Příloha č. 3 Výzvy k podání nabídky

# Smlouva o poskytování služeb podpory hardware

#### 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 Bc. Jiřím Svobodou, MBA, generálním ředitelem

**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 výběrového řízení veřejné zakázky s názvem „**Podpora monitorovacích nástrojů eSight a Zabbix**“, č.j. veřejné zakázky 70940/2022-SŽ-GŘ-O8 (dále jen „**Veřejná zakázka**“). Jednotlivá ustanovení této Smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky.

#### Předmět Smlouvy

* 1. Předmětem této Smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli plnění sestávající zejména z Průběžně prováděných a pravidelných činností specifikovaných v čl. 1.1. písm. a) této Smlouvy a individuálně objednávaných činností specifikovaných v čl. 1.1. písm. b) této Smlouvy:

1. **Průběžně prováděné a pravidelné činnosti** specifikované v Příloze č. 1 *Specifikace Plnění, odstavci B, C, D* a spočívající zejména v:
   * 1. provozování kontaktního místa prostřednictvím webové aplikace, e-mailu nebo telefonní hot-line v českém jazyce zdarma nebo za běžný účastnický tarif (komunikační tarif, který není navýšen o poplatky za služby);
     2. udržování aktuální Dokumentace;
     3. lokalizace a odstraňování Incidentů;
     4. provádění servisních zásahů;
     5. provádění činností údržby;
     6. sledování souladu IT infrastruktury s obecně závaznými právními předpisy a informování Objednatele o případném nesouladu IT infrastruktury s obecně závaznými právními předpisy a udělovat v tomto směru Objednateli rady k dosažení souladu IT infrastruktury s legislativou;
     7. podávání pravidelných výkazů o plnění SLA Paušálních služeb;
     8. poskytnout součinnost při ukončení dle čl. 3 Smlouvy;
     9. převzít poskytování plnění dle článku 2 Smlouvy.
2. **Individuálně objednávané činnosti** specifikované v Příloze č. 1, *Specifikace Plnění,* odstavci D, s postupem popsaným v čl. 1.2. až 1.9. Smlouvy.

(„**Plnění**“).

* 1. Individuálně objednávané činnosti budou zadávány Objednatelem Poskytovateli v režimu SLA pro servisní model „Požadavek“, dle Přílohy č. 1 Výzvy *Bližší specifikace předmětu plnění*,postupem uvedeným v této Smlouvě po dobu účinnosti této Smlouvy a v souladu se všemi jejími podmínkami (dále jen „dílčí plnění“). V rámci dílčího plnění bude mezi Objednatelem a Poskytovatelem uzavřena objednávka na dílčí plnění, na základě, které Poskytovatel poskytne pro Objednatele služby podle jeho konkrétních potřeb.
  2. Objednatel zahájí dílčí plnění zasláním písemné výzvy k poskytnutí plnění (dále jen „Výzva“) Poskytovateli. Písemná forma Výzvy je splněna, i pokud Objednatel zašle Poskytovateli Výzvu e-mailovou zprávou. Na základě Výzvy je Poskytovatel povinen zahájit plnění v režimu SLA pro servisní model „Požadavek“.
  3. Smluvní strany určily následující kontaktní emailové adresy pro zasílání veškerých písemností dle tohoto článku této Smlouvy:

Objednatel: [DOPLNÍ OBJEDNATEL před podpisem této smlouvy]

Poskytovatel: …………………………

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

#### 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 Poskytovatelem je osoba shodná anebo finančně či osobně 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 se Poskytovatelem 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.

#### Poskytnutí součinnosti při ukončení Smlouvy

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

1. poskytování činností spočívajících v předání IT infrastruktury novému poskytovateli Služeb,
2. poskytování veškeré potřebné součinnosti, dokumentace, informací a účasti na jednání s Objednatelem a třetími osobami, a to dle pokynů Objednatele,

(„Součinnost při ukončení“).

* 1. Tato Součinnost při ukončení je Poskytovatelem poskytována za cenu stanovenou pro individuálně objednávané činnosti. Maximální rozsah Součinnosti při ukončení je [padesát (50) Člověkohodin – DOPLNÍ OBJEDNATEL DLE JEHO POTŘEB] 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 obdobných službám 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. V případě, že po zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou bude novým poskytovatelem Poskytovatel, nebude Součinnost při ukončení realizována.

#### Doba a místo plnění

* 1. Provádění Plnění bude zahájeno ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.
  2. Tato Smlouva je uzavřena na dobu 12 měsíců ode dne zahájení provádění Plnění.
  3. Místem plnění této Smlouvy je lokalita určená vždy ve vztahu ke konkrétním Individuálně objednávaným činnostem v Příloze č. 1 Specifikace Plnění.

#### Kontaktní osoby

* 1. Kontaktními osobami za účelem plnění této Smlouvy jsou za Poskytovatele *[DOPLNÍ POSKYTOVATEL: titul, jméno, příjmení, telefon 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. Souhrnná cena za Předmět Plnění dle této Smlouvy je sjednána v souladu s nabídkovou cenou, kterou Poskytovatel uvedl ve své nabídce k Veřejné zakázce, a je tvořena níže uvedenými Dílčími cenami A až D.
  2. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli za Plnění cenu ve výši ………………. Kč bez DPH („Dílčí cena A“), výše DPH …………….., cena včetně DPH ………………. Za 1 měsíc poskytování Průběžně opakovaných a pravidelných měsíčních činností. Výše DPH může být uplatněna v rozdílné výši, než je uvedeno v závislosti na platných právních předpisech ke dni zdanitelného plnění, v takovém případě není zapotřebí uzavírat dodatek k této Smlouvě.
  3. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli za Plnění cenu ve výši ………………. Kč bez DPH („Dílčí cena B“), výše DPH …………….., cena včetně DPH ………………. za 1 pololetí poskytování pravidelných půlročních činností. Výše DPH může být uplatněna v rozdílné výši, než je uvedeno v závislosti na platných právních předpisech ke dni zdanitelného plnění, v takovém případě není zapotřebí uzavírat dodatek k této Smlouvě.
  4. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli za Plnění cenu ve výši ………………. Kč bez DPH („Dílčí cena C“), výše DPH …………….., cena včetně DPH ………………. za 1 rok poskytování pravidelných ročních činností. Výše DPH může být uplatněna v rozdílné výši, než je uvedeno v závislosti na platných právních předpisech ke dni zdanitelného plnění, v takovém případě není zapotřebí uzavírat dodatek k této Smlouvě.
  5. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli za 1 člověkoden (MD) cenu ve výši …………………Kč bez DPH („Dílčí cena D“), výše DPH …………….., cena včetně DPH ……………….za poskytování individuálně objednávaných činností. 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.
  6. Poskytovatel je oprávněn zaslat faktury za Průběžně prováděné a pravidelné činnosti do 10 dnů po skončení každého rozhodného období na základě akceptačního protokolu podepsaného oběma smluvními stranami, který bude přílohou faktury.
  7. Faktury za individuálně objednávané činnostije Poskytovatel oprávněn zaslat Objednateli na základě skutečně provedených služeb v souladu s učiněnou Objednávkou dle čl. 1.2. až 1.9. této Smlouvy, po jejich dokončení a převzetí ze strany Objednatele, na základě akceptačního protokolu podepsaného oběma smluvními stranami, který bude přílohou faktury.
  8. 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.
  9. Strany tímto sjednávají, že Souhrnná cena zahrnuje odměnu za veškeré služby, poskytnutí udělovaných oprávnění a veškeré činnosti prováděné Poskytovatelem na základě této Smlouvy a také veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním této Smlouvy.
  10. DPH bude uplatněna ve výši dle platných právních předpisů ke dni zdanitelného plnění.
  11. Podrobný rozpis ceny dle jednotlivých částí Plnění je uveden v Příloze č. 2 *Dílčí nabídkové ceny.*
  12. Souhrnná cena je výslovně sjednávána jako nejvyšší možná a nepřekročitelná.

#### Helpdesk

* 1. Poskytovatel bude poskytovat Helpdesk v režimu 3 ve smyslu čl. 10.1.1. Přílohy č. 5 *Zvláštní obchodní podmínky*.
  2. Poskytovatel bude provozovat Helpdesk v úrovni L2 ve smyslu čl. 10.1.4. Přílohy č. 5 *Zvláštní obchodní podmínky*.

#### Servisní model

* 1. Poskytovatel bude poskytovat servisní model v režimech F-incident a F-požadavek ve smyslu čl. 12.1.2. Přílohy č. 5 *Zvláštní obchodní podmínky*.

#### Kybernetická bezpečnost

* 1. Poskytovatel je povinen dodržovat ustanovení týkající se kybernetické bezpečnosti ve smyslu článku 20. Přílohy č. 5 *Zvláštní obchodní podmínky*.

#### Ochrana osobních údajů

* 1. Pokud bude v rámci plnění této Smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, zavazuje se Poskytovatel dodržovat opatření dle článku 21. Přílohy č. 5 *Zvláštní obchodní podmínky*.

#### Střet zájmů, povinnosti Poskytovatele v souvislosti s konfliktem na Ukrajině

* 1. Poskytovatel prohlašuje, že není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v ust. § 2 odst. 1 písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „***Zákon o střetu zájmů***“) nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti, a že žádní poddodavatelé, jimiž prokazoval kvalifikaci v zadávacím řízení na zadání Veřejné zakázky, nejsou obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v ust. § 2 odst. 1 písm. c) Zákona o střetu zájmů nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti.
  2. Poskytovatel prohlašuje, že on, ani žádný z jeho poddodavatelů nebo jiných osob, jejichž způsobilost byla využita ve smyslu evropských směrnic o zadávání veřejných zakázek, nejsou osobami:

1. dle článku 5k nařízení Rady (EU) č. 833/2014 ze dne 31. července 2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, ve znění pozdějších předpisů, jimž se zakazuje zadat nebo dále plnit jakoukoli veřejnou zakázku nebo koncesní smlouvu spadající do oblasti působnosti směrnic o zadávání veřejných zakázek, jakož i čl. 10 odst. 1, 3, odst. 6 písm. a) až e), odst. 8, 9 a 10, článků 11, 12, 13 a 14 směrnice 2014/23/EU, článků 7 a 8, čl. 10 písm. b) až f) a písm. h) až j) směrnice 2014/24/EU, článku 18, čl. 21 písm. b) až e) a písm. g až i), článků 29 a 30 směrnice 2014/25/EU a čl. 13 písm. a) až d), f) až h) a j) směrnice 2009/81/EC,
2. dle článku 2 nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014, o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny, ve znění pozdějších předpisů, a dalších prováděcích předpisů k tomuto nařízení Rady (EU) č. 269/2014 (dále jen „Sankční seznamy“).
   1. Je-li Poskytovatelem sdružení více osob, platí podmínky dle odstavce 11.1 a 11.2 této Smlouvy také jednotlivě pro všechny osoby v rámci Poskytovatele sdružené, a to bez ohledu na právní formu tohoto sdružení.
   2. Přestane-li Poskytovatel nebo některý z jeho poddodavatelů nebo jiných osob, jejichž způsobilost byla využita ve smyslu evropských směrnic o zadávání veřejných zakázek, splňovat podmínky dle tohoto článku Smlouvy, oznámí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 pracovních dnů ode dne, kdy přestal splňovat výše uvedené podmínky, Objednateli.
   3. Poskytovatel se dále zavazuje postupovat při plnění této Smlouvy v souladu s Nařízením Rady (ES) č. 765/2006 ze dne 18. května 2006 o omezujících opatřeních vzhledem k situaci v Bělorusku a k zapojení Běloruska do ruské agrese proti Ukrajině, ve znění pozdějších předpisů, a dalších prováděcích předpisů k tomuto nařízení Rady (EU) č. 269/2014.
   4. Poskytovatel se dále ve smyslu článku 2 nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014, o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny, ve znění pozdějších předpisů, zavazuje, že finanční prostředky ani hospodářské zdroje, které obdrží od Objednatele na základě této Smlouvy a jejích případných dodatků, nezpřístupní přímo ani nepřímo fyzickým nebo právnickým osobám, subjektům či orgánům s nimi spojeným uvedeným v Sankčních seznamech, nebo v jejich prospěch.
   5. Ukáží-li se prohlášení Poskytovatele dle odstavce 11.1 a 11.2 této Smlouvy jako nepravdivá nebo poruší-li Poskytovatel svou oznamovací povinnost dle odstavce 11.4 nebo povinnosti dle odstavců 11.5 nebo 11.6 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vypovědět tuto Smlouvu bez výpovědní doby. Poskytovatel je dále povinen zaplatit za každé jednotlivé porušení povinností dle předchozí věty smluvní pokutu ve výši 100.000,-Kč. Ustanovení § 2050 Občanského zákoníku se nepoužije.

#### Závěrečná ustanovaní

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

Příloha č. 1 – Specifikace Plnění

Příloha č. 2 – Dílčí nabídkové ceny

Příloha č. 3 – Platforma SŽ

Příloha č. 4 – Poddodavatelé

Příloha č. 5 – Zvláštní obchodní podmínky

Příloha č. 6 – Obchodní podmínky ke Smlouvě o poskytování služeb

Za Objednatele: Za Poskytovatele:

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

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

generální ředitel