Příloha č. 3 Zadávací dokumentace

# Smlouva o údržbě, provozu a rámcovém rozvoji Software

**Číslo smlouvy Objednatele ………………**

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

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 Občanského zákoníku

**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*

*údaje o zápisu v evidenci*

*údaje o sídlu*

IČO …………………… , DIČ …………………

Bankovní spojení:……………………..

Číslo účtu:…………………………..

*údaje o statutárním orgánu nebo jiné oprávněné osobě*

Tato Smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení na Veřejnou zakázku s názvem „**Manažerský nástroj řízení provozuschopnosti železniční infastruktury**“, č.j. 78271/2020-SŽ-GŘ-O8. Jednotlivá ustanovení této Smlouvy tak budou vykládána v souladu se Zadávacídokumentací.

Zkratky a pojmy uvedené s velkým počátečním písmenem v této Smlouvě a jejích jednotlivých přílohách mají význam definovaný v příloze č. 6 *Seznam použitých zkratek a definic* této Smlouvy, není-li v těle této Smlouvy výslovně uvedeno jinak.

**Preambule**

1. Poskytovatel je odborníkem v oboru informačních technologií, mimo jiné též v prostředí železniční infrastruktury, se specializací na informační systémy odpovídající předmětu Veřejné zakázky a jiné informační systémy pro správu obsahu. Poskytovatel je proto připraven plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a realizovat předmět Veřejné zakázky v souladu s principy „*best practice*“ dle svého nejlepšího vědomí, ve prospěch Objednatele a s ohledem na hospodárné nakládání s finančními prostředky Objednatele.
2. Objednatel jakožto zadavatel Veřejné zakázky má zájem na údržbě, provozu a rámcovém rozvoji informačních systémů ESMI a CEP (jakož i dalších součástí Systému), jež jsou blíže specifikované ve Smlouvě o dílo a jejích přílohách a v Technickéspecifikaci, které v sobě budou soustřeďovat informace z oblastí správy a údržby železniční dopravní cesty.
3. Veřejná zakázka představuje realizaci záměru projektu investiční akce „Manažerský nástroj řízení provozuschopnosti železniční infrastruktury“, číslo projektu 500 352 0077, vypracovaného Objednatelem.
4. Objednatel zadal údržbu, provoz a rámcový rozvoj Systému v rámci Veřejné zakázky v jednacím řízení s uveřejněním ve smyslu § 60 ZZVZ.
5. Poskytovatel předložil dne [DOPLNÍ POSKYTOVATEL PŘED PODPISEM SMLOUVY O DÍLO] Objednateli svou nabídku, kterou Objednatel vyhodnotil jako nejvhodnější ze všech hodnocených nabídek podaných v rámci výběrového řízení na Veřejnou zakázku.
6. Objednatel se rozhodl realizovat Veřejnou zakázku prostřednictvím Poskytovatele a Poskytovatel je ochoten se na realizaci podílet v souladu s podmínkami stanovenými v této Smlouvě a zadávacími podmínkami předmětné Veřejné zakázky. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami předmětné Veřejné zakázky tak, aby byl co nejvíce naplněn účel Veřejné zakázky.
7. Současně s uzavřením této Smlouvy byla mezi Objednatelem a Poskytovatelem v rámci Veřejné zakázky uzavřena Smlouva o dílo, na základě níž se Poskytovatel zavázal pro Objednatele, v souladu se Zadávací dokumentací, vytvořit a provést Instalaci, Integraci a Implementaci Systému a poskytnout Objednateli náležité oprávnění k jeho užití.

#### Předmět a účel Smlouvy

* 1. Předmětem této Smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli Plnění související se Systémem, vytvořenými pro Objednatele Poskytovatelem na základě Smlouvy o dílo, dle specifikace uvedené v této Smlouvě a Technické specifikaci, sestávající zejména z následujících činností:

1. *Údržba a provoz*

Paušální služby specifikované v Technické specifikacispočívající zejména v:

* 1. provozování HelpDesk pro nahlašování Incidentů a umožňující i další komunikaci a mající funkce dále stanovené v této Smlouvě;
  2. udržování aktuální Dokumentace Systému;
  3. lokalizaci a odstraňování Incidentů, zejména, nikoliv však výlučně, zajišťování dodání řešení, dodržení Doby vyřešení odpovídající kategorii vzniklého Incidentu a specifikované v Technické specifikacia Zvláštních obchodních podmínkách;
  4. poskytování podpory Systému a zajištění požadované Dostupnosti a plnění dalších podmínek Service Level Agreement dle Servisního modelu specifikovaného v Technické specifikaci;
  5. maintenance Systému, včetně zajištění, Implementace a Instalace Aktualizací, patchů či jiných Updatů Software, které tvoří Systém;
  6. navrhování optimalizace aplikačních serverů, Databází, komunikačních nastavení a dalších komponent technického řešení Systému;
  7. podpora a správa Standardního Software, který je součástí Systému, sestávající z řešení Incidentů spojených s provozem takového Standardního Software;
  8. zajištění a udržování maintenance Standardního Software, který je součástí Systému, Instalace, Implementace a Integrace aktualizací takového Standardního Software a poskytnutí podpory tomuto Standardnímu Software, včetně nejnovějších verzí tohoto Standardního Software Objednateli a dalších služeb v souladu s jeho standardními obchodními podmínkami, na dobu trvání této Smlouvy;
  9. provádění servisních zásahů;
  10. provádění činností údržby;
  11. sledování souladu Systému s obecně závaznými právními předpisy a informování Objednatele o případném nesouladu Systému s obecně závaznými právními předpisy a udělování rad Objednateli v tomto směru k dosažení souladu Systému s legislativou;
  12. podávání pravidelných Výkazů o plnění Service Level Agreement a reportů o provozu Systému; tyto budou zasílány na elektronickou adresu kontaktní osoby Objednatele pro věcné plnění v elektronické podobě umožňující editaci a vyhledávání, a též v podobě neumožňující další editaci a Strany budou postupovat v souladu s Technickou specifikací;
  13. aktualizace Systému způsobené změnami obecně závazných právních předpisů (legislativní update); v rámci legislativního update Poskytovatel zajistí aktualizace Systému tak, aby vyhovovaly aktuálnímu znění obecně závazných právních předpisů platných a účinných na území České republiky v souladu s Technickou specifikací, Zadávací dokumentací, Smlouvou o dílo či touto Smlouvou, anebo jiným požadavkům Objednatele vyplývajícím z akceptované Definice projektu či Implementační studie;
  14. plnění dalších podmínek pro paušální služby dle Technické specifikace

(dále jen „**Paušální služby**“).

1. *Rámcový rozvoj*

Provedení Služeb rozvoje (jak jsou definovány níže v článku 2.1).

1. *Další služby*

Poskytnutí Součinnosti při ukončení (jak je definována níže v článku 4.1) Objednateli nebo Objednatelem určeným třetím stranám pro účely (i) plynulého a řádného zajištění/poskytování plnění obdobného Plnění či jejich příslušné části Objednatelem či novým poskytovatelem nebo (ii) plynulé a řádné migrace dat ze Systému do nástupnického systému (systémů).

* 1. Objednatel je povinen Plnění převzít a platit za řádně a včas provedené Plnění dohodnutou Cenu (jak je definována níže v článku 7.2).
  2. Účelem této Smlouvy je realizace Veřejné zakázky dle Zadávací dokumentace, tj. zajištění řádného chodu Software (včetně Standardního Software) souvisejícího se Systémem a provádění Plnění dle požadavků Objednatele a v souladu s touto Smlouvou. Účelem této Smlouvy je tak splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace Veřejné zakázky.
  3. Účelem této Smlouvy v části 1.1(b) je stanovení podmínek, za kterých bude docházet mezi Stranami k uzavírání dílčích smluv, na jejichž základě budou prováděny Služby rozvoje (jak jsou definovány níže v článku 2.1).
  4. Podrobnosti podmínek pro poskytnutí Plnění a splnění předmětu této Smlouvy stanoví zejména Technická specifikace. V případě, že budou podmínky poskytování Plnění dle této Smlouvy blíže rozpracovány v Dokumentaci akceptované Objednatelem v souladu s Technickou specifikací, zejména v Definici projektu a Implementační studii, bude Poskytovatel poskytovat Plnění dle této Smlouvy taktéž v souladu s touto Dokumentací. Odchylná ujednání obsažená v Dokumentaci akceptované Objednatelem v souladu s Technickou specifikací mají přednost před ustanoveními Technické specifikace pouze za předpokladu, že jsou výslovně označená jako ujednání, která se mají odchylovat od podmínek sjednaných v Technické specifikaci.
  5. Nedílnou součást této Smlouvy tvoří Zvláštní obchodní podmínky.

#### Uzavírání Objednávek na poskytování Služeb rozvoje

* 1. Objednatel je oprávněn po Poskytovateli požadovat úpravy (konfigurační či jiné) a rozvoj Systému, jakožto i úpravy v rámci změnového řízení Systému, Školení a konzultace, podporu a údržbu, a jiné činnosti, které nejsou součástí Paušálních služeb, a to v rozsahu 4.000 Člověkodnů po dobu osmi (8) let od okamžiku uvedeném v článku 5.4 (dále jen „**Služby rozvoje**“), není-li mezi stranami výslovně ujednáno něco jiného.
  2. Služby rozvoje budou Objednatelem poptávány za následujících podmínek:

1. Objednatel je od okamžiku uvedeného v článku 5.4 oprávněn kdykoli zaslat Poskytovateli poptávku na poskytnutí Služeb rozvoje formou doručení písemného požadavku v elektronické formě na adresu kontaktní osoby Poskytovatele dle článku 6.1 nebo prostřednictvím HelpDesku (dále jen „**Poptávka**“). Poptávka musí obsahovat základní Akceptační kritéria Služby rozvoje. Poptávka není návrhem na uzavření dílčí smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje do deseti (10) Pracovních dnů od obdržení Poptávky ze strany Objednatele doručit v elektronické formě kontaktní osobě dle článku 6.2 nabídku na realizaci Poptávky, která musí obsahovat minimálně:
   * 1. odkaz na tuto Smlouvu;
     2. předmět Služeb rozvoje včetně jejich specifikace;
     3. termín plnění (harmonogram) Služeb rozvoje;
     4. požadavky na součinnost Objednatele a třetích osob;
     5. cenovou nabídku vycházející z ceny za jeden (1) Člověkoden, která bude určena na základě poctivé a dobré víry Poskytovatele posouzením pracnosti poptávaných Služeb rozvoje;
     6. specifikace počtu a konkrétních pozic členů Realizačního týmu, prostřednictvím kterých Poskytovatel plánuje Služby rozvoje dle Poptávky realizovat; není-li mezi Stranami výslovně uvedeno něco jiného, je Poskytovatel povinen realizovat předmětné Služby rozvoje v takovém složení Realizačního týmu, které na základě poctivé a dobré víry Poskytovatele co nejlépe napomůže řádnému, včasnému a co nejefektivnějšímu a nejkvalitnějšímu poskytnutí daných Služeb rozvoje Objednateli; a
     7. konkrétní Akceptační kritéria vycházející ze základních Akceptačních kritérií určených v Poptávce

(dále jen „**Nabídka**“).

1. Doba platnosti Nabídky je vždy minimálně třicet (30) dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
2. Na základě objednávky Objednatele, která představuje odsouhlasení Nabídky, doručené Poskytovateli v elektronické formě (dále jen „**Objednávka**“), se Poskytovatel zavazuje poskytovat Služby rozvoje uvedené v Nabídce. Objednávka, jakožto Nabídka akceptovaná ze strany Objednatele, představuje dílčí smlouvu o poskytnutí Služeb rozvoje, která se řídí podmínkami této Smlouvy a Zvláštními obchodními podmínkami.
3. Objednatel není povinen učinit byť jedinou Objednávku.
4. Řádné provedení Služeb rozvoje dle tohoto článku 2 bude Stranami písemně potvrzeno podpisem Akceptačního protokolu po ukončení Akceptačního řízení poskytnutých Služeb rozvoje ve smyslu článku 8 Zvláštních obchodních podmínek. Jsou-li Služby rozvoje plněny po částech, které mají být postupně předávány Objednateli, použijí se ustanovení pro Akceptační řízení přiměřeně vždy na každou takovou dílčí část, nedohodnou-li se Strany výslovně jinak.
5. V případě, že při plnění Objednávky nastanou důvody, pro které by Objednatel mohl ukončit tuto Smlouvu anebo Objednatel (i) odmítne převzetí Služby rozvoje v rámci Akceptačního řízení a Poskytovatel ani v dodatečné přiměřené lhůtě, ne však delší než třicet (30) dnů, není-li sjednáno jinak, vady Služeb rozvoje neodstraní, nebo (ii) Objednatel Služby rozvoje převezme s výhradami vyznačením „Akceptováno s výhradami“ v Akceptačním protokolu a Poskytovatel ani v dodatečné přiměřené lhůtě, ne však delší než třicet (30) dnů, není-li sjednáno jinak, nezjedná nápravu, je Objednatel oprávněn od Objednávky odstoupit od počátku.
6. V případě, že Objednatel po odstoupení od Objednávky nedá pokyn Poskytovateli k odstranění zásahů do příslušného Software, je Poskytovatel povinen připravit soupis nedokončených plnění poskytování Služeb rozvoje k předpokládanému dni zániku smluvního vztahu založeného konkrétní Objednávkou (včetně protokolární inventarizace provedených Plnění) a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení.
7. Částečné ukončení této Smlouvy nemá vliv na trvání již uzavřených Objednávek a Poskytovatel je povinen závazky z takových Objednávek splnit.
8. V případě jednostranného ukončení této Smlouvy jako celku ze strany Objednatele zanikají i všechny Objednávky, nestanoví-li Objednatel, že na splnění některých nebo všech Objednávek trvá. V takovém případě zůstávají takové Objednávky platné a účinné, přičemž práva a povinnosti Stran v Objednávkách neupravené se budou do splnění Objednávek řídit zněním ustanovení této Smlouvy.
9. Zánik smluvního vztahu založeného Objednávkou se nijak nedotýká trvání smluvních vztahů založených jinými Objednávkami a touto Smlouvou. Tato Smlouva a jednotlivé Objednávky nepředstavují závislé smlouvy ve smyslu § 1727 Občanského zákoníku.
10. Objednávka je uzavřena a Poskytovatel je povinen provést Služby rozvoje dle Objednávky i v případě, že mezi Stranami nedojde ke shodě na počtu Člověkodnů anebo rozložení jednotlivých rozvojových prací mezi konkrétní členy Realizačního týmu (respektive složení a rozsahu zapojení jednotlivých členů Realizačního týmu při provádění Objednávky), jež jsou nezbytné k provedení Služeb rozvoje uvedených v Nabídce a Objednatel přesto trvá na realizaci Služeb rozvoje. Pro takový případ platí, že Strany uzavřely Objednávku bez určení ceny anebo složení a rozsahu zapojení jednotlivých členů Realizačního týmu.

Za Stranami ujednaný počet Člověkodnů, dle kterého bude vypočtena Cena v případě nedosažení dohody ohledně počtu Člověkodnů dle předchozího odstavce tohoto článku 2.2(l), se považuje počet vykázaných Člověkodnů, bude-li v plném rozsahu akceptovaný Objednatelem v rámci Akceptačního řízení. Pokud nedojde k akceptaci rozsahu Člověkodnů vynaložených na provedení Služeb rozvoje dle postupu uvedeného v tomto odstavci, bude počet Člověkodnů určen dohodou kontaktních osob Stran. Nebude-li shoda dosažena ani na úrovni kontaktních osob Stran, pak se za Stranami ujednaný počet považuje počet Člověkodnů vypočtený podle obvyklé pracnosti daných Služeb rozvoje v době uzavření Objednávky za obdobných smluvních podmínek stanovený na základě znaleckého posudku zpracovaného soudním znalcem v oboru: Ekonomika, odvětví: Ceny a odhady, specializace: Oceňování produktů a služeb v informačních technologiích, nebo obdobné specializace.

V případě nedosažení dohody ohledně složení a rozsahu zapojení členů Realizačního týmu dle prvního pododstavce tohoto článku 2.2(l) se za Stranami ujednané složení Realizačního týmu (včetně rozsahu zapojení jednotlivých členů Realizačního týmu při provádění Objednávky) považuje složení Realizačního týmu uvedené Poskytovatelem v předmětném Výkazu souvisejícím s danou Objednávkou, pokud tento bude v plném rozsahu akceptovaný Objednatelem. Pokud nedojde k akceptaci předmětného Výkazu ohledně složení a rozsahu zapojení členů Realizačního týmu dle předchozí věty, bude složení Realizačního týmu určeno dohodou kontaktních osob Stran. Nebude-li shoda dosažena ani na úrovni kontaktních osob Stran, pak je Poskytovatel povinen realizovat předmětné Služby rozvoje dle Objednávky v takovém složení Realizačního týmu, které je pro příslušné Služby rozvoje či obdobné služby v oblasti vývoje a konfigurace, jakož i rozvoje a údržby systémů informačních technologií obvyklé.

1. Provádění Služeb rozvoje a stav plnění jednotlivých Objednávek je Poskytovatel povinen evidovat zpětně za každý měsíc provádění Služeb rozvoje dle Objednávky v rámci výkazu práce.
   1. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že
      1. Poskytovatel poruší svoji povinnost doručit Objednateli Nabídku v termínu dle článku 2.2(b) a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného oznámení Objednatele o takovém porušení;
      2. Poskytovatel opakovaně, nejméně třikrát (3x), poruší svoji povinnost doručit Objednateli Nabídku v termínu dle článku 2.2(b); v takovém případě je Objednatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy i bez nutnosti zaslání předchozího upozornění a poskytnutí lhůty k nápravě;
      3. Strany se opakovaně, nejméně v případě tří (3) samostatných Poptávek, nedohodnou na podmínkách Nabídky z důvodu, že na základě Poptávky Objednatele nedojde k poskytnutí Nabídky Poskytovatele, která objektivně naplňuje předpoklady či standardy běžně na trhu dostupné a obvyklé pro obdobné služby v oblasti rozvoje a údržby systémů informačních technologií (především co do odhadu pracnosti daných Služeb rozvoje v počtu Člověkodnů či do složení Realizačního týmu apod.).

#### Další povinnosti Poskytovatele

* 1. Vyžaduje-li jakákoliv část IT prostředí Objednatele jakoukoliv akci, která by mohla mít dopad na Systém, nebo na IT prostředí Objednatele napojené na Systém, nebo je-li nezbytná placená Aktualizace, Upgrade či jiná placená změna ve Standardním Software, včetně Standardního Software, který je součástí Systému (tj. Upgrade či změna, které nejsou součástí poskytování Paušálních služeb) (dále jen „**Akce**“), zavazuje se Poskytovatel o potřebě provedení Akce do tří (3) Pracovních dnů od jejího proaktivního zjištění písemně vyrozumět Kontaktní osobu Objednatele dle článku 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 Service Level Agreement či na funkce Systému, popřípadě 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 (včetně Standardního 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. Aktivity spadající do rámce Paušálních služeb (tj. úkony, které nepředstavují Akce a Služby rozvoje), je Poskytovatel povinen provádět proaktivně bez nutnosti získat souhlas Objednatele.
  4. Je-li součástí poskytování Služeb rozvoje rozvoj Systému, je Poskytovatel povinen poskytovat Paušální služby dle této Smlouvy rovněž k výstupům takového rozvoje ode dne provedení Služeb rozvoje.
  5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli veškerou součinnost pro zajištění komunikace a vzájemné interoperability s dalšími počítačovými programy či informačními systémy nezbytnými pro plnohodnotné fungování Systému, a při provádění legislativních změn Systému anebo provázaných systémů.
  6. Poskytovatel se zavazuje nejpozději do jednoho (1) měsíce od zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou z jakéhokoliv důvodu předat Objednateli:

1. aktualizovanou Dokumentaci;
2. předat úplný a aktuální Zdrojový kód Systému ve smyslu článku 7, zejména článku 7.1.3 Zvláštních obchodních podmínek;
3. seznam platných administrátorských účtů k Systému a platných hesel k nim;
4. úplnou knowledge base týkající se poskytování Paušálních služeb (včetně popisu uzavřených požadavků v HelpDesku);
5. aktuální seznam standardních provozních úkonů pro údržbu Systému;
6. aktuální seznam účinných Objednávek;
7. veškerá data Objednatele, která má Poskytovatel ve svých systémech a taková data v takových systémech smazat;
8. soupis nedokončených servisních zásahů zahájených na základě této Smlouvy ke dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení;
9. seznam platných Poskytovatelových uživatelských účtů a souvisejících technických prostředků týkajících se Plnění;
10. vypracovanou kalkulaci finanční hodnoty provedeného Plnění a návrh finančního vypořádání, zejména s přihlédnutím k okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou, Objednávkami a k měsíčním Výkazům předcházejícím zániku smluvního závazkového vztahu.
    1. V případě, že povinnosti uvedené v článku 3.6 jsou splněny před okamžikem zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou a následně dojde ke změnám, které ovlivňují výstupy těchto povinnosti, je Poskytovatel povinen splnit dotčené povinnosti dle článku 3.6 do jednoho (1) měsíce od zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou.
    2. Ustanovení článku 3.6 a 3.7 se uplatní obdobně i v případě zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou pouze v jeho části, a to vždy ve vztahu k zanikající části, a přiměřeně v případě zániku Objednávky.
    3. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neposkytnutí součinnosti dle článků 3.6 až 3.8 může Objednateli vzniknout újma z důvodu nemožnosti nebo ztížené možnosti předat poskytování Plnění novému poskytovateli či poskytovat je sám.

#### Poskytnutí součinnosti při ukončení Smlouvy

* 1. Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele (i) v období až šesti (6) měsíců před uplynutím doby trvání této Smlouvy, nebo (ii) do deseti (10) dnů od zániku této Smlouvy z důvodu odstoupení do Smlouvy jakoukoli Stranou, zahájit činnosti spočívající v přípravě a v přijímání objednávek Objednatele k provádění činností spočívajících v:

1. přípravě a předání Systému, resp. předání provozu, údržby a rozvoje Systému Objednateli či novému poskytovateli Plnění, nebo
2. přípravě na migraci dat ze Systému do nástupnických systémů;

a dále v poskytování veškeré potřebné součinnosti, dokumentace (především včetně Dokumentace) a informací a v účasti na jednáních s Objednatelem a třetími osobami, a to dle pokynů Objednatele

(dále jen „**Součinnost při ukončení**“).

* 1. Tato Součinnost při ukončení je Poskytovatelem poskytována za cenu Služeb rozvoje ve smyslu článku 7.3.ii). Doba poskytování Součinnosti při ukončení se nezapočítává do maximálního rozsahu pro poskytování Služeb rozvoje dle článku 2.1. Na zadávaní objednávek Objednatele dle článku 4.1 se přiměřeně použijí ustanovení článku 2.2.
  2. Poskytovatel se zavazuje Součinnost při ukončení dle tohoto článku 4 poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to až do doby (i) úplného převzetí Plnění Objednatelem či novým poskytovatelem, které bude Stranami potvrzeno podpisem předávacího protokolu nebo (ii) úspěšné migrace dat ze Systému na nástupnický systém/systémy, jež bude Stranami potvrzena podpisem protokolu o migraci dat.
  3. Poskytovateli vzniká nárok na zaplacení ceny pouze za dobu skutečně a efektivně strávenou při poskytování Součinnosti při ukončení, přičemž Strany předpokládají, že rozsah poskytování Součinnosti při ukončení nepřesáhne pět set (500) Člověkohodin, tj. 62,5 Člověkodnů. Nesjednají-li si Strany výslovně vyšší rozsah Součinnosti při ukončení, nemá Poskytovatel nárok na zaplacení ceny za Součinnost při ukončení v rozsahu přesahujícím rozsah dle předchozí věty tohoto článku 4.4. Poskytovatel vynaloží veškeré úsilí a zvolí takové složení členů Realizačního týmu, aby naplnění účelu Součinnosti při ukončení ve smyslu článku 1.1(c) bylo dosaženo co nejefektivněji a v každém případě v rámci rozsahu uvedeného v první větě tohoto článku 4.4.
  4. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto článku 4 bez zbytečného odkladu, nejpozději do tří (3) Pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku.
  5. Za účelem poskytování Součinnosti při ukončení se Poskytovatel zavazuje v dostatečném předstihu vypracovat dle pokynů Objednatele plán vymezující veškeré podmínky pro (i) převedení Plnění či jejich příslušné části na nového poskytovatele či (ii) migraci dat na nový systém (dále jen „**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.
  6. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Plán ukončení do jednoho (1) měsíce od doručení požadavku Objednatele na vypracování Plánu ukončení, nestanoví-li Objednatel lhůtu delší; nebude-li doručen žádný požadavek, zavazuje se Poskytovatel vypracovat Plán ukončení osmnáct (18) měsíců před uplynutím doby trvání této Smlouvy. Vypracováním Plánu ukončení se rozumí jeho příprava Poskytovatelem a předání Objednateli. Čas strávený Poskytovatelem na vypracování Plánu ukončení se započítává do maximálního rozsahu Člověkodnů sjednaného pro Součinnost při ukončení dle článku 4.4.
  7. V případě, že po zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou bude novým poskytovatelem opět Poskytovatel, nebude Součinnost při ukončení realizována vyjma povinnosti Poskytovatele vypracovat Plán ukončení. V takovém případě Poskytovateli vznikne za Součinnost při ukončení, tj. za řádné vypracování Plánu ukončení, pouze právo na zaplacení ceny pouze za dobu skutečně a efektivně strávenou při vypracování Plánu ukončení, nejvýše ve výši 5 % z maximálního rozsahu doby poskytování Součinnosti při ukončení uvedené v článku 4.4.
  8. Za porušení povinností Poskytovatele dle tohoto článku 4, zejména nezahájení činností směřujících k poskytnutí Součinnosti při ukončení ve lhůtách dle článku 4.1, porušení povinností dle článků 4.3 a 4.5, či porušení povinností související s vypracováním Plánu ukončení dle článků 4.6 a 4.7, vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z nabídkové ceny (tj. celkové ceny nabízené Poskytovatelem v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku, jak dle této Servisní smlouvy, tak dle Smlouvy o Dílo), za každý započatý den prodlení Poskytovatele se splněním jeho povinnosti.
  9. Další podmínky pro poskytnutí Součinnosti při ukončení jsou uvedeny v Technické specifikaci či budou ujednány mezi stranami (např. jako součást Implementační studie).

#### Doba a místo plnění

*Doba plnění*

* 1. Provádění Plnění dle této Smlouvy bude zahájeno ode dne předání Etapy 3 (respektive Podetapy 3.2) dle Harmonogramuprojektu, za předpokladu, že v Akceptačním protokolu této Etapy (resp. Podetapy) bude vyznačeno „Akceptováno bez výhrad“ nebo „Akceptováno s výhradou“.
  2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to s účinností od okamžiku stanoveného pro zahájení Plnění dle této Smlouvy dle předchozího článku 5.1 do uplynutí osmi (8) let od tohoto okamžiku.
  3. Ukáže-li se, že i po uplynutí doby účinnosti této Smlouvy dle článku 5.2 trvá potřeba poskytování Součinnosti při ukončení, jelikož nedošlo k naplnění účelu Součinnosti při ukončení ve smyslu článku 1.1(c), je Poskytovatel povinen poskytovat tuto Součinnost při ukončení i po zániku této Smlouvy za cenu dle článku 4.2 a 4.4 až do okamžiku uvedeného v článku 4.3, a to za předpokladu, že na poskytnutí této Součinnosti při ukončení přetrvávající zánik Smlouvy Objednatel bude mezi Stranami za doby trvání této Smlouvy uzavřena Objednávka; ustanovení článku 2.2 o poptávání Služeb rozvoje se na tuto situaci použijí obdobně.
  4. Objednatel je oprávněn po Poskytovateli požadovat poskytnutí Služeb rozvoje ode dne provedení kompletního Díla ve smyslu článku 4 Smlouvy o dílo.
  5. Plnění Služeb rozvoje bude Poskytovatel provádět v termínech sjednaných v Objednávce.
  6. Poskytovatel se zavazuje provést Služby rozvoje dle Objednávky tak, aby Služby rozvoje a jednotlivé výstupy dle Objednávky byly provedeny nejpozději v den stanovený v Objednávce. Změna termínu uvedeného v Objednávce je možná pouze v souladu s touto Smlouvou a za podmínek ZZVZ.

*Místo plnění*

* 1. Místem plnění této Smlouvy, resp. dílčích Objednávek (včetně provedení Instalace, Implementace, Integrace či modifikace apod.), jsou prostory umístění IT prostředí Objednatele, a to na adrese jeho sídla uvedeného v záhlaví této Smlouvy, případně IT prostředí Objednatele, které je popsáno v příloze č. 4 *Platforma Správy železnic této Smlouvy*, není-li v Objednávce výslovně uvedeno jinak či nestanoví-li výslovně něco jiného Technická specifikace.
  2. Poskytovatel bude provádět plnění této Smlouvy vzdáleným přístupem (*off-site*), a pokud to povaha plnění dle této Smlouvy umožňuje a není to v rozporu s požadavky Objednatele, tak také na místě (*on-site*), nedohodnou-li se Strany v Objednávce jinak; Objednatel poskytne Poskytovateli potřebnou součinnost a přihlašovací údaje pro provádění Plnění vzdáleným přístupem.

#### 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

* 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. Podrobný rozpis ceny dle jednotlivých částí Plnění je uveden v Příloze č. 1 *Cena Plnění* (dále jen „**Cena**“)*.*
  3. Cena se skládá z:
     + 1. Ceny Paušálních služeb stanovené částkou za jeden (1) měsíc;
       2. Ceny Služeb rozvoje stanovené jednotnou částkou za Člověkoden všech členů Realizačního týmu Poskytovatele; tato cena náleží Poskytovateli též za poskytování Součinnosti při ukončení.

Odměna za poskytnutí oprávnění k právům duševního vlastnictví k Předmětu Plnění (zejména, nikoliv však výlučně, odměna za poskytnutí Licence či Licence k Standardnímu Software) je zahrnuta v Ceně. Bude-li z jakéhokoliv důvodu nezbytné nebo účelné určit výši odměny za poskytnutí oprávnění k právům duševního vlastnictví k Předmětu Plnění, pak se Strany zavazují vyčíslit výši této odměny bez zbytečného odkladu po doručení požadavku na toto vyčíslení druhé Straně a poskytnout si v tomto ohledu vzájemně veškerou potřebnou součinnost.

* 1. Poskytovateli náleží za poskytování Paušálních služeb od okamžiku předání Etapy 3 Cena dle Přílohy č. 1 *Cena Plnění*. Za okamžik předání Etapy Díla se pro účely tohoto článku 7.4 považuje okamžik, kdy v Akceptačním protokolu dané Etapy bude vyznačeno „Akceptováno bez výhrad“ nebo „Akceptováno s výhradami“.
  2. Je-li v rámci poskytnutí Služeb rozvoje proveden rozvoj Software v rozsahu, který bude mít prokazatelně za následek zvýšení pracnosti Paušálních služeb (např. v souvislosti s navýšením komplexnosti či rozsahu – např. ve vztahu k rozšíření funkcionalit Systému), může dojít k objednávce takovýchto rozšířených Paušálních služeb od Poskytovatele ze strany Objednatele na základě opce vyhrazené v článku 19.5 a násl. Zadávací dokumentace nebo jinak v souladu se ZZVZ. Nedojde-li k této objednávce rozšířených Paušálních služeb od Poskytovatele a odmítne-li Poskytovatel poskytovat Paušální služby dle první věty tohoto článku 7.5 za původní Cenu Paušálních služeb, je Objednatel oprávněn zajistit si provoz (tj. Paušální služby) části plnění v rozsahu provedených Služeb rozvoje prokazatelně navyšujících pracnost Paušálních služeb sám, a to svépomocí či prostřednictvím třetích osob. Poskytovatel je v případě dle předchozí věty povinen poskytnout Objednateli či jím určené třetí osobě pro zajištění takového rozšířeného provozu (rozšířených Paušálních služeb) nezbytnou součinnost; ustanovení o Součinnosti při ukončení dle článku 4 se použijí přiměřeně.

Navýšení Ceny Paušálních služeb dle prvního pododstavce tohoto článku 7.5 bude odpovídat navýšené pracnosti Paušálních služeb s tím, že toto navýšení (tj. poměr rozdílu navýšené Ceny Paušálních služeb a původní Ceny Paušálních služeb ku původní Ceně Paušálních služeb) nepřekročí poměr ceny provedených Služeb rozvoje (tj. částka za Člověkoden vynásobená celkovým počtem Člověkodnů vyčerpaných poskytováním předmětných Služeb rozvoje) ku celkové ceně za provedení Díla dle článku 6.2 Smlouvy o dílo.

Jinými slovy též cena rozšířených Paušálních služeb dle prvního pododstavce tohoto článku 7.5 nepřesáhne částku tvořenou cenou provedených Služeb rozvoje vynásobenou stejným procentem, jako je procentuálně vyjádřeny poměr původní Ceny Paušálních služeb ku celkové ceně za provedení Díla.

Při navýšení Ceny Paušálních služeb s využitím opce dle bodu 19.5 a násl. Zadávací dokumentace bude respektován maximální limit čerpání opce uveden v Zadávací dokumentaci.

* 1. Doba strávená na poskytování Služeb rozvoje a Součinnosti při ukončení je udávána v Člověkodnech (resp. zlomcích Člověkodnů). Nejmenší účtovatelná jednotka Služeb rozvoje a Součinnosti při ukončení je jedna (1) Člověkohodina skutečně strávená Poskytovatelem při plnění Objednávky, což odpovídá 0,125 Člověkodne.
  2. Každoročně k 31. březnu příslušného kalendářního roku bude cena Paušálních služeb a Služeb rozvoje, jakož i Cena Součinnosti při ukončení upravena o celkovou průměrnou míru inflace/deflace stanovenou Českým statistickým úřadem v Indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok. Strany se dohodly, že úprava ceny Paušálních služeb, Služeb rozvoje a Ceny Součinnosti při ukončení dle tohoto ustanovení bude Objednateli oznámena nejpozději do 31. května příslušného kalendářního roku. Cena Paušálních služeb bude upravována s účinky od 1. dubna příslušného kalendářního roku.
  3. DPH bude uplatněna ve výši dle platných právních předpisů účinných ke dni zdanitelného plnění. Výše DPH může být uplatněna i v rozdílné výši, než je uvedeno v Příloze č. 1 *Cena Plnění* v závislosti na platných právních předpisech účinných ke dni zdanitelného plnění, v takovém případě není zapotřebí uzavírat dodatek k této Smlouvě.
  4. S výhradou článků 7.5 a 7.7 jsou jednotlivé složky Ceny uvedené v Příloze č. 1 *Cena Plnění* mezi Stranami výslovně sjednány jako nejvyšší možné a nepřekročitelné a Strany při jejich stanovení zohlednily jejich přiměřenost vzhledem k předpokládaným výnosům z oprávnění udělených dle této Smlouvy.
  5. Právo na zaplacení Ceny či její části Poskytovateli vzniká u Paušálních služeb vždy po akceptaci Výkazu poskytnutých Paušálních služeb, který je Poskytovatel povinen vždy doručit Objednateli do deseti (10) dnů po skončení měsíce, ve kterém byly služby poskytnuty.
  6. Právo na zaplacení Ceny či její části Poskytovateli vzniká u Služeb rozvoje vždy provedením Služeb rozvoje dle dané Objednávky, tj. ukončením Akceptačního řízení vztahujícího se ke Službám rozvoje dle Objednávky ve smyslu článku 8.1.4.f) Zvláštních obchodních podmínek.
  7. Právo na zaplacení Ceny či její části Poskytovateli vzniká u služeb Součinnosti při ukončení okamžikem splnění všech povinností Poskytovatele v rámci Součinnosti při ukončení dle článku 4.3, a dle Objednávek uzavřených ve smyslu článku 5.3. Cena součinnosti při ukončení bude Poskytovatelem evidovaná ve Výkazech schválených Objednatelem, vypočtená na základě jednotkové ceny za jeden (1) Člověkoden.
  8. Cena bude hrazena na základě daňového dokladu – Faktury, kterou je Poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve v den vzniku práva na zaplacení Ceny či její části ve smyslu článků 7.10 až 7.12.
  9. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu platných a účinných obecně závazných právních předpisů České republiky, zejména náležitosti dle § 29 Zákona o DPH a § 435 Občanského zákoníku. Cena bude hrazena přímo na bankovní účet Poskytovatele vedený u banky v České republice specifikovaný v této Smlouvě, nebude-li na Faktuře uveden jiný bankovní účet; ve všech případech se musí jednat o účet ve smyslu článku 7.18.
  10. Doba splatnosti Faktury je, s ohledem na povahu závazku, tj. administrativní náročnost způsobu financování dopravní infrastruktury, šedesát (60) dnů ode dne doručení příslušné Faktury Objednateli. Dobu splatnosti Faktury považují Smluvní strany za přiměřenou. Připadne-li termín splatnosti na den, který není Pracovním dnem, posouvá se termín splatnosti na nejbližší následující Pracovní den. Ke splnění dluhu Objednatele dojde odepsáním částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
  11. Poskytovatel je povinen doručit Objednateli Fakturu na výše uvedenou adresu Objednatele nebo na e-mailovou adresu: [●] nejpozději do patnáctého (15.) dne od vzniku práva na zaplacení Ceny anebo její části. Objednatel má po dobu splatnosti Faktury právo posoudit, zda je Faktura bezchybně vystavena a splňuje všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu platných a účinných obecně závazných právních předpisů České republiky, a na její vrácení, a to i opakovaně, pokud není bezchybně vystavena anebo nesplňuje všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu platných a účinných obecně závazných právních předpisů České republiky anebo k ní nebyly přiloženy všechny dokumenty ve smyslu této Smlouvy. Vrácením takové Faktury se doba splatnosti a doba pro posouzení bezchybnosti Faktury přerušuje a po dodání opravené Faktury začíná běžet doba nová.
  12. Přílohou každé Faktury bude (i) kopie všech podepsaných Akceptačních protokolů týkajících se příslušné části Plnění, která podléhají Akceptačnímu řízení, nebo (ii) kopie Výkazů, které byly Objednatelem akceptovány a schváleny dle článku 8.1.11 Zvláštních obchodních podmínek. Faktura (nebo její přílohy) bude obsahovat identifikační číslo projektu [●].
  13. Pokud bude Poskytovatel uplatňovat DPH dle Zákona o DPH, platí, že v případě, že Poskytovatel získá v průběhu trvání závazkového vztahu založeného touto Smlouvou rozhodnutím správce daně status nespolehlivého plátce v souladu s § 106a Zákona o DPH anebo se Objednatel dozví o jiných skutečnostech rozhodných pro zákonné ručení Objednatele za odvod daně z přidané hodnoty ve smyslu § 109 Zákona o DPH, uhradí Objednatel daň z přidané hodnoty z provedeného plnění ve smyslu § 109a Zákona o DPH přímo příslušnému správci daně namísto Poskytovatele a následně uhradí Poskytovateli Cenu poníženou o takto zaplacenou daň, přičemž úhrada daně z přidané hodnoty se bude považovat za úhradu příslušné části Ceny Poskytovateli. Pokud bude Poskytovatel uplatňovat DPH dle Zákona o DPH, zavazuje se Poskytovatel na Faktuře uvést účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 109 odst. 2 písm. c) Zákona o DPH. Je-li na Faktuře vystavené Poskytovatelem uveden jiný účet, než je účet stanovený v předchozí větě, je Objednatel oprávněn zaslat Fakturu zpět Poskytovateli k opravě, kdy článek 7.16 se užije obdobně. Pokud bude Poskytovatel uplatňovat DPH dle Zákona o DPH, Poskytovatel prohlašuje, že je majitelem a beneficientem účtu uvedeného Objednateli dle tohoto článku 7.18, a to na základě smlouvy uzavřené s bankou se sídlem v České republice, jejíž je Poskytovatel účastníkem jako majitel účtu.

#### Práva duševního vlastnictví

* 1. Práva duševního vlastnictví k Plnění dle této Smlouvy se řídí článkem 6 Zvláštních obchodních podmínek*.*

#### HelpDesk

* 1. Poskytovatel bude poskytovat HelpDesk v režimu dle článku 10.1.1 Zvláštních obchodních podmínek*.*
  2. Poskytovatel bude provozovat HelpDesk v úrovni podpory L1 až L3 (s tím, že pro podporu úrovně L1 může být HelpDesk napojen na helpdesk Objednatele, který zabezpečuje úroveň podpory L1) ve smyslu článku 10.1.4 Zvláštních obchodních podmínek*.*
  3. V případě, že Poskytovatel při poskytování Plnění použije jinou komunikační platformu než HelpDesk (typicky v případě výpadku HelpDesk) je Poskytovatel povinen o každém obsahu komunikace provedené skrze jinou komunikační platformu vyhotovit záznam do HelpDesk, a to nejpozději následující Pracovní den po provedení uvedené komunikace; v případě nefunkčnosti HelpDesk potom nejpozději následující Pracovní den po jeho opětovném zprovoznění.

#### Servisní model

* 1. Poskytovatel bude poskytovat Paušální služby na úrovni Service Level Agreement dle Servisního modelu v režimu dle článku 12.1.2 Zvláštních obchodních podmínek a dle článku 8.1.7 Technické specifikace*.*

#### Kybernetická bezpečnost

* 1. Poskytovatel je povinen dodržovat ustanovení týkající se kybernetické bezpečnosti ve smyslu článku 20 Zvláštních obchodních podmínek*.*

#### Ochrana osobních údajů

* 1. Poskytovatel bude eventuálně jako zpracovatel zpracovávat pro Objednatele jako správce osobní údaje subjektů údajů následujících kategorií: zaměstnanci Objednatele či další pracovníci včetně externích dodavatelů Objednatele.
  2. Poskytovatel může u jednotlivých kategorií subjektů údajů zpracovávat pro Objednatele následující kategorie osobních údajů: identifikační a kontaktní údaje (jméno a příjmení, datum narození, telefonní číslo, zaměstnanecké číslo, emailová adresa, kontaktní adresa, titul); údaje spojené s pracovním zařazením zaměstnance (pracovní zařazení, oddělení, vzdělání, praxe a certifikáty), polohové údaje.
  3. Pokud bude v rámci plnění této Smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, zavazuje se Poskytovatel dodržovat opatření dle článku 21 Zvláštních obchodních podmínek.

#### Závěrečná ustanovení

* 1. Zkratky a pojmy uvedené s velkým počátečním písmenem v této Smlouvě a jejích jednotlivých Přílohách mají význam definovaný v příloze č. 6 *Seznam použitých zkratek a definic* této Smlouvy, není-li v těle této Smlouvy výslovně uvedeno jinak.
  2. Povinnosti Stran související s plněním dle této Smlouvy se řídí zadávacími podmínkami Veřejné zakázky, především Zadávací dokumentací a jejími přílohami (zejména Zvláštními obchodními podmínkami). Odchylná ujednání v této Smlouvě mají přednost před ustanoveními Zvláštních obchodních podmínek.
  3. Tato Smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu poslední ze Stran a účinnosti okamžikem uvedeným v článku 5.2. Podmínkou účinnosti této Smlouvy je její uveřejnění v registru smluv.
  4. 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.
  5. Tato smlouva může zaniknout pouze způsoby uvedenými v článku 18 Zvláštních obchodních podmínek. Žádná ze stran není oprávněna tuto Smlouvu jednostranně vypovědět. Obě strany se tímto výslovně vzdávají svého práva domáhat se zrušení závazku po uplynutí deseti let od jeho vzniku dle § 2000 odst. 1 Občanského zákoníku.
  6. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž obě 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 (3) vyhotoveních, přičemž jedno (1) vyhotovení obdrží Poskytovatel a dvě (2) vyhotovení Objednatel.
  7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její Přílohy:

Příloha č. 1 – Cena Plnění

Příloha č. 2 – Poddodavatelé

Příloha č. 3 – Realizační tým

Příloha č. 4 – Platforma Správy železnic

Příloha č. 5 – Zvláštní obchodní podmínky

Příloha č. 6 – Seznam použitých zkratek a definic

Za Objednatele: Za poskytovatele:

**…………………………… …………………………..**

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

generální ředitel