Příloha č. 7 Výzvy k podání nabídky

# Smlouva o údržbě a provozu software

#### č. Objednatele: …………………..

#### č. Poskytovatele: ………………….……

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

(dále jen „**Smlouva**“)

**Objednatel: Správa železnic, státní organizace**

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

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

IČ 70994234, DIČ CZ70994234

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

**Poskytovatel:** *jméno osoby*

*údaje o zápisu v evidenci*

*údaje o sídlu*

IČ …………………… , DIČ …………………

Bankovní spojení:……………………..

Číslo účtu:…………………………..

*údaje o statutárním orgánu nebo jiné oprávněné osobě*

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

Tato smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „**Podpora provozu portálu Speciální technologické komunikační rozhraní**“, č.j. veřejné zakázky 180067/2021-SŽ-GŘ-O8 (dále jen „veřejná zakázka“). Jednotlivá ustanovení této Smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky.

#### Předmět Smlouvy

* 1. Předmětem této Smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli služby k software – 14210 – Speciální technologické komunikační rozhraní (dále jen „Software“) sestávající zejména z:

1. služeb specifikovaných v příloze č. 1 této smlouvya spočívajících zejména v:
   1. provozování Helpesk pro nahlašování Incidentů a umožňující i další komunikaci a mající funkce dále stanovené v této Smlouvě;
   2. udržování aktuální Dokumentace Software;
   3. lokalizace a odstraňování Incidentů
   4. poskytování podpory Software a zajištění požadované Dostupnosti a plnění dalších podmínek dle určeného Servisního modelu specifikovaného v čl. 9 Smlouvy
   5. maintenance Software, včetně zajištění, implementace a instalace Aktualizací, patchů či jiných updatů Software
   6. návrhování optimalizace aplikačních serverů, databází, komunikačních nastavení a dalších komponent technického řešení Software;
   7. provádění servisních zásahů
   8. provádění činností údržby
   9. 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
   10. podávání pravidelných výkazů o plnění SLA paušálních služeb a reportů o provozu Software
   11. poskytnout součinnosti při ukončení dle článku 4 Smlouvy
   12. převzít poskytování plnění dle článku 3 Smlouvy.

(„**Paušální služby**“)

* 1. Objednatel je povinen platit za řádně a včas poskytované Paušální služby dohodnutou Cenu postupem dle čl. 7 této smlouvy.

#### Další povinnosti Poskytovatele

* 1. Vyžaduje-li jakákoliv část IT prostředí objednatele jakoukoliv akci, která by mohla mít dopad na Software, nebo na IT prostředí Objednatele napojené, nebo je-li nezbytná placená aktualizace, upgrade či jiná placená změna ve Standardním Software (tj. upgrade či změna, které nejsou součástí poskytování Paušálních služeb) („Akce“), zavazuje se Poskytovatel o potřebě provedení Akce do tří (3) pracovních dnů od jejího proaktivního zjištění písemně vyrozumět Kontaktní osobu Objednatele dle čl. 6.2. této Smlouvy a na její elektronickou adresu. Součástí vyrozumění je uvedení případných důsledků zamítavého rozhodnutí Objednatele, zejména pokud by neprovedení konkrétní Akce mělo mít negativní dopad na SLA Služeb či na funkce Systému anebo IT prostředí objednatele.
  2. Odmítne-li Objednatel provedení Akce, pak Poskytovatel není oprávněn k jejímu provedení. Schválí-li Objednatel provedení Akce, provede ji Poskytovatel zpravidla bezodkladně poté, co obdrží Objednatelův souhlas nebo obdrží od Objednatele potřebné podklady či Software, který za účelem provedení Akce Objednatel pořídí. Při provádění Akce se Poskytovatel zavazuje postupovat dle svého nejlepšího vědomí a v souladu s pokyny Objednatele.
  3. Jakékoliv jiné úkony, než Akce, je Poskytovatel povinen provádět proaktivně bez nutnosti získat souhlas Objednatele.
  4. Nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak, není povinností Poskytovatele podle této Smlouvy obstarávat pro Objednatele prodloužení trvání užívacích práv k Standardnímu software, který Objednatel užíval v okamžiku nabytí účinnosti Smlouvy, a Poskytovatel není povinen hradit udržovací či jiné poplatky spojené se Standardním software. Poskytovatel se však zavazuje proaktivně sledovat vypršení užívacích práv ke Standardnímu Software a v předstihu upozornit Objednatele na takové vypršení tak, aby Objednatel měl dostatek času prodloužit trvání takových oprávnění nebo pořídit náhradu.
  5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby proaktivně a průběžně po dobu trvání Smlouvy bez nutnosti zaslání jakékoliv výzvy ze strany Objednatele.
  6. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli veškerou součinnosti pro zajištění komunikace a vzájemné interoperability s dalšími počítačovými programy či informačními systémy nezbytnými pro plnohodnotné fungování Software, a při provádění legislativních změn Software anebo provázaných systémů.
  7. Poskytovatel se zavazuje nejpozději do deseti (10) dnů od zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou z jakéhokoliv důvodu předat Objednateli:

1. aktualizovanou Dokumentaci;
2. seznam platných administrátorských účtů k Software, Databázím a platných hesel k nim;
3. úplnou knowledge base týkající se poskytování Paušálních služeb (vč. popisu uzavřených požadavků v Helpdesku);
4. aktuální seznam standardních provozních úkonů pro údržbu Software;
5. veškerá data Objednatele, která má Poskytovatel ve svých systémech a taková data v takových systémech smazat;
6. soupis nedokončených servisních zásahů ke dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení;
7. seznam platných Poskytovatelových uživatelských účtů a souvisejících technických prostředků;
8. vypracovanou kalkulaci finanční hodnoty provedeného plnění a návrh finančního vypořádání, zejména s přihlédnutím k okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou a k měsíčním výkazům předcházejícím zániku smluvního závazkového vztahu.

#### Převzetí poskytování plnění

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

#### Poskytnutí součinnosti při ukončení Smlouvy

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

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

(„Součinnost při ukončení“).

* 1. Tato Součinnost při ukončení je Poskytovatelem poskytována v rámci paušálních služeb. Maximální rozsah Součinnosti při ukončení je padesát (50) Člověkohodin za celou dobu poskytování Součinnosti při ukončení dle této Smlouvy.
  2. Poskytovatel se zavazuje součinnost dle tohoto článku poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a do doby úplného převzetí Služeb novým poskytovatelem, nejdéle však do uplynutí sjednané doby poskytování Součinnosti při ukončení.
  3. V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Plnění s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel v období poskytování Součinnosti při ukončení poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného poskytování plnění obdobného Plnění či jejich příslušné části novým poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to až do uplynutí doby Součinnosti při ukončení nebo vyčerpání jeho rozsahu. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto článku nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení takovéhoto požadavku.
  4. Za účelem poskytování Součinnosti při ukončení se Poskytovatel zavazuje v dostatečném předstihu vypracovat dle pokynů Objednatele plán vymezující veškeré podmínky pro převedení Plnění či jejich příslušné části na nového poskytovatele („**Plán ukončení**“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Plánu ukončení za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy. Strany se dohodly, že v případě sporu o jakékoli technické otázce, která se týká Plánu ukončení, může být Objednatelem určen soudní znalec pro posouzení sporné otázky a Strany se budou takovým posouzením soudního znalce řídit.
  5. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Plán ukončení do jednoho (1) měsíce od doručení požadavku Objednatele na vypracování Plánu ukončení, nestanoví-li Objednatel lhůtu delší, přičemž takový požadavek může být doručen nejdříve jeden (1) měsíc před uplynutím doby trvání Smlouvy a kdykoliv poté; nebude-li doručen žádný požadavek, zavazuje se Poskytovatel vypracovat Plán ukončení do čtrnácti (14) dnů po zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou. Vypracováním Plánu ukončení se rozumí jeho příprava Poskytovatelem. Strany se dohodly, že cena za vypracování Plánu ukončení je součástí Ceny součinnosti při ukončení, a příprava se započítává do maximálního rozsahu Člověkohodin sjednaného pro Součinnost při ukončení.

#### Doba a místo plnění

* 1. Provádění Paušálních služeb bude zahájeno ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.
  2. Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
  3. Místem plnění jsou místa umístění IT prostředí Objednatele, které je popsáno v příloze č. 5 této smlouvy.
  4. Služby budou poskytovány formou vzdáleného přístupu k Software a IT prostředí Objednatele. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli vzdálený přístup k Software a IT prostředí Objednatele prostřednictvím přihlašovacích údajů udělených konkrétním osobám provádějícím Plnění za Poskytovatele dle rozhodnutí Objednatele.

#### Kontaktní osoby

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

#### Cena a platební podmínky

* 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. Cena za řádně poskytované Paušální služby bude hrazena zpětně zakaždé kalendářní čtvrtletí ve výši trojnásobku ceny za jeden měsíc Paušálních služeb ve smyslu přílohy č. 4 této smlouvy. Nabude-li tato smlouva účinnosti v průběhu kalendářního čtvrtletí, sníží se poměrně částka za toto čtvrtletí a to tak, že se od ceny dle předchozí věty odečte částka rovnající se podílu ceny dle první věty tohoto odstavce a počtu dnů příslušného kalendářního čtvrtletí, v jehož průběhu nastala účinnost této smlouvy, a násobku počtu dnů před dnem nabytí účinnosti této smlouvy v příslušném kalendářním čtvrtletí, respektive:

CMPS – cena za 1 měsíc Paušálních služeb

PDK – počet dnů příslušného kalendářního čtvrtletí

PDPÚK – počet dnů před dnem nabytí účinnosti této smlouvy v příslušném kalendářním čtvrtletí

* 1. Objednatel je oprávněn využít každý měsíc pro účely rychlé realizace údržby Software další práce (dále jen „údržbové práce“) v maximálním rozsahu 5 člověkodnů (jeden člověkoden/MD = 8 hodin práce). Cena za každý jeden měsíc Paušálních služeb ve smyslu přílohy č. 4 zahrnuje cenu údržbových prací ve výši 5 MD. Objednatel není povinen tyto údržbové práce využívat. Objednávání údržbových prací a schvalování výstupů z těchto prací bude probíhat formou zápisu v provozovaném Helpdesk ve smyslu č. 9 této smlouvy. 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.
  2. Cena je výslovně sjednávána jako nejvyšší možná a nepřekročitelná.
  3. Právo na zaplacení Ceny či její části vzniká Poskytovateli u Služeb vždy po akceptaci Poskytovatelem předloženého pravidelného tříměsíčního reportingu vykázaných a řádně provedených Paušálních služeb a údržbových prací (byly-li Objednavatelem požadovány postupem dle odst. 2 tohoto článku), a to v souladu s metodikou schválenou Objednatelem. Smluvní strany vytvoří metodiku dle předchozí věty bez zbytečného odkladu po nabytí účinnosti této smlouvy. Objednatelem schválený report vykázaných a řádně provedených Paušálních služeb a údržbových prací bude přílohou faktury.

#### Práva duševního vlastnictví

* 1. Vznikne-li v průběhu plnění Paušálních služeb autorské dílo ve smyslu ustanovení § 2 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, platí článek 6.1. přílohy č. 7 této smlouvy.

#### Helpdesk

* 1. Poskytovatel bude poskytovat Helpdesk v režimu 1 ve smyslu čl. 10.1.1. přílohy č. 7 této smlouvy*.*
  2. Poskytovatel bude provozovat Helpdesk v úrovni L2 ve smyslu čl. 10.1.4. přílohy č. 7 této smlouvy*.*

#### Servisní model

* 1. Poskytovatel bude poskytovat vždy od 1. do 10. dne (včetně) každého kalendářního měsíce po dobu trvání této smlouvy servisní model v režimu B5 ve smyslu čl. 12.1.2. přílohy č. 7 této smlouvy*.*
  2. V ostatních dnech než je uvedeno v odst. 1 tohoto článu bude Poskytovatel poskytovat servisní model v režimu B4 ve smyslu čl. 12.1.2. přílohy č. 7 této smlouvy.

#### Ochrana osobních údajů

* 1. Poskytovatel bude jako zpracovatel zpracovávat pro Objednatele jako správce následující kategorie subjektů osobních údajů: zaměstnanci Objednatele.
  2. Poskytovatel bude u jednotlivých kategorií subjektů údajů zpracovávat pro Objednatele následující typy osobních údajů: jméno, příjmení, emailová adresa, telefonní číslo, kontaktní adresa, IČO.
  3. Pokud bude v rámci plnění této Smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, zavazuje se Poskytovatel dodržovat opatření dle článku 21. přílohy č. 7 této smlouvy.

#### Výpověď smlouvy

* 1. Objednatel i Poskytovatel jsou oprávněni vypovědět závazek z této smlouvy bez udání důvodu s výpovědní dobou v délce 3 měsíců tak, aby výpovědní závazek z této smlouvy skončil koncem kalendářního čtvrtletí.

#### Závěrečná ustanovaní

* 1. Smlouva se řídí Obchodními podmínkami Objednatele uvedenými v příloze č. 8 této smlouvy a Zvláštními obchodními podmínkami Objednatele uvedenými v příloze č. 7 této smlouvy. 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 – Bližší specifikace

Příloha č. 2 – Požadavky na projektové řízení

Příloha č. 3 – Základní metodika nasazování aplikace na portál Liferay Správy železnic

Příloha č. 4 – Ceník

Příloha č. 5 – Platforma SŽ

Příloha č. 6 – Poddodavatelé

Příloha č. 7 – Zvláštní obchodní podmínky k ICT zakázkám

Příloha č. 8 – Obchodní podmínky

Za Objednatele: Za Poskytovatele:

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

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

náměstek GŘ pro ekonomiku