započatý den prodlení s úhradou jednotlivé faktury.

## Poskytovatel se zavazuje nahradit objednateli veškerou škodu způsobenou porušením povinností Poskytovatele vyplývajících z této smlouvy nebo z právních předpisů.

## Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu škody v plné výši. Uhrazením smluvní pokuty nezaniká povinnost Poskytovatele splnit povinnost smluvní pokutou zajištěnou.

## Škody na systému tiskových služeb způsobené Objednatelem budou řešeny takto:

* 1. Lokální informatik Objednatele provede šetření škodní události
  2. Výsledek zanese do formuláře „Hlášení o vzniklé škodě“ (příloha č. 3 této smlouvy)
  3. Dodavatel vyčíslí opravu a uplatní náklady na opravu tzv. uplatňovacím dopisem, nebo fakturou za opravu / odstranění škody na zařízení.
  4. Řídící výbor projedná výši škody a v případě shody zástupců dodavatele a objednatele rozhodne ředitel odboru informatiky o úhradě škody v předložené výši a požádá o úhradu „Oddělení mimořádných událostí a škod“
  5. V případě neshody bude škodní případ předán k projednání na právní oddělení objednatele a dodavatele k dalšímu řešení.

# Pojištění

## Poskytovatel se zavazuje, že bude mít po celou dobu trvání smluvního vztahu sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou objednateli při výkonu podnikatelské činnosti na základě této smlouvy s limitem pojistného plnění ve výši nejméně 30.000.000,- Kč, přičemž spoluúčast nebude vyšší než 5 % z limitu pojistného plnění, pokud je spoluúčast sjednaná fixní částkou, může činit maximálně 10.000 Kč. Tuto skutečnost je Poskytovatel povinen prokázat kdykoliv po dobu trvání smlouvy k výzvě objednatele tím, že doručí a předá objednateli pojistnou smlouvu (originál či úředně ověřenou kopii) či obdobný doklad o trvání pojištění do 7 kalendářních dnů od doručení této výzvy.

# Další ujednání

## Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytnutí služeb a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému poskytování služeb.

## Kontaktními osobami smluvních stran jsou

### za Objednatele p. Martin Novák, tel. 724 369 269, email novak@spravazeleznic.cz,

### za Poskytovatele p. ……………………, tel. …………………, email …………………….

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## V případě poskytnutí osobních údajů v rámci plnění smluvního vztahu se Poskytovatel  zavazuje přijmout vhodná technická a organizační opatření podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů, které se na něj jako na Poskytovatele vztahují a plnění těchto povinností na vyžádání doložit Objednateli.

# Závěrečná ujednání

## Tato smlouva se řídí Obchodními podmínkami ke Smlouvě o poskytování služeb (dále jen „Obchodní podmínky“). Odchylná ujednání ve Smlouvě o poskytování služeb mají před zněním Obchodních podmínek přednost.

## Poskytovatel prohlašuje, že

### se zněním Obchodních podmínek se před podpisem této smlouvy seznámil,

### v dostatečném rozsahu se seznámil s veškerými požadavky Objednatele dle této smlouvy, přičemž si není vědom žádným překážek, které by mu bránily v poskytnutí sjednaného plnění v souladu s touto smlouvou.

## 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.

## Veškerá práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající ze Smlouvy o poskytování služeb a Obchodních podmínek se řídí českým právním řádem.

## Smluvní vztahy neupravené Smlouvou o poskytování služeb a Obchodními podmínkami se řídí Občanským zákoníkem a dalšími právními předpisy.

## Všechny spory vznikající ze Smlouvy o poskytování služeb a v souvislosti s ní budou dle vůle Smluvních stran rozhodovány soudy České republiky, jakožto soudy výlučně příslušnými.

## Smlouvu o poskytování služeb lze měnit pouze písemnými dodatky.

## Poté, co Poskytovatel poprvé obdrží spolu se Smlouvou o poskytování služeb i Obchodní podmínky v písemné formě, postačí pro veškeré další případy Smluv o poskytování služeb mezi Smluvními stranami pro to, aby se Smlouva o poskytování služeb řídila Obchodními podmínkami, pokud Smlouva o poskytování služeb na Obchodní podmínky pouze odkáže, aniž by bylo třeba Obchodní podmínky činit fyzickou součástí vyhotovení Smlouvy o poskytování služeb, neboť Poskytovateli již bude obsah Obchodních podmínek známý.

## Pokud některá ustanovení Obchodních podmínek nebo jejich část nelze vzhledem k povaze Služeb objektivně a zcela zřejmě použít, pak z takových ustanovení nebo jejich částí práva ani povinnosti Smluvním stranám nevznikají.

## Zvláštní podmínky, na které odkazuje Smlouva o poskytování služeb, mají přednost před zněním Obchodních podmínek, Obchodní podmínky se užijí v rozsahu, v jakém nejsou v rozporu s takovými zvláštními podmínkami.

## Tato Smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu poslední ze Smluvních stran. Je-li Smlouva uveřejňována v registru smluv, nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, jinak je účinná od okamžiku uzavření.

**Přílohy**

1. Ceník ke smlouvě o poskytování služeb – jednotkové ceny za dílčí položky tiskových služeb
2. Podrobná specifikace minimálních parametrů – katalogové listy
3. Formulář Hlášení o vzniklé škodě
4. Změnový list
5. Bližší specifikace předmětu plnění
6. Seznam realizačního týmu
7. Popis požadovaných pozic realizačního týmu
8. Seznam poddodavatelů
9. Plná moc (pouze v případě zastoupení Poskytovatele osobou na základě plné moci)

Za Objednatele: Za Poskytovatele:

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

**Bc. Jiří Svoboda, MBA** [*DOPLNÍ POSKYTOVATEL*]

generální ředitel