SERVISNÍ SMLOUVA č. ……………..

*podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ“)
(tato servisní smlouva dále též jen „smlouva“)*

 SMLUVNÍ STRANY

**Objednatel: Svaz měst a obcí České republiky**

Sídlo: 5. května 1640/65, Nusle, 140 00 Praha

zapsán v obchodním rejstříku, spisová značka L 63716 vedená u MS v Praze

Zastoupen: Mgr. Radkou Vladykovou, Výkonnou ředitelkou Svazu měst a obcí ČR

 Bankovní spojení: 19-9221540247/0100

 IČO: 63113074 DIČ: CZ 63113074

 Kontaktní osoba objednatele: Ing. Jan Slanec, tel: +420 734 316 478

 e-mail: slanec@smocr.cz

 (dále jen *„****objednatel****“*)

**Poskytovatel: ………………………**

Sídlo: ……………………..

 Zapsaná v OR vedeném ……………….., oddíl …., vložka ……………..

 Zastoupený: ……………………………….

Poskytovatel je/není plátcem DPH

 Bankovní spojení: ……………. Č. účtu: ………………….

 IČO: …………………. DIČ: …………………

 Tel: …………………. Fax:………………….

 E-mail: ………….. ID datové schránky:…...............

 Kontaktní osoba poskytovatele ve věcech technických dle této smlouvy je:

 ……………………………………………………

(dále jen *„****poskytovatel****“*)

***POKYN PRO ÚČASTNÍKA:*** *Účastník doplní veškeré požadované identifikační údaje na straně Poskytovatele.*

 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „**IT SYSTÉM PRO PROJEKT EFEKTIVNÍ SPRÁVA OBCÍ"** (dále jen *„****veřejná zakázka****“*). Jednotlivá ustanovení této smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky.
2. Předmět díla dle této smlouvy je zadáván v souladu s Obecnou částí pravidel pro žadatele a příjemce v rámci Operačního programu zaměstnanost, ve znění účinném ke dni podpisu této smlouvy (dostupné na webu https://www.esfcr.cz/pravidla-pro-zadatele-a-prijemce-opz), pro projekt **„Efektivní řízení rozvoje obcí jako základní předpoklad efektivnosti výkonu veřejné správy a poskytování veřejných služeb z úrovně obcí“** reg. číslo: CZ.03.4.74/0.0/0.0/15\_019/0010159, spolufinancovaného z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb. Pověří-li Poskytovatel poskytováním části servisních služeb jinou osobu, má Poskytovatel při poskytování části servisních služeb jinou osobou odpovědnost, jako by servisní služby poskytoval sám.
4. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v čl. I této smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za nebo jménem smluvních stran. Jakékoliv změny údajů uvedených v čl. I této smlouvy, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
5. V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže býti nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.
6. Tato smlouva navazuje na smlouvu o dílo č..………………… uzavřenou mezi Objednatelem a Poskytovatelem na základě výsledků zadávacího řízení veřejné zakázky (dále jen „***smlouva o dílo***“). Obě smlouvy musejí být vykládány v souladu jedné s druhou a ve vzájemném kontextu.
7. Je-li v této smlouvě pojednáváno o díle, je tím míněn předmět plnění dle smlouvy o dílo (dále jen „***dílo***“).

 PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včasně poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.
2. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby vztahující se k dílu provedenému dle smlouvy o dílo. Servisní služby a jejich kategorizace jsou konkrétně specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy. Veškeré servisní služby poskytované na základě této smlouvy jsou dále označovány také jen jako „***servisní služby***“.
3. Servisní služby jsou dle přílohy č. 1 členěny do těchto kategorií (viz oddíl 2 přílohy č. 1):
* **Kategorie A – Provoz a údržba systému (maintenance)**
* **Kategorie B – Technická podpora a řešení incidentů**
* **Kategorie C – Vývoj systému**

POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele na místo plnění. Servisní služby se vážou na ty části díla, které jsou specifikované v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen poskytovat servisní služby dle této smlouvy tak, aby dostupnost systému, jež je předmětem díla dle smlouvy o dílo, byla v režimu 24x7 (24 hodin x 7 dní v týdnu) a garantovaná dostupnost systému byla v režimu 5x8 (5 pracovních dní x 8 provozních hodin denně. Provozní hodiny jsou od 8:00 – 16:00.
3. Poskytovatel má právo si na základě nahlášení incidentu nebo požadavku vyžádat po Objednateli bližší specifikaci incidentu nebo požadavku. Tato činnost je již považována za zahájení činnosti Poskytovatele ve smyslu přílohy č. 1 této smlouvy.
4. Rozsah a podmínky poskytování servisních služeb je stanoven následovně:
	1. U služeb kategorie A – Provoz a údržba systému (maintenance) je rozsah poskytovaných služeb neomezený, a to až do konce trvání této smlouvy. Poskytovatel je tak po celou dobu trvání této smlouvy v neomezeném počtu hodin povinen poskytovat tyto služby. Komunikace v této kategorii probíhá prostřednictvím e-mailu (viz oddíl 4 přílohy č. 1). Další podmínky toho, jak bude poskytování služeb v této kategorii probíhat, jsou stanoveny v příloze č. 1.
	2. U služeb kategorie B – Technická podpora a řešení incidentů je rozsah poskytovaných služeb neomezený, a to až do konce trvání této smlouvy. Poskytovatel je tak po celou dobu trvání této smlouvy v neomezeném počtu hodin povinen poskytovat tyto služby. Komunikace v této kategorii probíhá prostřednictvím Service desk (viz oddíl 4 přílohy č. 1). Další podmínky toho, jak bude poskytování služeb v této kategorii probíhat, jsou stanoveny v příloze č. 1.
	3. U služeb kategorie C – Vývoj systému je rozsah poskytovaných služeb omezený počtem 200 člověkohodin (manhours). Pokud objednatel oznámí poskytovateli svůj požadavek na služby v této kategorii (např. požadavek na novou funkcionalitu systému), musí poskytovatel objednateli do 3 pracovních dní sdělit, kolik člověkohodin (manhours) takovému požadavku bude věnováno. Takové sdělení je závazné a poskytovatel po ukončení prací na tomto požadavku nemůže objednateli vykázat více člověkohodin (manhours). Pokud objednatel poskytovateli takové sdělení odsouhlasí, započne poskytovatel bezodkladně práce na tomto požadavku. Práce na požadavku poskytovatel dokončí ve stanovené lhůtě a ve stanoveném počtu člověkohodin, pokud smluvní strany nedohodnou jinak.

 CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Servisní služby v době zkušebního provozu poskytuje Poskytovatel Objednateli zdarma.
2. Po řádném předání díla poskytuje servisní služby Poskytovatel Objednateli za sjednanou odměnu ve výši **XXX** Kč měsíčně, a to dle podmínek následujících odstavců. Měsíčně bude taktéž tato odměna fakturována (viz dále).
3. Servisní služby jsou poskytovány do 30. dubna 2022.
4. Cena servisních služeb v kategorii služeb A – Provoz a údržba systému (maintenance) zahrnuje veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním služeb této kategorie vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení. Za poskytování služeb v této kategorii tak Poskytovatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.
5. Cena servisních služeb v kategorii B Technická podpora a řešení incidentů zahrnuje veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním služeb této kategorie vzniknout, zejména cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení, cenu náhradních dílů, materiálu, příp. kompletních výrobků (dále jen „materiál“), které bude nutno dodat nebo vyměnit k vyřešení incidentu. Za poskytování služeb v této kategorii tak Poskytovatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.
6. Cena servisních služeb v kategorii C Vývoj systému zahrnuje veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejména cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení cenu dodaného software a licencí nutných pro vyřešení jednotlivých požadavků objednatele (licence musí odpovídat podmínkám stanoveným ve smlouvě o dílo). Za poskytování služeb v této kategorii tak Poskytovatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.

 FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cenu za poskytování servisních služeb se Objednatel zavazuje platit na základě faktur (dále jen „***faktura***“) vystavených Poskytovatelem po uplynutí kalendářního měsíce, v němž vznikl nárok na zaplacení ceny za servisní služby. Fakturou bude vyúčtována částka uvedená v čl. V odst. 2 této smlouvy.
2. Veškeré vystavené faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „***zákon o DPH***“), náležitosti stanovené § 435 NOZ a náležitosti stanovené touto smlouvou vč. dohodnutých příloh a nedílných součástí. Každý originální účetní doklad musí obsahovat název a číslo projektu: *„Efektivní řízení rozvoje obcí jako základní předpoklad efektivnosti výkonu veřejné správy a poskytování veřejných služeb z úrovně obcí“*, reg. č. CZ.03.4.74/0.0/0.0/15\_019/0010159. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
* číslo a datum vystavení faktury,
* číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,
* název projektu *„Efektivní řízení rozvoje obcí jako základní předpoklad efektivnosti výkonu veřejné správy a poskytování veřejných služeb z úrovně obcí“*
* registrační číslo projektu: CZ.03.4.74/0.0/0.0/15\_019/0010159
* předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
* označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě je poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat objednatele),
* lhůtu splatnosti faktury,
* název, sídlo, IČ a DIČ objednatele a poskytovatele,

jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu a e‑mailu.

1. Součástí faktury je příloha, v níž Poskytovatel uvede následující:
	1. Služby poskytnuté v kategorii A.
	2. Služby poskytnuté v kategorii B.
	3. Služby poskytnuté v kategorii C včetně uvedení počtu člověkohodin (manhours) a počtu zbývajícího fondu člověkohodin v této kategorii (celkový počet 200).
2. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost vč. dohodnutých příloh nebo nedílných součástí, nebo bude-li chybně stanovena cena, DPH nebo jiná náležitost faktury, je objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Dnem odeslání vadné faktury poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové (opravené či doplnění) faktury objednateli.
3. Fakturu zašle poskytovatel objednateli vždy do 5 kalendářních dnů od konce kalendářního měsíce, v němž poskytovateli vzniklo právo na zaplacení servisních služeb.
4. Cena za poskytování servisních služeb je splatná do 15 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli.
5. Bankovní účet uvedený poskytovatelem na jím vystaveném daňovém dokladu za účelem úhrady ceny díla musí odpovídat bankovnímu účtu zveřejněnému dle ustanovení § 98 zákona o DPH příslušným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. V opačném případě je objednatel poskytovatelem vystavený daňový doklad za podmínek dle předchozího odstavce poskytovateli vrátit.
6. Objednatel je oprávněn provést úhradu ceny díla poskytovatel tak, že poskytovateli bude uhrazena cena díla bez daně z přidané hodnoty, přičemž částka připadající na úhradu daně z přidané hodnoty bude objednatelem za poskytovatele v souladu s ustanovením § 109a zákona o DPH uhrazena přímo na účet příslušného správce daně.
7. Objednatel je oprávněn využít své právo přímé úhrady daně z přidané hodnoty u každého jednotlivého daňového dokladu vystaveného poskytovatelem, přičemž na základě písemné žádosti doloží objednatel poskytovateli provedení úhrady příslušné částky na účet správce daně. Smluvní strany sjednávají, že v případě využití oprávnění objednatele dle tohoto ustanovení nevzniká poskytovateli nárok na úhradu částky připadající na daň z přidané hodnoty dle příslušného daňového dokladu.
8. Okamžikem zaplacení ceny díla se rozumí datum odepsání příslušné částky, odpovídající ceně díla, z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
9. Veškeré úhrady objednatele na základě této smlouvy budou prováděny bezhotovostním převodem na bankovní účet poskytovatele uvedený v čl. I. této smlouvy.
10. Adresa pro doručení faktur je: **Svaz měst a obcí České republiky, 5. května 1640/65, 140 00 Praha-Nusle.**
11. V případě uplatnění smluvní pokuty podle této smlouvy nebo dle smlouvy o dílo na tuto smlouvu navazující bude smluvní pokuta odečtena z konečné faktury zápočtem.

 OSTATNÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

1. Poskytovatel se zavazuje, že Objednateli předloží při podpisu této smlouvy originál nebo kopii pojistné smlouvy, jejímž předmětem bude pojištění odpovědnosti Poskytovatele za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou Poskytovatelem nebo jeho poddodavateli při poskytování služeb třetí osobě s pojistným plněním na jednu pojistnou událost ve výši minimálně 1.000.000,- Kč. Poskytovatel se v této souvislosti zavazuje udržovat pojištění alespoň v uvedené výši v platnosti po celou dobu poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy ČR a EU.
3. Poskytovatel je oprávněn zajistit provádění částí servisních služeb poddodavateli. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele sdělit identifikační údaje poddodavatelů dle předchozí věty.
4. Poskytovatel je povinen provádět servisní služby poddodavatelem, pokud jím ve své nabídce podané v zadávacím řízení veřejné zakázky prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů. Pokud ze závažných objektivních důvodů nebude Poskytovatel schopen zajistit, aby se takový poddodavatel podílel na poskytování servisních služeb, je Poskytovatel oprávněn takového poddodavatele nahradit jiným poddodavatelem pouze na základě předchozího písemného souhlasu objednatele. Poddodavatel nahrazující původního poddodavatele musí prostřednictvím zhotovitele prokázat minimální kvalifikaci v rozsahu požadovaném Výzvou. Objednatel nesmí změnu poddodavatele s minimální kvalifikací v rozsahu požadovaném Výzvou odmítnout, nejsou-li k tomu dány závažné důvody.
5. Ochrana osobních údajů je řešena ve smlouvě o dílo. Povinnosti v ní stanovené se vztahují i k závazkům upraveným v této smlouvě.
6. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které jsou obsažené v této smlouvě a dále o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi Poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění Poskytovatele veřejně přístupnými stanou (dále jen „***důvěrné informace***“). Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele. Poskytovatel se dále  zavazuje zejména zajistit ochranu dat, které obsahují informace o osobních nebo citlivých údajích třetích osob –klientů atp., s nimiž přijde poskytovatel (jeho zaměstnanci) do kontaktu v rámci plnění této smlouvy, a to v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, známo jako GDPR, tzn. zejména zabezpečit, aby byla zachována mlčenlivost o těchto údajích, o všech bezpečnostních opatřeních, a aby zaměstnanci vyvíjeli snahu zabránit jakémukoliv zneužit těchto údajů jinou osobou. Povinnosti dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen zachovávat i po zániku závazku z této smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění Poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je Poskytovatel povinen zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené Poskytovateli platným právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.
7. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb respektovat a dodržovat pokyny Objednatele. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za škodu a nemajetkovou újmu, která v důsledku nevhodných pokynů Objednateli nebo třetím osobám vznikla.
8. Objednatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování servisních služeb podle této smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
9. Pokud Objednatel neposkytne součinnost dle tohoto článku, má Poskytovatel právo požadovat od Objednatele posunutí stanovených termínů o dobu, po kterou nemohl Poskytovatel poskytovat servisní služby dle této smlouvy z důvodu neposkytnutí součinnosti. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
10. Smluvní strany spolu budou komunikovat způsobem stanoveným v příloze č. 1 této smlouvy.
11. Písemné oznámení o změnách uvedených kontaktních údajů Poskytovatele nebo webové adresy Service desk předá Poskytovatel Objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.
12. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných servisních služeb. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno Objednatele.
13. Jedenkrát za 3 měsíce trvání této smlouvy má Objednatel právo vyvolat jednání Objednatele a Poskytovatele k poskytovanému plnění dle této smlouvy. Objednatel pozve Poskytovatele na společné jednání alespoň 3 pracovní dny předem. Objednatel v pozvánce uvede zejména datum, místo, čas, případně další osoby určené Objednatelem ve vztahu k programu jednání. Za Poskytovatele je povinen se účastnit jednání pověřená osoba ………………………………………, e-mail: ……………………., tel.: …………… a další osoby za Poskytovatele s příslušnou odborností ve vztahu k programu jednání. Pravidelným předmětem jednání bude zejména:
	1. Přehled o aktuálním stavu projektu a provozu systémů
	2. Přehled plnění úkolů, řešení incidentů a chyb

***POKYN PRO ÚČASTNÍKA:*** *Účastník na tomto místě doplní příslušné údaje o členovi realizačního týmu, jenž bude plnit funkci projektového manažera.*

 TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

1. Tato smlouva je uzavřena do 30. 4. 2022 a její plnění začíná běžet zahájením zkušebního provozu díla (avšak po dobu trvání zkušebního provozu nemá poskytovatel nárok na odměnu dle této smlouvy).
2. Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 NOZ) od této smlouvy písemně odstoupit:
* byl-li pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele;
* jestliže Poskytovatel nevyřeší incident Objednatele, který brání Objednateli řádnému užívání díla, a to ani v Objednatelem dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento incident Poskytovatele nejméně dvakrát upozornil.
1. Odstoupení od smlouvy se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti Poskytovatele a o sankcích, které zavazují smluvní strany i po odstoupení od této smlouvy.
2. Jestliže Objednatel nebo Poskytovatel odstoupí od smlouvy o dílo nebo smlouva o dílo bude jinak ukončena, aniž by bylo provedeno dílo, tato servisní smlouva zaniká v den účinnosti odstoupení od smlouvy o dílo. Jinak tato smlouva trvá i po předčasném ukončení smlouvy o dílo.
3. Ustanovení odst. 3 tohoto článku zavazuje smluvní strany dle jejich výslovné vůle i po odstoupení od této smlouvy.

 ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE A SANKCE

1. Poskytovatel odpovídá za veškeré škody a nemajetkové újmy, které vzniknou Objednateli v důsledku porušení této smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel je povinen nahradit takto vzniklou škodu a nemajetkovou újmu v plném rozsahu, včetně případných sankcí udělených Objednateli orgány veřejné moci, jejichž příčinou bylo porušení povinností Poskytovatele dle této smlouvy.
2. Dostane-li se Objednatel do prodlení s placením úhrady za servisní služby poskytované dle této smlouvy, je povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý den prodlení.
3. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s plněním své povinnosti specifikované v příloze č. 1, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení. Pokud jde však o prodlení s řešením incidentů specifikovaných v oddílu 6 přílohy č. 1, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
4. Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody či nemajetkové újmy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Objednatel je vedle smluvních pokut oprávněn požadovat po Poskytovateli též v plném rozsahu náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
5. V případě, že Objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu dle této smlouvy vůči Poskytovateli, je Objednatel oprávněn započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty oproti nároku Poskytovatele na úhradu jím vystavené faktury.

 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel není oprávněn postoupit nebo zastavit pohledávku za Objednatelem z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poskytovatel není oprávněn svou pohledávku za Objednatelem z této smlouvy nebo pohledávku na zaplacení smluvní pokuty vzniklé na základě této smlouvy použít k jednostrannému započtení na pohledávku Objednatele za Poskytovatelem.
2. Poskytovatel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 NOZ.
3. Poskytovatel je povinen respektovat skutečnost, že projekt je realizován v rámci Operačního programu Zaměstnanost, a je povinen spolupracovat se zadavatelem především v oblasti propagace projektu a zpracovávání podkladů nezbytných pro administraci projektu v rámci tohoto programu. Poskytovatel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace a jiné písemné materiály související s plněním předmětu smlouvy opatřit vizuální identitou projektů dle Obecné části pravidel pro žadatele a příjemce. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti smlouvy je s těmito pravidly seznámen a že bude při realizaci předmětu smlouvy sledovat, zda nedojde ke změně těchto pravidel, přičemž se musí řídit pouze aktuálními pravidly.
4. Poskytovatel je povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů a také při výkonu kontroly ze strany poskytovatele dotace, třetích osob pověřených poskytovatelem dotace, Ministerstva financí České republiky, Evropské komise, Evropského účetního dvora a Nejvyššího kontrolního úřadu české republiky. Pro účely finanční kontroly se poskytovatel považuje za osobu povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů.
5. Poskytovatel je povinen strpět veškeré kontroly vyplývající z Operačního programu Zaměstnanost a poskytnout při takové kontrole veškerou nezbytnou součinnost. Poskytovatel se dále zaváže provést v požadovaném termínu, rozsahu a kvalitě opatření k odstranění kontrolních zjištění a informovat o nich příslušný kontrolní orgán, objednatele a poskytovatele dotace. Poskytovatel bere na vědomí, že poskytovatel dotace je oprávněn provést u projektu nezávislý vnější audit. Poskytovatel je povinen při výkonu auditu spolupůsobit.
6. Poskytovatel je povinen minimálně do konce roku 2034 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR ČR, MF ČR, MPSV ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.
7. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a může být měněna pouze písemnými dodatky k této smlouvě podepsanými Objednatelem a Poskytovatelem.
8. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.
9. Poskytovatel prohlašuje, že se před uzavřením této smlouvy nedopustil v souvislosti se zadávacím řízením veřejné zakázky sám nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo zákonu nebo dobrým mravům nebo by zákon obcházelo, zejména že nenabízel žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, a že se zejména ve vztahu k ostatním účastníkům nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.
10. Nedílnou součástí této smlouvy je tato příloha:

Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb

V Praze dne ………….. V ………….. dne …………..

Objednatel: Poskytovatel:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Svaz měst a obcí České republiky *poskytovatel***

Mgr. Radka Vladyková,

výkonná ředitelka Svazu měst a obcí ČR *(osoba oprávněná jednat jménem poskytovatele)*

***POKYN PRO ÚČASTNÍKA:*** *Účastník doplní požadované identifikační údaje na straně Poskytovatele a připojí podpis osoby oprávněné jednat za/jménem Poskytovatele.*

**Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb**

1. **OBSAH**

[**1** **OBSAH** 10](#_Toc5630378)

[**2** **Kategorizace servisních činností systému** 10](#_Toc5630379)

[**3** **Seznam zkratek a pojmů** 10](#_Toc5630380)

[**4** **Komunikace smluvních stran** 11](#_Toc5630381)

[**5** **Provoz a údržba systému (maintenance)** 12](#_Toc5630382)

[**6** **Technická podpora a řešení incidentů** 12](#_Toc5630383)

[**7** **Vývoj systému** 13](#_Toc5630385)

1. **Kategorizace servisních činností systému**

**Kategorie A – Provoz a údržba systému (maintenance)**

**Kategorie B – Technická podpora a řešení incidentů**

**Kategorie C – Vývoj systému**

1. **Seznam zkratek a pojmů**

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

| **Pojem** | **Význam** |
| --- | --- |
| **Incident**  | Indikovaný problém díla, případně části díla, který není v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu. |
| **Okamžik nahlášení** | Okamžik nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desk |
| **Reakční doba (Reakce)** | Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desk do okamžiku zahájení činnosti Poskytovatele na identifikaci a odstranění incidentu nebo zahájení realizace požadavku Objednatele  |
| **Doba vyřešení (Vyřešení)** | Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku do okamžiku odsouhlasení vyřešení incidentu nebo požadavku Objednatelem.  |
| **SLA** | Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních servisních služeb. |
| **NBD** | Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu nebo požadavku. |
| **HW** | Hardware |
| **SW** | Software |
| **Service desk** | Technické řešení systému podpory na straně poskytovatele |

**Tabulka 1: Seznam zkratek a pojmů**

1. **Komunikace smluvních stran**

Smluvní strany se dohodly na následujících prostředcích komunikace v závislosti na kategorii servisních služeb:

Provoz a údržba systému (maintenance) prostřednictvím e-mailu

Technická podpora a řešení incidentů Service desk

Vývoj systému konzultace, odsouhlasení oběma smluvními stranami

Pověřenou osobou Objednatele je:

Ing. Jan Slanec, tel.: +420 734 316 478, email: slanec@smocr.cz

Pověřenou osobou Poskytovatele je: *(doplní účastník)*

…………, tel.:……….., e-mail:…………

Webová adresa Service desk Poskytovatele: *(doplní účastník)*

……………………..

***POKYN PRO ÚČASTNÍKA:*** *Účastník na tomto místě doplní požadované kontaktní údaje.*

Kontaktní údaje za objednatele (osoby oprávněné k zadávání servisních požadavků):

(Bude doplněno před uzavřením smlouvy)

1. **Provoz a údržba systému (maintenance)**

Poskytovatel pro Objednatele zajistí kompletní provoz systému včetně všech jeho funkcionalit prostřednictvím cloudového řešení. Celý chod systému a jeho dostupnost jsou realizovány v rámci tohoto řešení.

Pravidelná údržba (maintenance) dle této smlouvy je realizována Poskytovatelem v intervalu uvedeném níže (dále jen „***Maintenance***“). Maintenance bude prováděna dle pokynu Objednatele pomocí vzdáleného přístupu a fyzicky na pracovištích Objednatele nebo na místě určeném Objednatelem.

Maintenance bude Poskytovatel provádět tak, aby co možná nejvíce zamezil vzniku jakýchkoli incidentů, které by znemožňovaly řádné užívání díla Objednateli.

Přesný termín Maintenance bude Objednateli Poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou návštěvou technika Poskytovatele a Objednatelem následně do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín Objednatelem potvrzen, považuje se automaticky za schválený.

Služby poskytované permanentně:

* provozování cloudového řešení systému a poskytování komplexní podpory provozu

Služby poskytované v rámci Maintenance min. 4x ročně:

* penetrační testy;
* pravidelné čištění a optimalizace databáze.

Služby poskytované v rámci Maintenance průběžně, případně na vyžádání:

* vedení provozního deníku maintenance úkonů;
* provádění údržby provozního prostředí;
* identifikace výkonnostních problémů a optimalizace běhu systému;
* zálohování systému a dat;
* poskytování podpory administrátora systému;
* údržba veškeré dodané dokumentace;
* aktualizace a upgrade SW a firmware;
* opravy bezpečnostních vad;
* přístup k opravným balíčkům.

Licence na správu a provoz systému jsou již zahrnuty v nabídkové ceně za systém (vč. jeho provozu a správy). Zadavatel nehradí žádné další náklady na licence spojené s vytvořením, správou a provozem systému.

1. **Technická podpora a řešení incidentů**

V rámci servisních služeb kategorie Technická podpora dle této smlouvy jsou poskytovány následující služby:

* konzultační služby;
* služba poskytovaná Objednateli v souvislosti s nahlášením a řešením problému systému – incidentu (nahlášení incidentu a jeho řešení).

Kategorie servisních služeb „řešení incidentů“ definuje požadavky na činnost Poskytovatele k zajištění plynulého a bezproblémového provozu systému tak, aby byl zajištěn účel smlouvy o dílo a požadované parametry jeho dostupnosti.

**Kategorie incidentů:**

| **Kategorie** | **Popis** |
| --- | --- |
| **A** | Situace, kdy dílo nebo část díla je zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů se systémem a nelze systém používat pro podporu procesů Objednatele.  |
| **B** | Situace, kdy dílo nebo část díla je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně díla nebo jeho části, na niž je Poskytovatel povinen poskytovat servisní služby. |
| **C** | Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání díla nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo. |

**Tabulka 2: Kategorie incidentů**

Kategorizaci jednotlivých incidentů provede Objednatel.

V následující tabulce jsou pak pro jednotlivé úrovně servisních služeb definovány reakční doby a doba vyřešení dle jednotlivých kategorií incidentů.

**Úroveň servisních služeb:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie** | **Popis** | **Doba reakce** | **Doba řešení** |
| A | Systém je nefunkční | 4 hod | 24 hod |
| B | Nefunkční část systému | 8 hod | 48 hod |
| C | Nefunkční dílčí funkce | 12 hod | 96 hod |

Dostupnost systému: 24 hodin 7 dnů v týdnu.

Garantovaná dostupnost systému: 8 hodin v pracovních dnech (Po – Pá) v čase 8:00 – 16:00.

## Výše uvedené garantované lhůty jsou nejvýše přípustné a vztahují se k běžné pracovní době Poskytovatele, a to od 8:00 do 16:00 v pracovní dny, tj. vyjma svátků, dnů pracovního klidu apod., tzn., pokud přijde hlášení po uplynutí běžné pracovní doby Poskytovatele, lhůta začíná běžet od začátku běžné pracovní doby Poskytovatele nejblíže následujícího pracovního dne, případně se její běh přerušuje a dokončí se během následujícího pracovního dne. Do lhůty se nezapočítává případná doprava na místo.

1. **Vývoj systému**

Jedná se o poskytování analytických, programátorských a kodérských kapacit pro rozvoj systému podle potřeb zadavatele – realizace požadavků na novou funkcionalitu systému nad rámec poptávaného řešení.

Požadavek na novou funkcionalitu systému bude možné realizovat po pilotním provozu, a to ve formě osobohodin (manhours) v počtu 200 hodin za celou dobu garance funkcionality systému, tedy do 30. dubna 2022. Požadavek na vývoj systému je dán prostřednictvím kontaktní osoby Objednatele. Vývoj systému je realizován na základě odsouhlasení oběma smluvními stranami.