Smlouva o poskytování servisních služeb

(dále jen „smlouva“)

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,  
(dále jen „občanský zákoník“)

Evidenční číslo objednatele: 25DOD

Evidenční číslo zhotovitele:

Číslo akce objednatele: 799250028

## Smluvní strany

* + 1. Objednatel

Název: **Povodí Labe, státní podnik**

Adresa sídla: Víta Nejedlého 951, Slezské předměstí, 500 03 Hradec Králové

Statutární orgán: Ing. Marián Šebesta, generální ředitel,

Osoba oprávněná k podpisu: Ing. Pavel Řehák, technický ředitel,

Zástupce pro věci technické: Ing. Pavel Staněk, vedoucí odboru informatiky,

Matěna Jaromír RNDr., správce databáze

IČ: 70890005

DIČ: CZ70890005

Zápis v obchodním rejstříku: Krajský soud v Hradci Králové oddíl A vložka 9473

(dále jen jako „**objednatel**“)

* + 1. Poskytovatel

Název: ……………………………………………………….**\***

Adresa sídla: ……………………………………………………….**\***

Statutární orgán: (jméno osoby oprávněné zastupovat poskytovatele)

Osoba oprávněná k podpisu: ……………………………………………………….**\***

Zástupce pro věci technické: ……………………………………………………….**\***

……………………………………………………….**\***

IČ: …………………..**\***

DIČ: …………………..**\***

Zápis v obchodním rejstříku: ……………………………………………………….**\***

(dále jen jako „**poskytovatel**“)

## Úvodní ustanovení

* + 1. Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka poskytovatele ze dne ...................**\*** pro veřejnou zakázku nazvanou **"Oracle - podpora 2025-31"**.
    2. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu této smlouvy má uzavřenou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou poskytovatelem třetí osobě v souvislosti s výkonem jeho činnosti, ve výši nejméně 10 000 000,- Kč. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu trvání této smlouvy a po dobu záruční doby bude pojištěn ve smyslu tohoto ustanovení, a že nedojde ke snížení pojistného plnění pod částku uvedenou v předchozí větě.
    3. Poskytovatel prohlašuje, že data poskytnutá objednatelem budou zpracovávána v souladu s GDPR.
    4. Objednatel je uživatelem databáze Oracle, když v okamžiku uzavření této smlouvy užívá celkem tři (3) produkční a tři (3) testovací databáze. Databáze Oracle RDBMS je ve verzi Oracle 19 Standard Edition. Databáze mají kódování UTF8 a Windows 1250. Jsou provozovány na dvou serverech (produkčním a testovacím) na OS linux. Servery běží na virtualizační platformě Vmware vSphere, verze 7.0.3. Data jsou ukládána na datové úložiště.

## Předmět smlouvy

* + 1. Předmětem této smlouvy je poskytování servisních služeb ze strany poskytovatele pro zajištění a podporu provozu databází Oracle užívaných ze strany objednatele a objednatel se zavazuje za poskytované služby zaplatit poskytovateli sjednanou cenu.
    2. Servisní služby představují zejména následující činnosti:
* zajištění technické podpory při řešení nestandardních stavů databází Oracle dle požadavku objednatele,
* zajištění technické podpory při řešení požadavků objednatele v oblasti databázových prostředků Oracle,
* zajištění technické podpory pro upgrade v oblasti databázových prostředků Oracle.
  + 1. Servisní služby jsou poskytovány ve dvou režimech, ve standardním a v povodňovém.
    2. Standardní technická podpora ve standardním režimu představuje poskytování servisních služeb ze strany poskytovatele v pracovní dny od 8:00 hod do 17:00 hod s reakční dobou do 24 hod od nahlášení požadavku objednatelem s maximální dobou vyřešení požadavku do 72 hodin v pracovních dnech od jeho nahlášení. V případě nahlášení požadavku ze strany objednatele mimo pracovní dobu, tj. mimo dobu od 8:00 hod do 17 hod, reakční doba bude počítána od 8:00 hod následujícího pracovního dne po učiněném nahlášení.
    3. Technická podpora v povodňovém režimu představuje poskytování servisních služeb ze strany poskytovatele sedm (7) dnů v týdnu po dobu 24 hodin denně s reakční dobou do 120 min od nahlášení požadavku a s maximální dobou vyřešení požadavku do 8 hodin od jeho nahlášení. Požadavek na poskytování servisních služeb v povodňovém režimu (tj. ohlášení povodňového režimu) uvede objednatel na servisním portálu poskytovatele.

## Doba trvání smlouvy

* + 1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 60 měsíců od nabytí účinnosti, resp. do vyčerpání maximálního objemu sjednaných služeb dle čl. 5.6. této smlouvy. Platnost této smlouvy zaniká dnem úhrady poslední části ceny do její maximální výše dle čl. 5.6. této smlouvy, nastane-li tato skutečnost před uplynutím sjednané doby 60 měsíců.
    2. Tuto smlouvu lze vypovědět s tříměsíční (3) výpovědní lhůtou, jejíž běh počíná první den následujícího kalendářního měsíce po obdržení písemné výpovědi druhou smluvní stranou.

## Cena za poskytované servisní služby, platební a fakturační podmínky

* + 1. Roční paušální částka je stanovena ve standardním režimu včetně rozvojových služeb v rozsahu 4 MD částkou ……….……..**\*** ,- Kč bez DPH.
    2. Smluvní cena za 1 MD po vyčerpání paušálních MD dle čl. 5.1. je stanovena ve standardním režimu částkou ……….……..**\*** ,- Kč bez DPH.
    3. Cena za 1 MD v povodňovém režimu je dvojnásobkem ceny MD ve standardním režimu.
    4. Ceny obsahují veškeré náklady poskytovatele spojené s poskytováním servisních služeb včetně dopravného a ztráty času na cestě.
    5. Skutečný objem čerpání prací se bude řídit potřebami objednatele, čerpání bude probíhat v celých hodinách.
    6. Smluvní strany se dohodly, že maximální celková cena poskytovaných servisních služeb za celou dobu trvání této smlouvy bude činit maximálně částku [BUDE DOPLNĚNO] Kč bez DPH. Tato částka je dána součtem pětinásobku roční paušální částky dle čl. 5.1. a desetinásobku ceny za 1 MD po vyčerpání paušálních MD dle čl. 5.2.
    7. Uvedená částka v bodě 5.6. je maximální. V případě, že budou čerpány práce v povodňovém režimu, bude poměrným způsobem snížen celkový možný objem prací po dobu účinnosti smlouvy tak, aby sjednaná celková cena dle čl. 5.6. nebyla překročena.
    8. Daň z přidané hodnoty bude připočtena k ceně dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
    9. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel bude objednateli poskytované servisní služby fakturovat jednou (1) za tři (3) měsíce. Daňové doklady budou poskytovatelem vystaveny na částku odpovídající provedenému rozsahu servisních služeb za fakturované období. Přílohou vystaveného daňového dokladu bude soupis provedených servisních služeb s uvedením údaje, kdy a v jakém režimu byly servisní služby poskytnuty. Soupis prací podléhá kontrole ze strany objednatele.
    10. Zhotovitel zajistí, aby daňové doklady byly označeny názvem a číslem akce objednatele v souladu s údaji uvedenými v této smlouvě. Bez uvedení těchto údajů nebude daňový doklad proplacen.
    11. Poskytovatel není oprávněn požadovat po objednateli poskytnutí zálohy.
    12. Splatnost vystavených daňových dokladů (faktur) činí 30 dnů ode dne jejich vystavení.
    13. Pro vyloučení případných pochybností smluvní strany sjednávají, že 1 MD (Man-day) představuje pracovní čas jedné osoby odpovídající jednomu pracovnímu dni, tedy **8 hodin**.

## Práva a povinnosti objednatele

* + 1. Objednatel se zavazuje umožnit přístup pracovníkům poskytovatele do prostor objednatele, a to po předchozí domluvě na dobu a v termínech odsouhlasených jak objednatelem, tak poskytovatelem.
    2. Objednatel se zavazuje vytvořit pracovníkům poskytovatele veškeré podmínky potřebné pro řádné poskytování servisních služeb, zejména zabezpečit součinnost zaměstnanců objednatele a ostatních poddodavatelů a zajistit dokončení prací/činností, které mohou bezprostředně ovlivnit termíny stanovené poskytovateli a rádné poskytování servisních služeb.
    3. Pro vzdálený přístup pracovníků poskytovatele objednatel zajistí servisní účty a službu vzdáleného připojení tak, aby pracovníci poskytovatele mohli vzdáleně řešit, bude-li to možné, požadavky objednatele. Způsob vzdáleného přístupu určí objednatel tak, aby odpovídal bezpečnostním politikám objednatele. Vzdálený přístup bude poskytován výhradně poskytovateli.
    4. Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu provádění prací/činností kontrolovat jejich provádění, poskytovatel je povinen mu takovou kontrolu umožnit.
    5. Objednatel se zavazuje k tomu, že bude neprodleně upozorňovat poskytovatele na případné poskytování servisních služeb v rozporu s touto smlouvou.
    6. Objednatel je povinen zajistit zálohování a obnovu dat nutných pro provoz a případnou obnovu všech částí informačních systémů, jež jsou předmětem této smlouvy. Za tyto činnosti je objednatel přímo odpovědný a musí poskytnout poskytovateli všechna potřebná data pro obnovu nebo řešení potíží.
    7. Objednatel si vyhrazuje právo okamžitého odstoupení od smlouvy bez jakéhokoliv nároku ze strany poskytovatele v případě zjištění závažného porušení technologických postupů, předpisů a norem, provádění prací neodpovídajících požadované kvalitě a v případě nedodržení časového plánu akce. Před odstoupením od smlouvy objednatel poskytovatele na výše uvedené porušení upozorní a vyzve jej k nápravě

## Práva a povinnosti poskytovatele

* + 1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat sjednané servisní služby řádně, v požadovaném termínu, kvalitě a rozsahu.
    2. Poskytovatel prohlašuje, že má dostatečné znalosti, schopnosti a prostředky k řádnému poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
    3. Poskytovatel odpovídá za vady a škody způsobené objednateli neodborným, nekvalitním způsobem poskytování servisních služeb či způsobené v důsledku porušení právních předpisů.
    4. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně všech poznatků a informací týkající se objednatele, o nichž se dozví při poskytování servisních služeb poskytovaných na základě této smlouvy. Povinnosti mlčenlivosti se poskytovatel může zbavit pouze na základě písemného prohlášení objednatele.
    5. Poskytovatel se zavazuje:
* používat zřízený přístup k systémům objednatele pouze za účelem poskytování servisních služeb dle této smlouvy,
* nezasahovat do konfigurace systémů objednatele bez jeho výslovného souhlasu, přičemž za výslovný souhlas objednatele je považováno zadání servisního požadavku zástupcem pro věci technické objednatele přes servisní portál zhotovitele, či zasláním takového požadavku e-mailem,
* zachovávat obecná pravidla bezpečnosti IT, především udržovat v tajnosti přístupová konta a hesla, nesdělovat je třetím stranám, používat antivirovou ochranu a neprodleně informovat objednatele o všech zjištěných bezpečnostních incidentech,
* výsledky činnosti, produkty, realizovaná řešení a zjištěné procesní postupy u objednatele nesdělovat a nepoužívat pro třetí strany.
  + 1. Zhotovitel je povinen dodržovat veškerá pravidla bezpečnosti práce a interní předpisy u objednatele, pokud o nich byl informován.
    2. Poskytovatel se v souvislosti s poskytováním servisních služeb zavazuje zachovat funkční vazby na další systémy a další případné databáze objednatele. V případě porušení této povinnosti se poskytovatel zavazuje uhradit objednateli nutné náklady spojené s uvedením do původního stavu.
    3. Poskytovatel prohlašuje, že vůči jeho majetku neprobíhá insolvenční řízení, ve kterém bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, nebo insolvenční návrh nebyl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízeni, případně na jeho majetek nebyl prohlášen konkurz, nebylo proti němu zahájeno konkurzní řízeni a nebyl zamítnut konkurz pro nedostatek majetku, není v likvidaci a nemá v evidenci daní vedeny daňové nedoplatky.
    4. Poskytovatel se zavazuje, že při plnění této smlouvy bude postupovat tak, aby nedošlo k neoprávněnému zásahu do práv třetích osob. V případě porušeni tohoto závazku je poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového porušeni, přičemž právo objednatele na připadnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno
    5. Nesplnění povinností poskytovatele uvedených v této smlouvě bude považováno za podstatné porušení jeho smluvních povinností a tím objednateli vzniká právo odstoupit od smlouvy.

## Způsob poskytování servisních služeb

* + 1. Komunikace mezi zhotovitelem a objednatelem, včetně komunikace při řešení servisního požadavku (servisní činnosti) probíhá výhradně v českém jazyce.
    2. Požadavek na servisní činnost vznese zástupce pro věci technické objednatele zadáním požadavku na servisním portálu zhotovitele nebo jinou formou např. zasláním emailu pověřenému pracovníkovi poskytovatele. Přijetí požadavku je poskytovatel povinen potvrdit e-mailem na adresu zaměstnance objednatele, který požadavek zadal. Není-li možné potvrdit požadavek emailem, potvrdí poskytovatel přijetí požadavku telefonicky odpovědné osobě objednatele. Tím se považuje požadavek za přijatý.
    3. Součástí požadavku na servisní činnost je co nejpřesnější popis závady ze strany objednatele.
    4. Ukončení servisní činnosti nastává odstraněním nahlášené závady, popřípadě dokončením jiného požadavku stanoveného objednatelem. O tom zhotovitel vyrozumí objednatele odesláním e-mailu osobě, který požadavek zadal.
    5. Objednatel je oprávněn požadavek na servisní činnost odvolat do dvou (2) hodin po vznesení požadavku, pokud již zhotovitel nezapočal provádět činnosti vedoucí k analýze a odstranění problému uvedenému v požadavku nebo jeho řešení.
    6. O přechodu poskytování služeb z režimu standardního provozu (standardní technická podpora) na provoz při povodňovém režimu (technická podpora při povodňovém stavu) či naopak, informuje objednatel zhotovitele emailem, případně telefonicky. Změna režimu poskytování servisních služeb nabývá účinnosti okamžikem přijetí zprávy zhotovitelem. Zhotovitel se zavazuje tuto skutečnost obratem potvrdit objednateli, a to zasláním e-mailu zástupci pro věci technické objednatele.

## Smluvní pokuty

* + 1. V případě prodlení s vyřešením požadavku objednatele ve lhůtě dle čl. 3, odst. 3.4 této smlouvy (tedy pokud poskytovatel nevyřeší požadavek objednatele do 72 hodin od jeho nahlášení), zavazuje se poskytovatel uhradit smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč, a to za každou byť i započatou hodinu prodlení.
    2. V případě prodlení s vyřešením požadavku objednatele ve lhůtě dle čl. 3, odst. 3.5 této smlouvy (tedy pokud poskytovatel nevyřeší požadavek objednatele do 8 hodin od jeho nahlášení), zavazuje se poskytovatel uhradit smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč, a to za každou byť i započatou hodinu prodlení.
    3. V případě prodlení s odstraněním vady ve lhůtě dle čl. 10, odst. 10.3. této smlouvy se poskytovatel zavazuje se poskytovatel uhradit smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč, a to každou byť i započatou hodinu prodlení.
    4. V případě porušení jakékoli další povinnosti stanovené v této smlouvě či v případě nepravdivosti prohlášení poskytovatele uvedených v této smlouvě se poskytovatel zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každé jednotlivé porušení. Smluvní pokuty lze uložit i opakovaně.
    5. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou se poskytovatel zavazuje uhradit nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne objednateli škoda, kterou lze vymáhat samostatně. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené osoby na náhradu škody.
    6. Uplatněné smluvní pokuty jsou splatné ve lhůtě do deseti (10) dnů od doručení výzvy k zaplacení.

## Záruka za jakost

* + 1. Zhotovitel poskytuje na poskytnuté servisní služby záruku za jakost v délce 6 měsíců (dále také jen jako „záruční doba“), která počíná běžet okamžikem řádného provedení servisní služby.
    2. Práva z vadného plnění jsou řádně a včas uplatněna objednatelem, pokud je oznámí poskytovateli do konce záruční doby. V oznámení práva z vadného plnění (reklamaci) uvede objednatel popis vady nebo informaci o tom, jak se vada projevuje.
    3. Odstranění vad v záruční době se poskytovatel zavazuje provést ve lhůtě do 8 hodin od ohlášení vady objednatelem, pokud nebude smluvními stranami písemně sjednána lhůta delší. V případě nedodržení těchto prováděcích termínů je objednatel oprávněn nechat vady odstranit třetí osobou na náklady poskytovatele, a to i bez předchozího upozornění na tuto skutečnost.

## Prevence protiprávních jednání

11.1. Smluvní strany stvrzují svými podpisy, že v průběhu vyjednávání o této Smlouvě vždy jednaly a postupovaly čestně a transparentně, a současně se zavazují, že takto budou jednat i při plnění této Smlouvy a veškerých činností s ní souvisejících.

11.2. Smluvní strany se dále zavazují vždy jednat tak a přijmout taková opatření, aby nedošlo ke vzniku důvodného podezření na spáchání trestného činu či k samotnému jeho spáchání (včetně formy účastenství), tj. jednat tak, aby kterékoli ze smluvních stran nemohla být uznána odpovědnou podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim nebo uplatněna trestní odpovědnost fyzických osob (včetně zaměstnanců) podle trestního zákoníku, případně aby nebylo zahájeno trestní stíhání proti kterékoli ze smluvních stran, včetně jejích zaměstnanců podle platných právních předpisů.

11.3. Poskytovatel prohlašuje, že se seznámil s Interním protikorupčním programem Povodí Labe, státní podnik a Etickým kodexem zaměstnanců Povodí Labe, státní podnik (dále společně jen „Program“; viz www.pla.cz). Smluvní strany se při plnění této Smlouvy zavazují po celou dobu jejího trvání dodržovat zásady a hodnoty Programu, pokud to jejich povaha umožňuje.

11.4. Smluvní strany se dále zavazují navzájem si neprodleně oznámit důvodné podezření ohledně možného naplnění skutkové podstaty jakéhokoli z trestných činů, zejména trestného činu korupční povahy, a to bez ohledu a nad rámec případné zákonné oznamovací povinnosti; obdobné platí ve vztahu k jednání, které je v rozporu se zásadami vyjádřenými v tomto článku.

## Odstoupení od smlouvy

## Odstoupit od této smlouvy lze pouze z důvodů stanovených v této smlouvě nebo zákonem. Od této smlouvy lze odstoupit pro podstatné porušení smlouvy, přičemž za podstatné porušení této smlouvy se zejména považuje:

* opakované prodlení poskytovatele s poskytováním servisních služeb dle této smlouvy,
* ztráta či omezení způsobilosti poskytovatele k poskytování služeb v rozsahu či kvalitě dle této smlouvy,
* porušení povinností poskytovatele stanovených v čl. 7 této smlouvy.
  1. Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že podle údajů uvedených v registru plátců DPH se poskytovatel stane nespolehlivým plátcem DPH.
  2. Skončením účinnosti této smlouvy zanikají všechny závazky smluvních stran ze smlouvy. Skončením účinnosti nebo jejím zánikem nezanikají nároky na náhradu škody a zaplacení smluvních pokut sjednaných pro případ porušení smluvních povinností vzniklé před skončením účinnosti smlouvy nebo jejím zánikem, a ty závazky smluvních stran, které podle této smlouvy nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i nadále, nebo u kterých tak stanoví zákon.

## Závěrečná ustanovení

* + 1. Rozsah, podmínky a požadavky na provádění díla jsou specifikovány:
* v této smlouvě,
* v zadávací dokumentaci veřejné zakázky,
* v nabídce vítězného uchazeče.

Výše zmíněné dokumenty musí být chápany jako komplexní, navzájem se vysvětlující a doplňující, avšak v případě jakéhokoliv rozporu mají vzájemnou přednost v pořadí výše stanoveném.

* + 1. Obě strany prohlašují, že došlo k dohodě o celém obsahu této smlouvy.
    2. Smluvní strany na sebe přebírají nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 občanského zákoníku, a nebudou se domáhat obnovení jednání o této smlouvě, ani pokud by došlo ke změně okolností tak podstatné, že změna založí v právech a povinnostech stran zvlášť hrubý nepoměr znevýhodněním jedné z nich buď neúměrným zvýšením nákladů plnění, anebo neúměrným snížením hodnoty předmětu plnění.
    3. Poskytovatel není oprávněn bez souhlasu objednatele postoupit smlouvu, jednotlivý závazek ze smlouvy ani pohledávky vzniklé v souvislosti s touto smlouvou na třetí osoby, ani učinit jakékoliv právní jednání, v jehož důsledku by došlo k převodu či přechodu práv či povinností vyplývajících z této smlouvy.
    4. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické formě ve formátu PDF/A a je podepsaná platnými zaručenými elektronickými podpisy smluvních stran založenými na kvalifikovaných certifikátech. Každá ze smluvních stran obdrží smlouvu v elektronické formě s uznávanými elektronickými podpisy smluvních stran.
    5. Pokud některé z ustanovení této smlouvy je nebo se stane neplatným či neúčinným, neplatnost či neúčinnost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost smlouvy jako celku ani jiných ustanovení této smlouvy, pokud je takovéto neplatné či neúčinné ustanovení oddělitelné od zbytku smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto neplatné či neúčinné ustanovení nahradit novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení a které nebude současně stiženo vadou, která neplatnost či neúčinnost způsobila.
    6. Smlouvu lze měnit na základě dohody stran pouze písemnými a vzestupně číslovanými dodatky podepsanými smluvními stranami.
    7. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti okamžikem jejího zveřejnění v registru smluv.
    8. Smluvní strany podpisem této smlouvy shodně prohlašují, že jim nejsou známy žádné okolnosti, které by bránily uzavření této smlouvy, že si tuto smlouvu důkladně přečetly, s jejím obsahem souhlasí a uzavírají ji vědomy si všech jejích důsledků.

Za poskytovatele Za objednatele

[BUDE DOPLNĚNO] Ing. Pavel Řehák

[BUDE DOPLNĚNO] technický ředitel