**Závazný návrh**

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY**

**Příloha č. 2 Smlouvy**

kterou uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ust. § 2586 a násl. zákona   
č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku smluvní strany:

1. **Dopravní podnik Ostrava a.s.**

se sídlem Poděbradova 494/2, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

IČ: 61974757,

DIČ: CZ61974757

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě,

spisová značka B 1104

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Ostrava, č. ú.: 5708761/0100,

Zastoupena: Ing. Janem Bílým, personálním ředitelem.

Kontaktní osoba ve věcech technických:

Jméno: Martin Molnár, vedoucí oddělení implementace a rozvoj IT systémů; Tel.: +420 725 950 571, e-mail: [martin.molnar@dpo.cz](mailto:martin.molnar@dpo.cz).

Kontaktní osoba po stránce věcné náplně:

Jméno: Ing. Darina Jeřábková, vedoucí oddělení péče o zaměstnance a vztahy, Tel.: +420 702 235 700; e-mail: [darina.jerabkova@dpo.cz](mailto:darina.jerabkova@dpo.cz).

(dále jen „Objednatel“)

a

1. **Poskytovatel:**

se sídlem: ………….…..,

IČ: …………...…,

DIČ: ………...……,

zapsaná …………...…,

spisová značka ……...…,

bankovní spojení: …, č.ú.: …,

Zastoupena: .…………...…

kontaktní osoby ve věcech technických:

Jméno: ………………

(dále jen „Poskytovatel“)

*(Pozn. Doplní Poskytovatel. Poté poznámku vymažte.)*

1. **Úvodní ustanovení**
2. Objednatel rozhodl o uzavření této smlouvy dle výsledku zadávacího řízení o veřejné zakázce malého rozsahu pod evidenčním číslem NR-26-22-PŘ-Ta.
3. Objednatel je uživatelem díla podle autorského zákona č. 121/2000 Sb., kterým je software pod obchodním označením „……..“ určený pro správu procesů Cafeterie v Dopravním podniku Ostrava a.s. (dále jen „software“).
4. Poskytovatel je podnikatel, jehož předmětem podnikání je mimo jiné poskytování software, poradenství v oblasti informačních technologií, zpracování dat, hostingové a související činnosti a má dostatečné znalosti a schopnosti pro Objednatele provádět svými silami s náležitou odbornou péčí podporu a údržbu předmětného software.
5. **Předmět smlouvy**
6. Předmětem této Smlouvy je servisní podpora a údržba softwaru dodaného Poskytovatelem Objednateli v rámci díla na „Poskytování a správu zaměstnaneckých výhod Cafeteria systému“.
7. Podporou a údržbou software (dále jen „Podpora") se rozumí

* Identifikace a lokalizace incidentů a jejich příčin (tedy odchylek od sjednaného či obvyklého fungování SW nebo HW).
* Řešení incidentů včetně odstraňování vad.
* Instalace opravných patchů a hot-fixů.
* Hotline telefonická podpora k hlášení incidentů či poskytování uživatelských rad   
  na základě dotazů Objednatele.
* Konzultační činnost formou e-mailu nebo v rámci hotline podpory.
* Aktualizace dat a databází, čištění databází.
* Školení uživatelů.

1. Software včetně všech jeho částí, musí být plně funkční tak, aby byla zajištěna Doba provozu 24x7, se spolehlivostí 99,9 % / ročně max. výpadek celkem 43 minut – součet výpadků nebo 1 výpadek v této délce měsíčně.
2. Podpora je poskytována ve formě textu, videokonference, telefonicky či pomocí připojení k počítači objednatele. Konkrétní způsob je volen podle závažnosti problému v uvedeném pořadí.
3. **Podmínky poskytování podpory**
4. Software včetně všech jeho částí, na které je podpora Poskytovatele poskytována,   
   jsou specifikovány v čl. I. odst. 1. této smlouvy.
5. Podpora se poskytuje pouze na softwarové produkty, které jsou instalovány v souladu s minimálními softwarovými a hardwarovými požadavky.
6. Pokud přechod na vyšší verze softwarových produktů bude vyžadovat navýšení konfigurace systémových prostředků (hardware, operační systémy, databázové programy), pak Poskytovatel je povinen tuto skutečnost oznámit neprodleně Objednateli, Objednatel se zavazuje bez zbytečného odkladu rozhodnout o navýšení/nenavýšení konfigurace systémových prostředků dle předchozího odstavce. V případě, že se Objednatel rozhodne nenavyšovat konfiguraci systémových prostředků, Poskytovatel není povinen provést přechod na vyšší verze softwarových produktů.
7. Objednatel je povinen při poskytování podpory poskytovat Poskytovateli potřebnou součinnost včetně testování navržených řešení.
8. Objednatel se zavazuje zajistit patřičné přístupové údaje do propojených systémů Objednatele, či jeho dalších dodavatelů za účelem testování funkčnosti aplikace.
9. Objednatel se zavazuje zajistit připojení technických prostředků, na kterých jsou instalovány softwarové produkty, na internet za účelem dálkové správy, udržovat toto připojení v provozuschopném stavu a umožnit Poskytovateli, případně jeho zaměstnancům připojení pomocí VPN, apod., s odpovídajícím přístupem k instalovaným softwarovým produktům. Pokud je to technicky možné, zavazuje se Poskytovatel řešit veškeré zásahy týkající   
   se podpory prostřednictvím dálkové správy.
10. Poskytovatel není povinen k poskytování podpory, bude-li mu v tom bránit skutečnost vzniklá na straně objednatele vyšší mocí, kterou se rozumí okolnost vylučující odpovědnost ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2) občanského zákoníku, aniž by ji Poskytovatel zapříčinil porušením své povinnosti.
11. **Způsob vyžádaní podpory**
12. Požadavek na poskytnutí podpory nebo oznámení události (dále jen "Oznámení události") může být hlášeno pouze oprávněnou osobou, pověřenou Objednatelem.
13. Oznámení události probíhá prostřednictvím ServiceDesku Objednatele. Přenos dat je realizován formou strukturovaného emailu, popř. API rozhraní (Alvao ServiceDesk) s napojením na systém Poskytovatele.
14. Každé oznámení události musí obsahovat:

* jméno a příjmení nahlašující osoby,
* stručný a výstižný popis události,
* datum a čas události,
* lhůta pro odstranění.

1. Poskytovatel je povinen zřídit a provozovat konzultační a poradenskou telefonní linku   
   pro Objednatele. Konzultační linka bude dostupná nejméně v pracovních dnech v pondělí   
   až pátek od 07:00 hod. do 15:30 hod. na tel. čísle ……………….. *(Vyplní Poskytovatel. Poté poznámku vymažte).*
2. Pro kategorizaci oznámení události platí tato ustanovení:
   1. *kategorie A* – vážná událost, závada či porucha s nejvyšší prioritou, které mají kritický dopad na funkčnost plnění nebo jeho části, které znemožňují užívání systému nebo jeho části Objednatelem nebo způsobují vážné provozní problémy.
   2. *kategorie B* – vážná událost, závada či porucha způsobující zhoršení výkonnosti   
      a funkčnosti plnění nebo jeho části. Plnění nebo jeho část má omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o odstranitelné vady, které způsobují problémy při užívání   
      a provozování Systému nebo jeho části Objednatelem, ale umožňují provoz.
   3. *kategorie C* – méně závažná událost, závada či porucha.
3. **Termíny plnění a sankce**
   * + 1. Pro odstranění vady platí tato pravidla:
4. v případě, že Poskytovatel obdrží požadavek Objednatele na odstranění vady v pracovní dny v době od 07:00 hod. do 15:00 hod., je ve lhůtě 1 hodina od doručení požadavku   
   a v ostatních případech nejpozději do 07:30 hodin následujícího pracovního dne, nejde-li o vadu kategorie A, u které platí vždy lhůta 1 hod., povinen oznámit Objednateli kolik času, popřípadě jakou součinnost Objednatele bude vyžadovat vyřešení požadavku,   
   a kdy Poskytovatel zahájí řešení požadavku Objednatele;
5. vadu kategorie A je Poskytovatel povinen odstranit nejpozději do 24 hodin od jejího nahlášení, nedohodnou-li se strany jinak;
6. Poskytovatel je povinen zahájit odstranění vady kategorie B pouze v pracovní dny v době od 07:00 do 15:00 hodin. Poskytovatel je povinen zahájit práce na odstranění takové vady nejpozději v 7:30 hodin následujícího pracovního dne od jejího nahlášení; vadu kategorie B je povinen odstranit bezodkladně, nejpozději však vždy do 48 hodin od termínu, kdy byl Poskytovatel povinen zahájit opravu, nedohodnou-li se strany jinak;
7. Poskytovatel je povinen zahájit práce na odstranění vady kategorie C do 2 pracovních dnů od přijetí požadavku a ukončit její odstraňování do 5 pracovních dnů od přijetí požadavku.
   * + 1. Při nesplnění daných termínů pro odstranění vad může Objednatel Poskytovateli účtovat smluvní pokutu:

a) U vady kategorie A ve výši 500,- Kč za každou vadu a za každou započatou hodinu prodlení s jejím odstraněním;

b) U vady kategorie B ve výši 3.000, - Kč za každou vadu a za každých započatých 24 hodin prodlení s jejím odstraněním;

c) U závady kategorie C ve výši 1.000, - Kč za každou vadu a za každý započatý den prodlení s jejím odstraněním.

* + - 1. Uplatněním smluvních pokut se nevylučuje ani neomezuje povinnost smluvních stran nahradit druhé straně škodu vzniklou porušením povinností ze závazkového vztahu.

1. **Cena podpory a údržby**
2. Za poskytování podpory a údržby systému dle této smlouvy se Objednatel zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu, která je zahrnuta do komplexní ceny za provoz měsíčně, která je uvedena v Ceníku Cafeterie systému, který tvoří přílohu č. 1 smlouvy o poskytování a správě zaměstnaneckých výhod „Cafeteria systém“.
3. Platební podmínky se řídí ujednáním dle článku VIII. smlouvy o poskytování a správě zaměstnaneckých výhod „Cafeteria systém“.
4. **Záruční doba, odpovědnost za škodu**
5. Poskytovatel dává na provedené práce dle čl. II. bodu 2 této smlouvy záruku za jakost v délce minimálně 24 měsíců od předání provedené servisní práce.
6. Záruku uplatňuje Objednatel u Poskytovatele způsobem a postupy stanovenými v článku V. této smlouvy.
7. Na odstranění vad plnění dle této servisní smlouvy, na které se vztahuje záruka (záruční vada), se použijí obdobně čl. IV. odst. 5 a čl. V. této smlouvy.
8. Při nedodržení termínu pro odstranění záruční vady může Objednatel Poskytovateli účtovat smluvní pokutu dle čl V. odst. 2 této smlouvy.
9. V průběhu záruční doby se má za to, že se vždy jedná o oprávněnou reklamaci, neprokáže-li Poskytovatel opak. Případné sporné případy (neoprávněná reklamace, neodborný zásah, opakující se případy, protokol o neopravitelnosti, odsouhlasení opravy vyžadující zvýšené náklady, úpravy funkcí nebo zapojení nad rámec původní dodávky) bude Poskytovatel neprodleně řešit s oprávněnými zaměstnanci Objednatele, k čemuž nejpozději do 5 pracovních dní předloží Objednatelem požadovanou dokumentaci (fotodokumentaci, protokol apod.).
10. Poskytovatel odpovídá za to, že činnosti a dodávky budou prováděny podle podmínek této smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
11. **Trvání smlouvy**
12. Tato smlouva je uzavřena na dobu trvání smlouvy o správě zaměstnaneckých výhod „Cafeteria systém“.
13. V případě ukončení smlouvy o správě zaměstnaneckých výhod „Cafeteria systém“ zaniká také tato smlouva.
14. **Vyšší moc, prodlení smluvních stran**
15. Pokud některé ze smluvních stran brání ve splnění jakékoli její povinnosti z této smlouvy překážka v podobě vyšší moci, nebude tato smluvní strana v prodlení se splněním příslušné povinnosti, ani odpovědná za újmu plynoucí z jejího porušení. Pro vyloučení pochybností se předchozí věta uplatní pouze ve vztahu k povinnosti, jejíž splnění je přímo nebo bezprostředně vyloučeno vyšší mocí.

Vyšší mocí se pro účely této smlouvy rozumí mimořádná událost, okolnost nebo překážka, kterou, ani při vynaložení náležité péče, nemohl Poskytovatel před podáním nabídky v rámci zadávacího řízení na veřejnou zakázku (nabídka byla Poskytovatelem podána dne …..…) [*pozn.:* *Poskytovatel nevyplňuje, doplní Objednavatel až před podpisem smlouvy]* a kupující před uzavřením této smlouvy předvídat ani ji předejít a která je mimo jakoukoliv kontrolu takové smluvní strany a nebyla způsobena úmyslně ani z nedbalosti jednáním nebo opomenutím této smluvní strany. Takovými událostmi, okolnostmi nebo překážkami jsou zejména, nikoliv však výlučně:

1. živelné události (zejména zemětřesení, záplavy, vichřice),
2. události související s činností člověka, např. války, občanské nepokoje,
3. epidemie a s tím případná související krizová a další opatření orgánů veřejné moci.

Smluvní strany sjednávají, že za mimořádnou událost, okolnost či překážku se nepovažují krizová či jiná opatření, nouzový stav atp., které v době podání nabídky byly vyhlášeny/stanoveny, tj. zejména opatření a nouzový stav v souvislostí epidemií koronaviru označovaného jako SARS CoV-2 (způsobujícího nemoc COVID-19, jak může být virus také v praxi označován), a že veškerá tato opatření či nouzový stav byly již Poskytovatelem zohledněny v rámci jeho nabídky.

1. Smluvní strana dotčená vyšší mocí je povinna informovat druhou smluvní stranu o existenci překážky v podobě vyšší moci bez zbytečného odkladu a dále podniknout veškeré kroky, které lze po takové smluvní straně rozumně požadovat, aby se zmírnil vliv vyšší moci na plnění povinnosti dle této smlouvy.
2. **Závěrečná ustanovení**
3. Tato smlouva, jakož i vztahy s touto smlouvou související se řídí právními předpisy České republiky a to zejména zákonem č. 89/2012 Sb. občanským zákoníkem občanským v platném znění.
4. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
5. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího zveřejnění na Portálu veřejné správy v Registru smluv, které zprostředkuje objednatel. O nabytí účinnosti smlouvy se objednatel zavazuje informovat Poskytovatele bez zbytečného odkladu, a to na e-mailovou adresu ………….. *(Pozn. Doplní Poskytovatel (elektronickou adresu). Poté poznámku vymažte*.) nebo do jeho datové schránky. Plnění předmětu smlouvy před účinností této smlouvy se považuje za plnění podle této smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto smlouvou.
6. Poskytovatel podpisem této smlouvy bere na vědomí, že Dopravní podnik Ostrava a.s. je povinným subjektem v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím (dále také jen „zákon“) a v souladu a za podmínek stanovených v zákoně je povinen tuto smlouvu, příp. informace v ní obsažené nebo z ní vyplývající zveřejnit. Podpisem této smlouvy dále bere Poskytovatel na vědomí, že Dopravní podnik Ostrava a.s. je povinen za podmínek stanovených v zákoně č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zveřejňovat smlouvy na Portálu veřejné správy v Registru smluv.
7. Poskytovatel prohlašuje, že neporušuje etické principy, principy společenské odpovědnosti,   
   ani základní lidská práva. Poskytovatel také svým podpisem stvrzuje, že se při plnění předmětu smlouvy bude řídit všemi platnými předpisy se zvláštním důrazem na zdraví, bezpečnost práce, ochranu životního prostředí, dodržování pracovních postupů a vyvarování se nelegální diskriminace.
8. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s plněním smluvních povinností budou přednostně řešeny smírnou cestou. Dojde-li mezi smluvními stranami ke sporu a tento bude řešen soudní cestou, pak místně příslušným soudem bude soud Objednatele a rozhodným právem je české právo.
9. Případné změny této smlouvy je možné činit pouze na základě dohody smluvních stran   
   ve formě písemných číslovaných dodatků, přičemž smluvní strany vylučují možnost změny této smlouvy jinak než písemnou formou.
10. Tato smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, pro každou stranu jedno a obě strany souhlasně prohlašují, že tuto smlouvu před jejím podpisem doslovně četly, ve všem s ní souhlasí a zavazují se ji dodržovat. Zároveň obě strany prohlašují, že smlouvu uzavřely ze své pravé a svobodné vůle, ničím ani nikým neovlivněné a že jim nejsou známy žádné okolnosti, které by mohly ovlivnit hodnověrnost této smlouvy.

V …………….. dne: V Ostravě dne:

zhotovitel objednatel

……………………………… ……………………………………

……………………………… Ing. Jan Bílý

……………………………… personální ředitel