

### Obchodní podmínky zadavatele

Číslo smlouvy objednatele: ..... Číslo smlouvy Poskytovatele: .....

## SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ust. § 1746 odst. 2 a následujícími ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „**Občanský zákoník**“)

### I. Smluvní strany

#### 1. Objednatel:

##### **Povodí Moravy, s.p.**

Sídlo: Dřevařská 11, 602 00 Brno  
Zapsán: v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, v oddílu A, vložce 13565  
Zastoupen: RNDr. Janem Hodovským, generálním ředitelem  
IČ: 708 90 013  
DIČ: CZ70890013  
Bankovní spojení: Komerční banka, a. s., pobočka Brno – venkov  
Číslo účtu: 29639641/0100  
Zástupce ve věcech technických (kontaktní osoba): Bc. Josef Pejchar, DiS.

(dále jen „**Objednatel**“)

#### 2. Poskytovatel:

.....  
Sídlo: .....  
Zapsán: v obchodním rejstříku vedeném u ....., v oddílu ....., vložce .....

Jednající/Zastoupený: .....  
IČ: .....  
DIČ: .....  
Bankovní spojení: .....  
Číslo účtu: .....  
Zástupce ve věcech technických (kontaktní osoba):  
.....

(dále jen „**Poskytovatel**“)

Objednatel a Poskytovatel společně dále také jako „**Smluvní strany**“

uzavřeli v souladu s § 1746 odst. 2 a násl. Občanského zákoníku tuto servisní smlouvu. (dále jen „**Smlouva**“).

### II. Úvodní ustanovení

1. Smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení (dále jen „**Řízení veřejné zakázky**“) veřejné zakázky s názvem „**DMS a elektronická spisová služba**“, ev. č. veřejné zakázky ve Věstníku veřejných zakázek: ..... (dále jen „**Veřejná zakázka**“). Jednotlivá ustanovení Smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami Veřejné zakázky.
2. Smlouva navazuje na smlouvu o dílo uzavřenou mezi Objednatelem a Poskytovatelem jako zhotovitelem na základě výsledků Řízení veřejné zakázky (dále jen „**Smlouva o dílo**“). Je-li ve Smlouvě pojednáváno o díle, je tím míněno dílo dle Smlouvy o dílo (dále jen „**Dílo**“).

### III. 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 včas poskytnuté servisní služby sjednanou cenu a příslušnou DPH, je-li Poskytovatel povinen dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoDPH**“) hradit DPH.
2. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených ve Smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby vztahující se k Dílu provedenému dle Smlouvy o dílo. Servisní služby jsou dále specifikovány v příloze č. 1 Smlouvy. Kategorizace a rozsah servisních služeb dle Smlouvy ve vztahu k Dílu je uvedena v příloze č. 1 Smlouvy. Veškeré servisní služby poskytované na základě Smlouvy jsou dále označovány také jako „**Servisní služby**“.
3. Servisní služby budou prováděny v následujících kategoriích:
  - 3.1. Maintenance;
  - 3.2. Technická podpora a vývoj;
  - 3.3. Řešení incidentů.Specifikace jednotlivých kategorií a rozsah jednotlivých Servisních služeb v nich poskytovaných jsou uvedeny v příloze č. 1 Smlouvy.
4. Servisními službami v kategorii řešení incidentů je i odstraňování záručních vad ve smyslu Smlouvy o dílo.
5. Poskytovatel je povinen poskytovat Servisní služby dle Smlouvy tak, aby dostupnost softwarového systému (dále jen „**IS**“), jenž je předmětem Díla, byla alespoň 98 % v každém kalendářním měsíci po celou dobu účinnosti Smlouvy. Výpočet skutečně dosažené dostupnosti se řídí metodikou dle kapitoly 7 přílohy č. 1 Smlouvy.

### IV. Poskytování Servisních služeb

1. Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele na místo plnění.
2. V rámci poskytování Servisních služeb v kategorii řešení incidentů je Poskytovatel povinen řešit incidenty týkající se Díla (dále jen „**Incidenty**“) a v kategorii technická podpora je Poskytovatel povinen realizovat požadavky Objednatele týkající se Díla (dále jen „**Požadavky**“ nebo „**REQ**“) za podmínek sjednaných Smlouvou a její přílohou č. 1.
3. Poskytovatel je povinen po celou dobu účinnosti Smlouvy v případě poruchy IS provádět obnovu provozu IS včetně načtení dat ze zálohy potřebných pro řádný chod IS.
4. Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost v režimu 5 x12 tak, že Poskytovatel bude disponovat potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný garantovat časové lhůty stanovené v příloze č. 1 Smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen při poskytování Servisních služeb dodržovat reakční dobu (dále jen „**Reakční doba**“ nebo „**Reakce**“) a dobu vyřešení Incidentu nebo Požadavku (dále jen „**Doba vyřešení**“). Specifikace Reakční doby a Doby vyřešení je uvedena v příloze č. 1 Smlouvy.
6. Kategorizace Incidentů, Reakční doby na jednotlivé kategorie Incidentů a Doby vyřešení jednotlivých kategorií Incidentů a Reakční doby a Doby vyřešení Požadavků jsou uvedeny v příloze č. 1 Smlouvy a jsou pro Poskytovatele závazné.
7. Objednatel nahlásí Incident nebo Požadavek Poskytovateli prostřednictvím informačního systému Poskytovatele, který je pro Objednatele přístupný non-stop (dále jen „**Service desk**“). Service desk je dostupný na webových stránkách na adrese: [...doplní uchazeč...]. Objednatel stanoví kategorii Incidentu a úroveň požadovaných Servisních služeb dle přílohy č. 1 Smlouvy. Ve výjimečných případech mohou být Incidenty nahlašovány telefonicky (tzv. **hotline** - dostupnost v režimu 5 x12) na tel. čísle [...doplní uchazeč...], musí však být dodatečně potvrzeny emailem na adresu [...doplní uchazeč...].

**POKYN PRO UCHAZEČE:** Uchazeč na tomto místě doplní požadované kontaktní údaje k Service desk a hotline.

8. 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 Smlouvy.
9. Po ukončení činnosti na vyřešení Incidentu nebo realizaci předmětného Požadavku Objednatele uvede Poskytovatel stav předmětného Incidentu nebo Požadavku v Service desk do stavu „Vyřešeno“ (či do stavu obdobného významu) a uvědomí o tom e-mailem Objednatele. Pokud se Objednatel ve lhůtě 24hod. od doručení emailu Objednateli k předmětnému Incidentu či Požadavku nevyjádří nebo pokud v této lhůtě vyjádří e-mailem souhlas s vyřešením Incidentu či Požadavku, má se za to, že vyřešení Incidentu nebo realizaci Požadavku Objednatel odsouhlasil a Poskytovateli vzniká nárok na uvedení Incidentu či Požadavku v Service desk do stavu „Uzavřeno“ (či do stavu obdobného významu). V případě, že Objednatel informuje e-mailem Poskytovatele ve výše uvedené lhůtě 24hod, že s vyřešením Incidentu nebo Požadavku nesouhlasí, je Poskytovatel povinen pokračovat v řešení Požadavku nebo Incidentu v jeho původní kategorii a je povinen dodržet Dobu vyřešení dle přílohy č. 1 Smlouvy. Do Doby vyřešení dle přílohy č. 1 Smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení e-mailu Objednateli o vyřešení Incidentu či Požadavku do okamžiku doručení e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu Objednatele s vyřešením Incidentu nebo Požadavku Poskytovateli nebo do okamžiku marného uplynutí výše uvedené lhůty 24hod.

## V. Cena Servisních služeb

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Servisních služeb dle Smlouvy smluvní cenu. Cena plnění je tvořena následujícími částmi:

	Cena v Kč bez DPH za jeden měsíc	Cena v Kč bez DPH za 3 roky, tj. za 36 měsíců
Paušální cena za poskytování Servisních služeb v kategorii Maintenance	[...doplň uchazeč...]	[...doplň uchazeč...]
Paušální cena za poskytování Servisních služeb v kategorii Řešení Incidentů	[...doplň uchazeč...]	[...doplň uchazeč...]

	Cena v Kč bez DPH za jednu hodinu	Předpokládaná cena v Kč bez DPH za 3 roky, tj. za 36 měsíců, tj. za 720 hodin
Cena za poskytování Servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj	[...doplň uchazeč...]	[...doplň uchazeč...]

**POKYN PRO UCHAZEČE:** Uchazeč na tomto místě doplní příslušné údaje o ceně za poskytování Servisních služeb.

2. Cena Servisních služeb v kategorii Maintenance zahrnuje veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie Servisních služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení. Za poskytování služeb v kategorii Maintenance tak Poskytovatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.
3. Cena Servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj zahrnuje:
  - 3.1. veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové, popř. hardwarové vybavení;
  - 3.2. cenu dodaného software a licencí nutných pro vyřešení jednotlivých Požadavků. Licence musí odpovídat podmínkám stanoveným ve Smlouvě o dílo.

Za poskytování služeb v kategorii Technická podpora a vývoj kromě shora uvedené jednotkové ceny nemá Poskytovatel nárok na žádné další finanční plnění. Nejvyšší přípustné čerpání služeb v kategorii Technická podpora a vývoj po dobu účinnosti Smlouvy činí 720 hodin. Objednatel není povinen čerpat služby v kategorii Technická podpora a vývoj.

4. Cena Servisních služeb v kategorii Řešení Incidentů zahrnuje veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení;
5. K ceně plnění bude připočtena DPH v příslušné výši dle platných právních předpisů účinných v okamžiku poskytování Servisních služeb.

## VI. Fakturace a platební podmínky

1. Cenu za poskytování Servisních služeb se Objednatel zavazuje platit vždy na základě faktury (dále jen „**Faktura**“) vystavené Poskytovatelem vždy po uplynutí kalendářního měsíce. Fakturou bude vyúčtována:
  - 1.1. cena za poskytování Servisních služeb v kategoriích Maintenance a Řešení Incidentů dle počtu měsíců, v nichž v kalendářním čtvrtletí trvaly závazky ze Smlouvy, není-li dále stanoveno jinak;
  - 1.2. cena za poskytování Servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj dle času skutečně a účelně stráveného Poskytovatelem při poskytování této kategorie Servisních služeb;
2. O poskytování Servisních služeb v jednotlivých kalendářních měsících je Poskyvatel povinen Objednateli zasílat výkazy k potvrzení. Přílohou každé Faktury musí být Objednatelem odsouhlasené a potvrzené měsíční výkazy poskytnutých Servisních služeb pokrývající účtované kalendářní čtvrtletí.
3. Cena za poskytování Servisních služeb je splatná do **30** kalendářních dnů od doručení Faktury Objednateli.
4. Stanoví-li Faktura splatnost delší, než je stanovena v předchozím odstavci, je Objednatel oprávněn uhradit cenu za poskytování Servisních služeb a případnou DPH ve lhůtě splatnosti určené ve Faktuře.
5. Faktura vystavená Poskytovatelem musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 ZoDPH, v případě, že Poskyvatel není plátcem DPH, musí Faktura splňovat náležitosti účetního dokladu dle § 11 zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Faktura vystavená Poskytovatelem musí vždy splňovat náležitosti stanovené § 435 Občanského zákoníku.
6. 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. Poskyvatel provede opravu vystavením nové Faktury.
7. Je-li Poskyvatel povinen dle ZoDPH uhradit v souvislosti s poskytováním plnění dle Smlouvy DPH, je Objednatel povinen Poskytovateli takovou DPH uhradit vedle Ceny Díla. Poskyvatel odpovídá za to, že sazba DPH bude ve vztahu ke všem plněním poskytovaným na základě Smlouvy stanovena v souladu s právními předpisy platnými a účinnými k okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění.
8. Bude-li Faktura obsahovat číslo bankovního účtu určeného k úhradě ceny Servisních služeb a případné DPH, které není správcem daně ve smyslu ZoDPH zveřejněno jako číslo bankovního účtu, které je Poskytovatelem používáno pro ekonomickou činnost, je Objednatel oprávněn uhradit cenu Servisních služeb, na něž byla vystavena Faktura, a případnou DPH na bankovní účet zveřejněný správcem daně ve smyslu ZoDPH jako bankovní účet, který je Poskytovatelem používán pro ekonomickou činnost.
9. Pokud se po dobu účinnosti Smlouvy Poskyvatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení ZoDPH, Smluvní strany se dohodly, že Objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatelem takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části ceny Servisních služeb rovnající se výši DPH fakturované Poskytovatelem.

## VII. Ostatní podmínky plnění předmětu Smlouvy

1. Poskyvatel se zavazuje, že Objednateli předloží při podpisu Smlouvy, a dále bez zbytečného odkladu kdykoli na výzvu Objednatele po dobu trvání závazku ze Smlouvy, pojistnou smlouvu, jejímž předmětem bude pojištění odpovědnosti Poskytovatele za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou při provádění Díla třetí osobě s limitem pojistného plněním ve výši minimálně ceny

Díla dle Smlouvy o dílo na jednu pojistnou událost. Poskytovatel se v této souvislosti zavazuje udržovat pojištění alespoň v uvedené výši v platnosti po celou dobu poskytování Servisních služeb dle 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 části Servisních služeb subdodavatelí. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele sdělit identifikační údaje subdodavatelů dle předchozí věty.
4. Poskytovatel je povinen provádět Servisní služby subdodavatelem, 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 subdodavatel podílel na poskytování Servisních služeb, je Poskytovatel oprávněn takového subdodavatele nahradit jiným subdodavatelem pouze na základě předchozího písemného souhlasu Objednatele. Subdodavatel nahrazující původního subdodavatele musí prostřednictvím Poskytovatele prokázat stejnou či vyšší kvalifikaci jako původní nahrazovaný subdodavatel. Objednatel nesmí změnu subdodavatele se stejnou či vyšší kvalifikací jako původní nahrazovaný subdodavatel odmítnout, nejsou-li k tomu dány závažné důvody.
5. Poskytovatel se, ve smyslu § 147a odstavce 1 písm. c) Zákona o veřejných zakázkách, zavazuje předat Objednateli seznam subdodavatelů, ve kterém uvede ty subdodavatele, jimž za plnění subdodávky uhradil více než 10% z části celkové ceny Veřejné zakázky uhrazené Objednatelem Poskytovateli na základě Smlouvy a Smlouvy o dílo, pokud takovou povinnost nesplnil již na základě Smlouvy o dílo. Tuto povinnost se Poskytovatel zavazuje plnit v souladu s ustanovením § 147a odstavce 5 Zákona o veřejných zakázkách.
6. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti se 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. Poskytovatel nesmí takové skutečnosti a informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele. Povinnosti dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen zachovávat i po zániku závazků ze Smlouvy, vyjma případů, kdy se takové skutečnosti a informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění Poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je Poskytovatel povinen zveřejnit takové skutečnosti nebo informace na základě povinnosti uložené mu právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.
7. Poskytovatel je povinen při poskytování Servisních služeb respektovat a dodržovat příkazy Objednatele. V případě nevhodných příkazů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto příkazů Objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za škodu a nemajetkovou újmu, která v důsledku nevhodných příkazů 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 Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování Servisních služeb dle Smlouvy.
9. Pokud Objednatel neposkytne nutnou součinnost dle předchozího odstavce, má Poskytovatel právo požadovat od Objednatele posunutí stanovených termínů o dobu, po kterou nemohl Poskytovatel poskytovat Servisní služby dle Smlouvy z důvodu neposkytnutí součinnosti. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
10. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům IS výhradně pro účely poskytování Servisních služeb podle Smlouvy.
11. Smluvní strany spolu budou komunikovat způsobem stanoveným v příloze č. 1 Smlouvy.
12. Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních údajů Poskytovatele nebo webové adresy Service desk předá Poskytovatel Objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.
13. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných Servisních služeb. Poskytovatel je povinen při poskytování Servisních služeb dle Smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno Objednatele.

## VIII. Trvání a ukončení Smlouvy

1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu 3 let od převzetí Díla Objednatelům dle Smlouvy o dílo.
2. Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 Občanského zákoníku) od Smlouvy písemně odstoupit:
  - 2.1. byl-li pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele;
  - 2.2. jestliže Poskytovatel nevyřeší Incident Objednatel, který brání Objednateli v řádném užívání Díla, a to ani v Objednatel dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento Incident Poskytovatele již upozornil;
  - 2.3. jestliže Poskytovatel poruší svoji povinnost předložit pojistnou smlouvu dle odstavce 1 článku XII. Smlouvy.
3. Odstoupení od Smlouvy se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti Poskytovatele a o sankcích, které zavazují Smluvní strany i po odstoupení od Smlouvy.
4. Jestliže Objednatel nebo Poskytovatel odstoupí od Smlouvy o dílo nebo dojde jinak k zániku závazku ze Smlouvy o dílo, aniž by bylo provedeno Dílo, závazek ze Smlouvy zaniká v den účinnosti odstoupení od Smlouvy o dílo nebo zániku závazku ze Smlouvy o dílo.
5. Smluvní strany nejsou oprávněny závazek ze Smlouvy během doby trvání účinnosti Smlouvy vypovědět.

## IX. Odpovědnost Poskytovatele a sankce

1. Poruší-li Poskytovatel v souvislosti se Smlouvou jakoukoli svoji povinnost, nahradí Objednateli škodu a nemajetkovou újmu z toho vzniklou. Povinnosti k náhradě se Poskytovatel zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá z osobních poměrů Poskytovatele nebo vzniklá až v době, kdy byl Poskytovatel s plněním povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl Poskytovatel povinen překonat, jej však povinnosti k náhradě nezproští.
2. Dostane-li se Objednatel do prodlení s placením úhrady za Servisní služby poskytované dle Smlouvy, je povinen zaplatit Poskytovateli zákonný úrok z prodlení ve výši dle právních předpisů.
3. Jestliže dostupnost IS klesne pod hodnotu dle odstavce 5 článku III. Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši:
  - 3.1. 2.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty dle odstavce 5 článku III. Smlouvy, ale dosáhne hodnoty alespoň 97,5 %;
  - 3.2. 5.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 97,5 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 96,5 %;
  - 3.3. 10.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 96,5 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 95 %;
  - 3.4. 20.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 95 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 93 %;
  - 3.5. 30.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 93 %.
4. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s Reakční dobou na Incident kategorie A nebo B dle přílohy č. 1 Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
5. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s Reakční dobou na Incident kategorie C dle přílohy č. 1 Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení.
6. Poruší-li Poskytovatel povinnost v Době vyřešení dle přílohy č. 1 Smlouvy vyřešit Incident kategorie B nebo C dle přílohy č. 1 Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení.
7. Poruší-li Poskytovatel povinnost v Době vyřešení dle přílohy č. 1 Smlouvy vyřešit Incident kategorie A dle přílohy č. 1 Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
8. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s Reakční dobou na Požadavek při poskytování Servisních služeb kategorie technická podpora a vývoj dle přílohy č. 1 Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.

9. Poruší-li Poskytovatel povinnost v Době vyřešení dle přílohy č. 1 Smlouvy vyřešit Požadavek při poskytování Servisních služeb kategorie technická podpora a vývoj dle přílohy č. 1 Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení. Smluvní pokutu dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen platit pouze v případě, že byl Požadavek Objednatele technologicky proveditelný.
10. Poruší-li Poskytovatel povinnost předložit pojistnou smlouvu na výzvu Objednatele dle odstavce 1 článku VII. Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti.
11. 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.

## X. Závěrečná ujednání

1. Poskytovatel není oprávněn postoupit nebo zastavit pohledávku za Objednatelem vyplývající ze Smlouvy nebo vzniklou v souvislosti se Smlouvou bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poskytovatel není oprávněn svou pohledávku za Objednatelem vyplývající ze Smlouvy nebo vzniklou v souvislosti se Smlouvou nebo pohledávku na zaplacení smluvní pokuty vzniklé na základě Smlouvy použít k jednostrannému započtení na pohledávku Objednatele za Poskytovatelem.
2. Objednatel je oprávněn provést jednostranné započtení jakékoliv své splatné i nesplacené pohledávky za Poskytovatelem vyplývající ze Smlouvy nebo vzniklé v souvislosti se Smlouvou (zejm. smluvní pokutu) na splatné i nesplacené pohledávky Poskyvatele za Objednatelem.
3. Poskytovatel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.
4. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním Smlouvy v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných platných právních předpisů, zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a ustanovení § 147a zákona o veřejných zakázkách.
5. Poskytovatel si je vědom, že je ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o kontrole**“), povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Poskytovatel je zejména povinen:
  - 5.1. poskytnout Objednateli a subjektům provádějícím kontrolu ve smyslu Zákona o kontrole potřebnou součinnost;
  - 5.2. řádně uchovávat originály vyhotovení Smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a veškerou další dokumentaci a další nezbytné doklady a informace týkající se jeho činností souvisejících s poskytovaným plněním dle Smlouvy, a to po dobu 10 let od zániku závazků vyplývajících ze Smlouvy, nejméně do roku 2025;
  - 5.3. umožnit po dobu stanovenou v předchozím bodě přístup kontrolou pověřeným osobám (pracovníkům subjektů provádějícím kontrolu), do Poskyvatele k podnikání užívaných objektů a na Poskyvatele k podnikání užívané pozemky k ověřování plnění podmínek Smlouvy;
  - 5.4. minimálně do konce roku 2025 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR, Ministerstva financí, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného finančního úřadu 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.
6. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a může být měněna pouze písemnými dodatky ke Smlouvě podepsanými Objednatelem a Poskytovatelem.
7. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.
8. Poskytovatel prohlašuje, že se před uzavřením Smlouvy nedopustil v souvislosti s 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

*Příloha č.3 zadávací dokumentace*

podílejícím se na zadání Veřejné zakázky, a že se zejména ve vztahu k ostatním uchazečům nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.

9. Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto přílohy:

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

V Brně dne:

V ..... dne:

**Za objednatele:**

**Za Poskytovatele:**

.....  
Povodí Moravy, s.p.  
RNDr. Jan Hodovský  
generální ředitel

.....  
obchodní firma  
jméno  
funkce

## Příloha č. 1 Servisní smlouvy

## Specifikace Servisních služeb

**1 OBSAH**

1	<b>OBSAH</b> .....	9
2	<b>Seznam zkratk a pojmů</b> .....	9
3	<b>Komunikace smluvních stran</b> .....	9
4	<b>Maintenance</b> .....	10
5	<b>Technická podpora a vývoj</b> .....	11
6	<b>Řešení Incidentů</b> .....	11
7	<b>Metodika výpočtu dostupnosti IS pro operační řízení ZZS</b> .....	12

**2 Seznam zkratk a pojmů**

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
<b>Incident</b>	Indikovaná vada či jiný problém Díla, případně části Díla, který není v souladu s technickým stavem Díla dle Smlouvy o dílo. Kategorizace Incidentů je uvedena dále v textu
<b>Okamžik nahlášení</b>	Okamžik nahlášení Incidentu nebo Požadavku prostřednictvím Service desk
<b>Reakční doba (Reakce)</b>	Doba od Okamžiku nahlášení Incidentu nebo Požadavku prostřednictvím Service desk do okamžiku zahájení činnosti Poskytovatele na identifikaci a odstranění Incidentu nebo zahájení realizace Požadavku
<b>Doba vyřešení (Vyřešení)</b>	Doba od Okamžiku nahlášení Incidentu nebo Požadavku do okamžiku odsouhlasení vyřešení Incidentu nebo Požadavku Objednatelem
<b>SLA</b>	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních Servisních služeb
<b>NBD</b>	Následující pracovní den od Okamžiku nahlášení Incidentu nebo Požadavku
<b>HW</b>	Hardware
<b>IS</b>	Informační systém
<b>SW</b>	Software
<b>Režim 5 x 12</b>	Dostupnost v pracovní dny od 6:00 do 18:00 hod.

**Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů**

**3 Komunikace smluvních stran**

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

Maintenance	prostřednictvím e-mailu, případně Service desk
Technická podpora	Požadavky (REQ) -Service desk ostatní - hotline (5 x12)

Řešení Incidentů            Service desk, ve výjimečných případech hotline a následné potvrzení Incidentu e-mailem

Pověřenou osobou Objednatele je:

....., tel.: ....., mail : .....

Pověřenou osobou Poskytovatele je:

[...doplní uchazeč...], tel.: [...doplní uchazeč...], e-mail: [...doplní uchazeč...]

Webová adresa Service desk Poskytovatele:

[...doplní uchazeč...]

**POKYN PRO UCHAZEČE:** Uchazeč na tomto místě doplní požadované kontaktní údaje.

## 4 Maintenance

Maintenance (pravidelná údržba) dle Smlouvy je realizována Poskytovatelem v pravidelném intervalu 1 x měsíčně (dále jen „**Maintenance**“). Maintenance bude prováděna dle pokynů Objednatele pomocí vzdáleného přístupu 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 a aby byla splněna dostupnost IS dle odstavce 5 článku III. Smlouvy po celou dobu účinnosti Smlouvy.

Přesný termín Maintenance, pokud si tento vyžaduje přítomnost zaměstnanců Poskytovatele v prostorách Objednatele, 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 v rámci Maintenance:

- přístup k opravným balíčkům;
- pravidelná profylaxe IS;
- úprava IS dle legislativních změn;
- kontrola funkcí IS;
- aktualizace a upgrade SW a firmware nejméně v rozsahu, aby systém vždy odpovídal požadavkům, které stanoví obecně závazné právní předpisy, a to zejména v oblasti archivnictví;
- aktualizace a upgrade SW a firmware musí být prováděna tak, aby byly jednotlivé komponenty systému provozovány vždy v podporované verzi;
- pravidelné mechanické čištění HW;
- údržba a průběžná aktualizace dokumentace;
- optimalizace, identifikace výkonnostních problémů apod.;
- další preventivní činnosti;
- Metodika projektového řízení a vývoje – metodiku doplní uchazeč dle svých zvyklostí.
- vedení dokumentace o stavu IS;
- provoz hotline.

Součástí služeb poskytovaných v rámci Maintenance je taktéž udržování důvěryhodnosti elektronických dokumentů objednatele, a to jak stávajících, tak nových, např. formou tzv. časových razítek, a to po celou dobu účinnosti této smlouvy. Veškeré náklady na zajištění a udržení důvěryhodnosti elektronických dokumentů nese Poskytovatel, který je povinen stanovit takový model, který umožní optimalizovat taktéž do budoucna náklady vynakládané Objednatelem na tento účel.

## 5 Technická podpora a vývoj

V rámci Servisních služeb kategorie Technická podpora a vývoj dle Smlouvy jsou poskytovány následující služby:

- konzultační služby;
- realizace Požadavků na novou funkcionalitu systému nad rámec poptávaného řešení (REQ);

Servisní služby v této kategorii jsou Poskytovatelem garantovány v rozsahu 60 hodin za období 1 kalendářního měsíce.

Reakční doba Servisních služeb v této kategorii:	<b>48 hod.</b>
Doba vyřešení Servisních služeb v této kategorii (podpora):	<b>5 dnů</b>
Doba vyřešení Servisních služeb v této kategorii (rozvoj):	<b>počet man-day práce (8 hodin) navýšený o 10 pracovních dnů, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak</b>

Po přijetí vývojového požadavku do Service desku zpracuje Poskytovatel do 5 kalendářních dnů odhadovaný rozsah pracnosti v hodinách a ten zadá do Service desku. Následně rozsah úpravy a hodinový rozsah konzultuje kontaktní osoba Poskytovatele s kontaktní osobou Objednatele. Na základě smluvními stranami odsouhlaseného předmětu rozvoje, doby realizace a hodinového rozsahu náročnosti rozvoje odešle Objednatel kontaktní osobě Zhotovitele dílčí objednávku na provedení požadovaného rozvoje Systému, která bude obsahovat další podmínky, za kterých bude plnění poskytnuto. Smluvní strany prostřednictvím svých kontaktních osob písemně dohodnou termíny počátku plnění a realizace úprav vývoje. Po dokončení realizace bude sepsán předávací protokol, který podepíší kontaktní osoby obou Smluvních stran. Kontaktní osoba Poskytovatele je povinna o zahájení prací informovat kontaktní osobu Objednatele.

## 6 Řešení Incidentů

### Kategorie Incidentů:

Kategorie	Popis
<b>A</b>	Situace, kdy Dílo nebo část Díla je zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů s IS a IS nelze používat pro podporu procesů Objednatele.
<b>B</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.
<b>C</b>	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**

V následující tabulce jsou pak pro jednotlivé úrovně Servisních služeb definovány Reakční doba a Doba vyřešení dle jednotlivých kategorií Incidentů.

### Úroveň Servisních služeb:

A		B		C	
Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
4 hod	12 hod	4 hodiny	NBD	NBD	7 dnů

**Tabulka 3: Úroveň Servisních služeb**

## 7 Metodika výpočtu dostupnosti IS

Pro potřeby výpočtu dosažené dostupnosti IS (požadovaná úroveň SLA 98%) bude využita měsíční suma výpadků IS v kategorii Incidentu A na základě údajů monitoringu Objednatele a automatického monitoringu systému prováděného Zhotovitelem.

Pro výpočet skutečně dosažené dostupnosti IS se pak použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost IS} = \frac{(T_S - T_N)}{T_S} \times 100 \%$$

$T_S$  značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním měsíci IS provozován, s výjimkou doby oprávněného omezení provozu IS.

$T_N$  značí celkový počet hodin, po které byl IS nedostupný nebo neplnil svoji funkci (viz kategorie A Incidentu), s výjimkou doby oprávněného omezení provozu IS.

Do měsíční nedostupnosti IS nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady IS vyplývající zejména z níže uvedených příčin:

- a) Objednatel požaduje od Poskytovatele otestování funkcí IS, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha.
- b) IS je změněn nebo upraven na pokyn Objednatele a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupností nemohou být splněny.
- c) V případě zásahu vyšší moci.
- d) Poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Objednatelem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Poskytovatelem.
- e) Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti IS Objednatelem delší než 30 minut.