SERVISNÍ SMLOUVA

*uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2* *zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“) (dále též jen „smlouva“)*

**[BUDE DOPLNĚNO–Smluvní stranou bude vždy jednotlivě každý z pověř. zadavatelů]**

IČO: [BUDE DOPLNĚNO]

ID datové schránky: [BUDE DOPLNĚNO]

se sídlem [BUDE DOPLNĚNO]

zastoupený: [BUDE DOPLNĚNO] (oprávněný jednat ve věcech smluvních)

(dále jen **„Objednatel“**)

a

**[bude doplněno dle krycího listu],**

se sídlem [bude doplněno dle krycího listu],

IČO: [bude doplněno dle krycího listu]

DIČ: [bude doplněno dle krycího listu]

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v [bude doplněno dle OR], oddíl [bude doplněno dle OR], vložka [bude doplněno dle OR]

číslo účtu: [bude doplněno dle krycího listu]

(dále jen **„Poskytovatel“**)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně též jako **„Smluvní strany“** a každý z nich jednotlivě jako **„Smluvní strana“**)

**Vzhledem k tomu, že:**

1. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu jako výsledek zadávacího řízení veřejné zakázky „Upgrade, servis a podpora informačního systému FaMa+“ (dále jen „Zadávací řízení“), a to dle nabídky Poskytovatele;
2. 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;
3. Smluvní strany mají zájem vzájemně spolupracovat za podmínek stanovených touto smlouvou;

**bylo dohodnuto následující:**

1. **Předmět smlouvy**
   1. Poskytovatel se zavazuje provést upgrade systému na aktuální verzi systému FaMa+, a to v rozsahu a dle podmínek uvedených v příloze č. 3 této smlouvy (dále jen jako „Upgrade“).
   2. 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.
   3. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby vztahující se k infomačnímu systému FaMa+ (dále také jako ***„IS“***) v aktuální verzi po provedení Upgrade. Servisní služby jsou dále specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy. Kategorizace a úroveň servisních služeb dle této servisní smlouvy ve vztahu k IS je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. Veškeré servisní služby poskytované na základě této smlouvy jsou dále označovány také jen jako „***Servisní služby***“.
   4. Servisní služby budou prováděny v následujících kategoriích:
2. Maintenance;
3. Technická podpora a vývoj;
4. Řešení incidentů.
   1. Specifikace jednotlivých kategorií incidentů a na ně navázaná úroveň Servisních služeb jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
   2. Poskytovatel je povinen poskytovat Servisní služby dle této smlouvy tak, aby dostupnost IS byla v provozní době alespoň 97% v každém kalendářním měsíci po celou dobu účinnosti této smlouvy. Výpočet skutečně dosažené dostupnosti se řídí metodikou uvedenou v příloze č. 1 této smlouvy. Provozní doba IS pro účely tohoto článku smlouvy je shodná s dobou servisní pohotovosti dle čl. 2.4 smlouvy.
5. **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 IS, které jsou specifikované v příloze č. 1 této smlouvy.
   2. V rámci poskytování Servisních služeb v kategorii Řešení incidentů je Poskytovatel povinen řešit incidenty týkající se IS (dále jen „***Incidenty***“) a v kategorii Maintenance, resp. Technická podpora a vývoj je Poskytovatel povinen realizovat požadavky Objednatele týkající se IS (dále jen „***Požadavky***“ nebo „***REQ***“) za podmínek sjednaných touto smlouvou a její přílohou č. 1.
   3. Poskytovatel je povinen po celou dobu účinnosti této smlouvy v případě poruchy IS poskytnout součinnost při konfiguraci a kontrole nastavení po obnově dat ze záloh IS provedené Objednatelem. Po obnově dat ze záloh v případě nefunkčnosti IS bude Objednatelem iniciován
6. Požadavek na zprovoznění IS v rámci kategorie služeb Technická podpora a vývoj, pokud k obnově IS ze záloh nedošlo z viny Poskytovatele
7. Incident typu A, pokud k obnově IS ze záloh došlo z prokazatelné viny Poskytovatele dle přílohy č. 1 smlouvy.
   1. Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost v režimu 5x8 tak, že Poskytovatel bude disponovat potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný v pracovní dny v čase 8:00-16:00 hod. garantovat časové lhůty stanovené v příloze č. 1 této smlouvy.
   2. 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 této smlouvy.
   3. 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 této smlouvy a jsou pro Poskytovatele závazné.
   4. Objednatel nahlásí Incident nebo Požadavek Poskytovateli prostřednictvím informačního systému Poskytovatele, který je pro Objednatele přístupný bez časového omezení (dále jen „***Service desk***“). Service desk je dostupný na webových stránkách na adrese: [bude doplněno před uzavřením]. Objednatel stanoví kategorii Incidentu a úroveň požadovaných Servisních služeb dle přílohy č. 1 této smlouvy. Ve výjimečných případech, při nedostupnosti Service desku z jakýchkoliv příčin, mohou být Incidenty nahlašovány emailem na adresu: [bude doplněno před uzavřením], které následně Poskytovatel zaregistruje v Service desku.
   5. Poskytovatel má právo si na základě nahlášení Incidentu nebo Požadavku vyžádat po Objednateli jeho bližší specifikaci Incidentu nebo Požadavku. Tato činnost je již považována za zahájení činnosti Poskytovatele ve smyslu přílohy č. 1 této smlouvy. Doba, po kterou Objednatel poskytuje vyžádanou součinnost k řešení Incidentu, nebude započítávána do doby vyřešení Incidentu.
   6. Po ukončení činnosti na vyřešení Incidentu nebo realizaci předmětného Požadavku Objednatele uvede Poskytovatel stav předmětného Incidentu nebo Požadavku v Service desku do stavu „Vyřešeno“ (či do stavu obdobného významu) a uvědomí o tom Objednatele prostřednictvím Service desku. Za vyřešení Incidentu se považuje i jeho přeřazení do nižší kategorie dle přílohy č. 1 této smlouvy. Poskytovatel má právo požádat Objednatele o sloučení Incidentů nebo změnu kategorie Incidentu, pokud je Objednatelem uvedená kategorie Incidentu v rozporu s definicemi kategorií, které jsou uvedeny v příloze č.1. Tato činnost se současně pokládá za splnění reakční doby Incidentu. Doba do odpovědi Objednatele v Service desku na žádost o sloučení Incidentů nebo změnu kategorie Incidentu se nezapočítává do doby vyřešení Incidentu.

Pokud se Objednatel ve lhůtě do bezprostředně následujících 3 pracovních dnů od doručení v Service desku k označenému vyřešení Incidentu či Požadavku nevyjádří nebo pokud v této lhůtě vyjádří v Service desku 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 desku do stavu „Uzavřeno“ (či do stavu obdobného významu). V případě, že Objednatel informuje v Service desku Poskytovatele ve výše uvedené lhůtě bezprostředně následujících 3 pracovních dnů, 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 této smlouvy od poslední změny kategorie Incidentu. Do doby vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení informace v Service desku Objednateli o vyřešení Incidentu či Požadavku do okamžiku doručení informace v Service desku obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu Objednatele s vyřešením Incidentu nebo Požadavku Poskytovateli.

* 1. Jako vyřešení Incidentu je možné akceptovat dočasnou opravu IS nebo jeho části, případně obnovu dat IS ze zálohy, pokud s tím Objednatel v Service desku bude postupem dle čl. 2.9 smlouvy souhlasit.

1. **Spolupráce smluvních stran**
   1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že pouze jejich vzájemná spolupráce, řádné a úplné plnění jejich smluvních povinností umožní řádné a včasné poskytování služeb na základě této smlouvy.
   2. Za účelem běžného kontaktu mezi smluvními stranami při poskytování služeb jmenovaly Smluvní strany své kontaktní osoby.

Kontaktními osobami Poskytovatele jsou:

* + - [bude doplněno před uzavřením]

Kontaktní osobou Objednatele je:

* + - [bude doplněno před uzavřením]
  1. Smluvní strany se zavazují při vzájemné spolupráci na základě této smlouvy, komunikovat zejména prostřednictvím svých kontaktních osob uvedených v odstavci 3.2 této smlouvy. Každá ze smluvních stran je povinna informovat písemně druhou Smluvní stranu o změně kontaktní osoby na své straně písemným oznámením. Změna kontaktní osoby je účinná dnem doručení písemného oznámení příslušné Smluvní strany druhé Smluvní straně.

1. **Ostatní podmínky plnění předmětu smlouvy**
   1. 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.
   2. Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné poskytování Servisních služeb podle této smlouvy tak, aby Objednatel mohl řádným způsobem IS užívat.
   3. Poskytovatel je povinen při poskytování Servisních služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy.
   4. Poskytovatel je oprávněn zajistit provádění částí Servisních služeb poddodavateli. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele sdělit identifikační údaje poddodavatelů dle předchozí věty. Seznam poddodavatelů s označením, kterými Poskytovatel prokázal část kvalifikace v zadávacím řízení, tvoří přílohu této smlouvy a je možné je měnit pouze se souhlasem Objednatele, přičemž Poskytovatel je povinen před provedením změny poddodavatele, kterým byla prokázána část kvalifikace, prokázat splnění kvalifikačních předpokladů v odpovídajícím rozsahu rovněž u osoby nového poddodavatele.
   5. Poskytovatel je povinen dodržovat platnou legislativu, která se týká bezpečnosti informací.
   6. Poskytovatel se zavazuje dodržovat požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Objednatele uvedené v příloze č. 2 této smlouvy.
   7. Poskytovatel je povinen zajistit plnění bezpečnostních opatření a požadavků stanovených touto smlouvou ve stejné míře u všech případných poddodavatelů či jiných osob, které mají přístup k informačním aktivům Objednatele prostřednictvím Poskytovatele.
   8. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost 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. Povinnosti dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen zachovávat i po zániku 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 právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.
   9. 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 odpovědnost za škodu a nemajetkovou újmu, která v důsledku nevhodných pokynů Objednatele Objednateli nebo třetím osobám vznikla; uvedené neplatí, ukáže-li se, že pokyn Objednatele byl nevhodný až po poskytnutí Servisní služby (tj. nevhodnost nebyla v době udělení pokynu objektivně zjistitelná), případně trval-li Objednatel na dodržení pokynu navzdory upozornění na jeho nevhodnost ze strany Poskytovatele.
   10. 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.
   11. 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.
   12. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům IS výhradně pro účely poskytování Servisních služeb podle této smlouvy.
   13. Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních údajů Poskytovatele nebo webové adresy Service desku předá Poskytovatel Objednateli alespoň pět dní před účinností takové změny.
   14. Jedenkrát za 6 měsíců trvání této smlouvy je Objednatel oprávněn vyvolat jednání Objednatele a Poskytovatele k poskytovanému plnění dle této smlouvy. Objednatel pozve Poskytovatele na společné jednání alespoň 5 pracovních dnů předem. Objednatel v pozvánce uvede zejména datum, místo nebo komunikační prostředek, čas a program jednání. Za Poskytovatele jsou povinny se účastnit jednání osoby s příslušnou odborností ve vztahu k programu jednání. Pravidelným předmětem jednání bude zejména:
       1. Přehled o aktuálním stavu provozu IS
       2. Přehled plnění úkolů, řešení Incidentů a chyb
       3. Pravidelné informování o vývojovém plánu SW (IS)
       4. Projednání případných Požadavků na změny IS a Servisních služeb

V případě, že si Objednatel vyžádá osobní účast na jednání na místě jiném, než je sídlo Poskytovatele, má Poskytovatel právo na náhradu vynaložených cestovních výdajů a času stráveného při cestování na místo konání.

1. **Cena Servisních služeb, fakturace a platební podmínky**
   1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Servisních služeb dle této smlouvy smluvní cenu dle čl. 5.6 smlouvy.
   2. Cena Servisních služeb zahrnuje veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení. Za poskytování služeb tak Poskytovatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění. Výjimku tvoří případy, kdy byl Poskytovatel Objednatelem vyzván k výkonu služby nebo osobní účasti na jednání na dohodnutém místě mimo sídla Poskytovatele, ačkoliv by bylo možné službu vykonávat vzdáleným připojením nebo formou telekonference. V těchto případech má Poskytovatel nárok na uhrazení cestovních výdajů včetně náhrady ztraceného času během cestování. Při použití služebního vozidla je sjednána cena 14,-Kč za každý ujetý kilometr, při použití prostředků hromadné dopravy budou hrazeny náklady podle předložených dokladů. Cena ztraceného času je 1000,-Kč bez DPH za 1 hodinu a jednu osobu.
   3. Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny bez DPH.
   4. K ceně plnění bude připočtena DPH v příslušné výši dle platných právních předpisů účinných v okamžiku poskytování Servisních služeb.
   5. Cena za Upgrade dle čl. 1.1. smlouvy činí [bude doplněno Kč bez DPH dle položkového rozpočtu z nabídky]
   6. Cenu za poskytování Servisních služeb se Objednatel zavazuje platit na základě faktur (dále jen „faktura“) vystavených Poskytovatelem po uplynutí kalendářního čtvrtletí. Fakturou bude vyúčtována vždy následujícím způsobem:
      1. cena Servisních služeb v kategorii „technické podpory a vývoj“ poskytnutých Poskytovatelem, a to dle hodinové sazby servisu [bude doplněno Kč bez DPH dle položkového rozpočtu z nabídky] a času skutečně, prokazatelně a účelně stráveného Poskytovatelem při poskytování těchto služeb v příslušném kalendářním čtvrtletí,
      2. paušální čtvrtletní odměna (čtvrtletní paušál servisu) ve výši [bude doplněno Kč bez DPH dle položkového rozpočtu z nabídky] zahrnující:
      * servisní pohotovost dle čl. 2.4 této smlouvy,
      * Servisní služby v kategorii „Řešení Incidentů“ poskytnuté Poskytovatelem v příslušném čtvrtletí,
      * Servisní služby v kategorii „Maintenance“ poskytnuté Poskytovatelem v příslušném čtvrtletí.
   7. O poskytování Servisních služeb v jednotlivých čtvrtletích je Poskytovatel povinen Objednateli zasílat výkazy k potvrzení. Odsouhlasené a potvrzené čtvrtletní výkazy poskytnutých Servisních služeb pokrývající účtované kalendářní čtvrtletí budou podkladem faktury vystavené za poskytování Servisních služeb. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední kalendářní den vykazovaného období.
   8. Cena Upgrade dle čl. 5.5 bude Objednatelem uhrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem po protokolárním předání a akceptaci Upgrade do provozního prostředí Objednatele. O předání a převzetí Upgrade bude smluvními stranami vyhotoven předávací protokol o akceptaci Upgrade potvrzující soulad Upgrade s podmínkami této smlouvy. Datum akceptace protokolu Objednatelem je datem uskutečnění zdanitelného plnění. Pokud Objednatel akceptaci odmítne, uvědomí o tom Poskytovatele do 14 dnů ode dne předání Upgrade s uvedením výhrad bránících řádnému užívání Upgrade a termínu pro jejich odstranění.
   9. Cena za poskytování Servisních služeb dle čl. 5.6 i cena za Upgrade dle čl. 5.5 je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli. Faktury budou vystaveny elektronicky ve formátu PDF a doručeny na emailovou adresu Objednatele [bude doplněno před uzavřením].
   10. 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 občanského zákoníku a náležitosti stanovené touto smlouvou vč. dohodnutých příloh a nedílných součástí.
   11. 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. Je-li důvod vrácení opodstatněný, provede Poskytovatel opravu vystavením nové faktury s novou dobou splatnosti.
   12. Daňový doklad (faktura) bude uhrazen mezibankovním převodem z účtu Objednatele na účet Poskytovatele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH.
   13. Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy Poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 zákona o DPH, 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 smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované Poskytovatelem.
   14. Účastníci sjednávají možnost jednostranného zvýšení ceny ze strany Poskytovatele v průběhu poskytování služeb, a to v případě zvýšení zákonné sazby DPH. Navýšení sjednané ceny musí odpovídat zvýšení hodnoty DPH v závislosti na zvýšení zákonné sazby DPH. Účastníci sjednávají možnost jednostranného snížení ceny ze strany Poskytovatele v průběhu poskytování služeb, a to v případě snížení zákonné sazby DPH. Snížení sjednané ceny musí odpovídat snížení hodnoty DPH v závislosti na snížení zákonné sazby DPH. Smluvní strany se dohodly, že v případě zákonné změny sazby DPH nebudou uzavírat dodatek k této smlouvě, ale bude fakturovaná cena včetně zákonné sazby DPH.
   15. Objednatel si v souladu s § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „ZZVZ“), vyhrazuje změnu ceny Servisních služeb takto: Cena bude každoročně upravena o počet procentních bodů (p.b.), kterými došlo ke změně průměrné hrubé měsíční mzdy specialistů v oblasti ICT (třída a skupina klasifikace CZ-ISCO – 25 Specialisté v oblasti ICT), vyplývající z výsledků šetření ISPV (Informační systém o průměrném výdělku) uveřejněných na https://www.ispv.cz/ , nebo z výsledků šetření obdobného charakteru tyto výsledky nahrazující, nebudou-li výsledky šetření ISPV dostupné. K této změně dojde nejdříve v prvním kalendářním roce následujícím po roce, ve kterém nabyla tato smlouva účinnosti. Např. bude-li meziroční změna průměrné hrubé měsíční mzdy činit 105 %, znamená to, že došlo k navýšení průměrné hrubé měsíční mzdy o 5 p.b., tzn., že cena za hodinu Servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj bude zvýšena o 5 p.b. Ke změně ceny za hodinu Servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj dojde vždy k prvnímu dni měsíce července příslušného kalendářního roku. Stejným způsobem může být změněna i cena za „čtvrtletní paušál servisu“ dle čl. 5.6. písm. b) smlouvy.
2. **Smluvní sankce**
   1. Každá Smluvní strana odpovídá za veškeré majetkové a nemajetkové újmy, které vzniknou druhé Smluvní straně v důsledku porušení povinností dle této smlouvy, a to v plném rozsahu. Každá Smluvní strana je rovněž povinna k úhradě případných sankcí udělených druhé Smluvní straně orgány veřejné moci, jejichž příčinou bylo porušení jejích povinností 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 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
   3. Jestliže dostupnost IS klesne pod hodnotu dle čl. 1.7 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši:
      1. 1.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty dle čl. III odst. 5 této smlouvy, ale dosáhne hodnoty alespoň 96,5 %;
      2. 2.500,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 96,5 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 96,0 %;
      3. 5.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 96,0 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 95 %;
      4. 10.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 95 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 94 %;
      5. 15.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 94 %.
   4. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na Incident kategorie A nebo B při poskytování Servisních služeb kategorie řešení Incidentů úrovně 1 dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
   5. Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy vyřešit Incident kategorie A nebo B při poskytování Servisních služeb kategorie řešení Incidentů úrovně 1 dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení.
   6. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na Požadavek při poskytování Servisních služeb kategorie Technická podpora a vývoj dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
   7. Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení Požadavku dle přílohy č. 1 této smlouvy při poskytování Servisních služeb kategorie Technická podpora a vývoj dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení. Smluvní pokutu dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen platit pouze v případě, že byl Požadavek Objednatele technologicky proveditelný.
   8. Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Smluvních stran na náhradu majetkové či nemajetkové újmy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že vedle smluvních pokut jsou oprávněny požadovat po druhé Smluvní straně též v plném rozsahu náhradu majetkové a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
   9. 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. Součet všech uplatněných smluvních sankcí v daném měsíci nesmí přesáhnout měsíční cenu Servisních služeb.
   10. Smluvní pokuta bude Poskytovatelem uhrazena do 30 dnů od prokazatelného doručení výzvy k úhradě smluvní pokuty ze strany Objednatele.
3. **Trvání a ukončení smlouvy**
   1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, přičemž může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran, odstoupením nebo výpovědí.
   2. Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 občanského zákoníku) od této smlouvy písemně odstoupit:
      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. jestliže Poskytovatel nevyřeší Incident kategorie A Objednatele, který brání Objednateli řádnému užívání IS, a to ani v Objednatelem dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento Incident Poskytovatele nejméně dvakrát upozornil.
   3. Poskytovatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 občanského zákoníku) od této smlouvy písemně odstoupit:
4. Při opakovaném neplnění finančních závazků Objednatele stanovených touto smlouvou i poté, co Objednatel na tuto skutečnost Poskytovatele nejméně dvakrát písemně upozornil.
5. Při opakovaném neplnění předem dohodnuté součinnosti Objednatele, která znemožňuje Poskytovateli vykonávat Servisní služby i poté, co Objednatel na tuto skutečnost Poskytovatele nejméně dvakrát písemně upozornil a Poskytovatel neučinil adekvátní kroky k nápravě.
   1. Odstoupení od smlouvy se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti Smluvních stran a o sankcích, které zavazují Smluvní strany i po odstoupení od této smlouvy.
   2. V případě výpovědi nebo odstoupení od této smlouvy platí 6 měsíční výpovědní doba, která začíná běžet od prvního dne následujícího čtvrtletí po prokazatelném písemném doručení výpovědi či odstoupení od smlouvy druhé straně. V průběhu výpovědní doby je Poskytovatel povinen i nadále poskytovat Servisní služby, a to do posledního dne výpovědní doby s tím, že všechny Incidenty a Požadavky nahlášené Objednatelem dle čl. 2 této smlouvy do konce výpovědí doby je povinen vyřešit, a to i po skončení výpovědní doby, a to v souladu s touto smlouvou.
   3. V případě výpovědi či odstoupení od smlouvy je Poskytovatel zavázán provádět Servisní služby dle čl. 7.4 smlouvy a Objednatel platit cenu za Servisní služby tak, že cenu dle čl. 5.6 písm. b) „čtvrtletní paušál servisu“ bude Objednatel hradit do posledního kvartálu, ve kterém končí výpovědní doba, cenu dle čl. 5.6 písm. a) za všechny řádně vyúčtované hodiny Servisních služeb v kategorii „Technická podpora a vývoj“ provedené v souladu s článkem 7.4 smlouvy.
6. **Závěrečná ustanovení**
   1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
   2. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně předmětu této smlouvy.
   3. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
   4. Veškeré přílohy této smlouvy jsou její neoddělitelnou součástí.
   5. V případě, že se kterékoli ustanovení této smlouvy stane neplatným, neúčinným, nebo nevynutitelným, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná, účinná, resp. vynutitelná, pokud z povahy této smlouvy nebo z jejího obsahu anebo z okolností, za nichž byla uzavřena, nevyplývá, že takové neplatné, neúčinné, resp. nevynutitelné ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu této smlouvy.
   6. 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.
   7. 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 uchazečům nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.
   8. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění této smlouvy v Registru smluv. Zveřejnění smlouvy v Registru smluv zajistí Objednatel a informuje o tom Poskytovatele. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním celého textu této smlouvy po anonymizaci osobních údajů a informací označených Poskytovatelem jako obchodní tajemství.
   9. Tato smlouva se uzavírá elektronickou formou, přičemž obě Smluvní strany obdrží její elektronický originál opatřený elektronickými podpisy.
   10. Nedílnou součástí této smlouvy je

příloha č. 1 – Specifikace poskytovaných služeb,

příloha č. 2– Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Objednatele,

příloha č. 3 – Popis Požadavků na Upgrade

příloha č. 4 – Seznam poddodavatelů (je-li relevantní).

V ……………….. V …..………….

**Poskytovatel Objednatel**

.........…........................... ………………………………….

[bude doplněno jméno a příjmení [bude doplněno jméno a příjmení

funkce oprávněné osoby/osob] funkce oprávněné osoby/osob]

podepsáno elektronicky podepsáno elektronicky

**Příloha č. 1**

**Specifikace Servisních služeb**

**Seznam zkratek**

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

| **Pojem** | **Význam** |
| --- | --- |
| **Incident** | Indikovaný problém IS, případně části IS. Kategorizace Incidentů je uvedena dále v textu. |
| **Okamžik nahlášení** | Okamžik nahlášení Incidentu nebo Požadavku prostřednictvím Service desku |
| **Reakční doba (Reakce)** | Doba od Okamžiku nahlášení Incidentu nebo Požadavku prostřednictvím Service desku 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 |
| **IS** | Informační systém – servisovaný informační systém |
| **SW** | Software |
| **REQ** | Vývojové Požadavky - na novou funkcionalitu systému včetně změny integrační vazby v návaznosti na změnu rozhraní jiného IS |
| **Profylaxe IS** | Prohlídka a kontrola základních funkcí IS a databáze v produkčním prostředí minimálně 1x za 3 měsíce. |

**Tabulka 1: Seznam zkratek a pojmů**

**Maintenance**

Služba uděluje Objednateli právo k užívání inovačních a opravných verzí IS na základě autorských změn realizovaných Poskytovatelem v rozsahu dle Objednatelem zakoupených licencí.

Objednatel má nárok na užití aktuální verze SW díla po dobu účinnosti Aktualizační služby, která nesmí být přerušena.

Instalace, parametrizace, nastavení, zaškolení, migrace dat při realizaci dodávky nových verzí IS není předmětem této služby a není obsažena v ceně této služby. Tyto služby jsou poskytovány v rámci kategorie Technická podpora a vývoj.

.IncidUpgrade**Technická podpora a vývoj**

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

* konzultační služby;
* školení uživatelů a administrátorů;
* změny nastavení a konfigurace systému;
* součinnost v oblasti kyberbezpečnosti podle přílohy č. 2 v případě, že se bude jednat o incident nezaviněný ze strany Poskytovatele;
* opětovná instalace IS;
* realizace Požadavků na novou funkcionalitu systému nad rámec poptávaného řešení včetně změny integrační vazby v návaznosti na změnu rozhraní jiného IS(REQ).

Reakční doba Servisních služeb v této kategorii: 2 pracovní dny

Doba vyřešení Servisních služeb v této kategorii: Doba realizace Požadavku bude dohodnuta mezi Objednatelem a Poskytovatelem a tato lhůta se následně stane pro Poskytovatele závaznou

**Řešení Incidentů**

**Kategorie Incidentů:**

| **Kategorie** | **Popis** |
| --- | --- |
| **A** | Situace, kdy IS nebo modul IS je zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů s IS, obsahuje ***bezpečnostní zranitelnost*** s kritickou mírou závažnosti |
| **B** | Situace, kdy kritická funkcionalita IS je nefunkční, IS umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně IS nebo jeho části, na niž je Poskytovatel povinen poskytovat Servisní služby nebo IS obsahuje ***bezpečnostní zranitelnost*** se střední mírou závažnosti |
| **C** | Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání IS nebo jeho modulů, nicméně IS obsahuje ***bezpečnostní zranitelnost*** s nízkou mírou závažnosti |

**Kategorie *bezpečnostních zranitelností*:**

| **Kategorie** | **Popis** |
| --- | --- |
| **Kritická** | Zranitelnost dosáhne základního skóre 7.0 – 10.0 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (otevřený standard CVSSv3 base score) |
| **Střední** | Zranitelnost dosáhne základního skóre 4.0-6.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score) |
| **Nízká** | Zranitelnost dosáhne základního skóre 0.0-3.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score) |

V následující tabulce jsou pak pro jednotlivé úrovně Servisních služeb definovány Reakční doba a Doba vyřešení (dále též „Vyřešení“) dle jednotlivých kategorií Incidentů.

**Úroveň Servisních služeb:**

| **Úroveň** | **A** | | **B** | | **C** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Reakce** | **Vyřešení** | **Reakce** | **Vyřešení** | **Reakce** | **Vyřešení** |
| **1** | 4 hod. v pracovní dny | 10 hod. v pracovní dny | 4 hod. v pracovní dny | 2 prac. dny | 10 hod. v pracovní dny | 7 prac. dnů |

**Požadovaná úroveň služeb**

| **Popis IS, popř. části IS** | **Úroveň Servisních služeb** |
| --- | --- |
| Celý IS, zejména následující části IS: | |
| Žádanky | 1 |
| Zakázky | 1 |
| Externí vztahy | 1 |
| Smlouvy | 1 |
| Řízení nájemních vztahů | 1 |
| Evidence zdravotnických prostředků | 1 |
| Opakované činnosti | 1 |
| Technický pasport | 1 |
| Prostorový pasport | 1 |
| Stavební pasport | 1 |
| Workflow | 1 |
| Jádro systému | 1 |
| Energetický management | 1 |
| Integrační vazby FaMa+ a ERP/QI | 1 |
| Integrační vazby FaMa+ a DMS | 1 |
| Integrační vazby FaMa+ a Centrální číselníky KV | 1 |

**Metodika výpočtu dostupnosti IS**

Pro potřeby výpočtu dosažené dostupnosti IS (požadovaná úroveň SLA 97 %) bude využita měsíční suma výpadků IS v kategorii Incidentu A na základě údajů monitoringu Objednatele.

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

**(TS — TN)**

**dostupnost IS = —————— x 100 %**

**TS**

**TS** značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním měsíci IS provozováno, s výjimkou doby oprávněného omezení provozu IS.

**TN** značí celkový počet hodin, po které byl IS nedostupné nebo neplnilo 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:

1. Objednatel požaduje od Poskytovatele otestování funkcí IS, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha.
2. IS je změněn nebo upraven na pokyn Objednatele a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupnosti nemohou být splněny.
3. V případě zásahu vyšší moci.
4. Jakékoliv přerušení přímo vyplývající z poruch nebo nedostatků IS nebo zařízení způsobených Objednatelem např. výpadek napájení.
5. Poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Objednatelem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Poskytovatelem.
6. Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti IS Objednatelem delší než 30 minut.

**Příloha č. 2** Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Objednatele

V případě, že má Objednatel vlastní externí bezpečnostní politiku, je Poskytovatel povinen se řídit touto politikou. Jinak platí následující pravidla:

* Bezpečnost přístupových oprávnění
  + Poskytovatel je povinen chránit veškeré přístupové údaje k informačním aktivům Objednatele včetně přístupů k informačním aktivům zhotovitele, které umožňují přístup k informačním aktivům Objednatele či umožnují jejich správu.
  + Poskytovatel je povinen dodržovat tuto bezpečnostní politiku hesel pro výše uvedené přístupové údaje:
    - min. délka hesla 12 znaků
    - složitost hesla musí splňovat minimálně 3 ze 4 kategorií
      * malá písmena
      * velká písmena
      * číslice
      * speciální znaky
    - hesla musí být uchovávána v tajnosti, nesmí být ukládána v nezašifrované podobě (dle bodu kryptografie)
    - hesla nesmí obsahovat žádné informace z přihlašovacího jména (login)
    - platnost hesla musí být maximálně 1 rok.
  + Poskytovatel je povinen používat personifikované účty, které jsou nepřenosné na jiné osoby, než kterým byly údaje přiděleny.
  + Přístupová oprávnění lze využívat pouze pro ten účel, pro který byla zřízena.
  + Pokud by Poskytovatel zřizoval přístupová oprávnění třetí straně, je zhotovitel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele. Objednatel má v tomto případě právo zřízení přístupu zamítnout.
* Řízení kybernetických bezpečnostních Incidentů:
  + Poskytovatel je povinen Objednateli hlásit veškeré kybernetické bezpečnostní Incidenty, které se týkají informačních aktiv Objednatele nebo informačních aktiv Poskytovatele, pokud se kybernetický bezpečnostní Incident týká informací či informačních aktiv Objednatele.
  + Poskytovatel je dále povinen poskytnout formou služeb v kategorii Technická podpora a vývoj adekvátní součinnost při řešení kybernetických bezpečnostních Incidentů a při forenzní analýze Incidentů souvisejících s informačními aktivy Objednatele.
* Bezpečnost kryptografických prostředků:
  + Pokud Poskytovatel používá kryptografické prostředky v souvislosti s informačními aktivy Objednatele, je nezbytné, aby použité kryptografické algoritmy byly minimálně v souladu s aktuálním zněním vyhlášky č. 316/2014 Sb.

**Příloha č. 3**

**Popis Požadavků na Upgrade**

1. **Součástí instalačních prací bude:**

* Upgrade testovací a provozní DB na nejnovější verzi pro jádro systému.
* Upgrade aplikace Fama+ na aktuální verze modulů a nejnovější verzi jádra.
* Instalace aplikace v testovacím a provozním prostředí Objednatele
* Instalace integračního serveru

Instalace generačního Upgrade proběhne po dobu odstávky testovacího a provozního prostředí IS Fama+ v předem dohodnutém termínu; odstávka nepřesáhne dobu 2 pracovních dnů.

Součástí dodávky je předání licenčních certifikátů IS Fama+ mezi autorem díla – Poskytovatelem a Objednatelem, odpovídající aktuálnímu stavu nasazení před zahájením Upgrade na verzi HTML5 MULTIWEB (dále též MW) a která vychází z integračních vazeb popsaných příloze tohoto dokumentu.

1. **Implementační služby obsahují následující činnosti:**

* Vytvoření vývojové aplikace na bázi aktuálně podporované verze jádra ve vývojovém prostředí Poskytovatele.
* Vytvoření nového modelu přístupových práv tzv. práva verze 2, které zvyšují bezpečnost systému a minimalizují riziko nežádoucího úniku informací v případě penetrace do vnitřní sítě Objednatele tak, aby odpovídala vlastnostem původního systému.
* Implementace individuálních úprav.
* Úpravy uživatelských rozhraní z prostředí Silverlight (dále též SL) do prostředí MW.
* Primární testování aplikace a uživatelských práv ve vývojovém prostředí Poskytovatele.
* Implementační nastavení po instalacích do testovacího a provozního prostředí Objednatele.
* Verifikace klíčových vlastností aplikace Fama+ MW v testovacím a provozním prostředí.
* Vytvoření uživatelských příruček.
* Zaškolení klíčových uživatelů Objednatele pro přechod na GUI Multiweb.
* Asistence při testování klíčovými uživateli Objednatele
* Účast na akceptačním řízení.
* Realizace generačního Upgrade:
* Vytvoření nového modelu přístupových práv – Práva v.2
* Upgrade IS Fama+ Silverlight na verzi 21.01 nebo novější (aktuálně podporovanou)
* Vytvoření uživatelského rozhraní Multiweb na portálu MyDesk
* Upgrade Žádankového systému na GUI Multiweb
* Vytvoření GUI Multiweb pro Agendové systémy

**harmonogram realizace** dodávky řešení do **36** týdnů ode dne účinnosti servisní smlouvyPožadavUpgrade

**Příloha č. 4**

Seznam poddodavatelů (je-li relevantní)– bude doplněno z nabídky Poskytovatele