

OBCHODNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Dodavatel v rámci předběžné nabídky předloží návrh smlouvy o poskytování služeb, který musí obsahovat alespoň dále uvedené body či smluvní ustanovení (některé body mohou být splněny též odkazem na odpovídající část nabídky dodavatele).

V případě nejasnosti či rozdílu mezi zadávací dokumentací či jiným dokumentem zpracovaným zadavatelem a návrhem smlouvy o poskytování služeb (příp. jiným dokumentem zpracovaným dodavatelem) bude mít přednost dokument či ustanovení zadavatele.

Návrh smlouvy o poskytování služeb musí být vyvážený a jednotlivá ustanovení nesmí být z pohledu běžného obchodního styku nestandardní či výrazně v neprospěch zadavatele.

Návrh smlouvy o poskytování služeb a její jednotlivá ustanovení ještě budou předmětem jednání v rámci jednacího řízení s uveřejněním. Dodavatel bude povinen akceptovat případné návrhy zadavatele na úpravu této smlouvy.

Povinné body či smluvní ustanovení:

1. Řádná identifikace smluvních stran
2. Definice rozsahu poskytovaných služeb
 - 2.1 rozsah služeb bude zcela odpovídat požadavkům zadavatele uvedeným v příloze č. 2 „Minimální technické požadavky na nový systém“ zadávací dokumentace a nabídce dodavatele
 - 2.2 rozsah služeb bude dále odpovídat příloze č. 4 „Funkční parametry nabízeného systému“, a to v rozsahu uvedeném v dodavatelské nabídce
 - 2.3 součástí definice rozsahu služeb budou rovněž případná územní či jiná omezení (např. počtu uživatelů, spravovaných dokumentů apod.), ovšem v rozsahu vyhovujícím požadavkům zadavatele uvedeným v zadávací dokumentaci
 - 2.4 součástí služeb musí být rovněž i standardní poskytnutí všech licencí či jiných licenčních oprávnění, která jsou v rámci SaaS obvyklá tak, aby zadavatel nebyl limitován v řádném a nerušeném užívání služby
3. Vymezení rozsahu funkcionality software, který je poskytován formou služby – odkazem na příslušné kapitoly nabídky dodavatele, které budou odpovídat požadavkům zadavatele uvedeným v příloze č. 2 zadávací dokumentace „Minimální technické požadavky na nový systém“ a příloze č. 4 zadávací dokumentace „Funkční parametry nabízeného systému“
4. Cena za poskytování služeb – odpovídající nabídce dodavatele (všechny ceny musí být v CZK)
 - 4.1 zvlášť bude vyčíslena cena za implementaci a zvlášť cena za poskytování služby provozu software za jeden rok provozu
 - 4.2 cena za implementaci a první 4 roky provozu bude sjednána jako pevná, maximální a nejvýše přípustná, zahrnující všechny náklady dodavatele
 - 4.3 případná možnost navýšení ceny za rok provozu po uplynutí prvních 4 let bude coby vyhrazená změna závazku omezena nejvýše 5 % ceny za předchozí rok
5. Termíny fakturace ceny za implementaci a za poskytování služeb provozu software

- 5.1. nejvýše 50 % ceny za implementaci bude dodavatelem fakturováno po zajištění přístupu zadavatele ke cloudovému prostředí software
- 5.2. zbývající část ceny za implementaci bude dodavatelem fakturováno po uvedení software do plného provozu u zadavatele
- 5.3. cena za první rok poskytování služeb provozu software bude dodavatelem fakturována po uvedení software do plného provozu u zadavatele
- 5.4. cena za každý další rok poskytování služeb provozu software bude dodavatelem fakturována vždy k datu uplynutí výročí uvedení software do plného provozu u zadavatele
6. Náležitosti faktury – budou odpovídat českému právnímu řádu, DPH bude vyčísleno podle aktuálně platných českých zákonů k datu fakturace
7. Lhůta splatnosti faktury – bude minimálně 30 kalendářních dnů
8. Úroveň poskytovaných služeb
 - 8.1 služby provozu software budou poskytovány celoročně, 7 dní v týdnu / 24 hodin denně
 - 8.2 dostupnost služeb software bude alespoň 99,0 % za dobu kalendářního roku, kde procento dostupnosti se vypočítá podle vzorce $\text{Doba dostupnosti} / (\text{Celková doba posuzovaného období} - \text{Doba výluk z SLA}) \times 100$
 - 8.3 za výluky z SLA budou považována pouze předem plánovaná přerušení provozu služby, příčiny mimo kontrolu dodavatele, příčiny vyplývající z jednání zadavatele a ojedinělé izolované případy nedostupnosti služby, jejichž trvání nepřesáhlo v jednotlivých případech 5 minut a nejde o případy trvalého charakteru, které by měly nepříznivý dopad na zadavatele
 - 8.4 předem plánovaná přerušení budou probíhat mimo pracovní dny, a to buď v předem dohodnutých standardních dobách údržby, anebo po předchozím oznámení zadavateli alespoň 1 kalendářní týden předem
 - 8.5 dodavatel bude zadavateli předávat čtvrtletní zprávy obsahující údaje o dostupnosti služby, resp. o přerušení jejího provozu v daném kalendářním čtvrtletí, a to nejpozději do 30 dnů po skončení každého příslušného čtvrtletí
 - 8.6 tato čtvrtletní zpráva bude vždy obsahovat procentuální podíl doby provozuschopnosti služby, důvody doby nečinnosti a informace o přijatých preventivních opatřeních, informace, jak dlouho trvalo obnovení provozu po nečinnosti služby, a plánované doby nečinnosti během čtvrtletí
 - 8.7 v případě porušení úrovně dostupnosti služeb má zadavatel nárok na slevu z ceny služby, přičemž minimální požadovaný nárok na slevu je:
 - v případě dostupnosti software od 98,5 % a méně než 99,0 % – 1 % z ceny služeb
 - v případě dostupnosti software od 98,0 % a méně než 98,5 % – 2 % z ceny služeb
 - v případě dostupnosti software od 97,5 % a méně než 98,0 % – 3 % z ceny služeb
 - v případě dostupnosti software od 97,0 % a méně než 97,5 % – 4 % z ceny služeb
 - v případě dostupnosti software méně než 97,0 % – 5 % z ceny služeb

- v případě poklesu dostupnosti služby pod 97,0 % ve dvou čtvrtletních obdobích po sobě je zadavatel oprávněn vypovědět poskytování služeb s okamžitou platností

8.8 postup oznámení o přerušení provozu služby a stavu jeho řešení

9. Způsob poskytování služeb podpory a jejich úroveň

9.1 postup hlášení incidentů – zadavatel požaduje, aby dodavatel pro účely hlášení incidentů provozoval aplikaci s webovým uživatelským rozhraním

9.2 reakční doby na nahlášené incidenty, které budou

- v případě nedostupnosti služby – nejvýše 1 hodina od nahlášení
- v případě nedostupnosti jednoho modulu software – nejvýše 2 hodiny od nahlášení
- v případě jiných problémů provozu služby (delší doba odezvy, chybná funkce modulu) – nejvýše 1 pracovní den od nahlášení
- v případech ostatních incidentů (zejména dotazy k funkcionalitám software, návrhy na vylepšení funkcionality software apod.) – nejvýše 2 pracovní dny od nahlášení

9.3 způsob řešení incidentů

- v případě nedostupnosti služby nebo nedostupnosti jednoho modulu software – vyřešení incidentu, poskytnutí alternativního zadavatelem akceptovaného řešení nebo snížení závažnosti incidentu
- v případě jiných problémů provozu služby – nasazení opravy nebo alternativního zadavatelem akceptovaného řešení v souladu s harmonogramem upgradů služby
- v případech ostatních incidentů – poskytnutí adekvátní informace nebo odpovědi na dotaz

10. Monitorování provozu služby – zadavatel požaduje, aby služba byla monitorována v režimu 24 x 7, a to nejen z hlediska dostupnosti, ale také výkonu služby

11. Ustanovení, že smlouva (obchodní a platební podmínky) se řídí a vykládá v souladu s právním řádem České republiky, s vyloučením kolizních norem. Veškeré spory vyplývající z těchto podmínek budou podléhat pouze a výhradně věcně příslušným soudům se sídlem v Praze. Úmluva Organizace spojených národů o smlouvách o mezinárodní koupi zboží se nepoužije

12. Veškerá oznámení podle těchto podmínek budou považována za účinná okamžikem doručení na výše uvedenou adresu nebo na určené faxové číslo: (i) v případě osobního doručení okamžikem doručení, (ii) v případě zaslání uznávanou vnitrostátní nebo mezinárodní kurýrní službou v pracovní den doručení, (iii) v případě zaslání doporučenou poštou do pěti (5) pracovních dnů od odeslání, (iv) v případě zaslání e-mailem v pracovní den odeslání (nebo v případě zaslání mimo pracovní den následující pracovní den), za předpokladu, že příjemce potvrdil přijetí

13. Smlouvu (Obchodní a platební podmínky) lze měnit pouze písemnou dohodou podepsanou oběma smluvními stranami

14. Závazný text smlouvy musí být zpracován v českém jazyce a může mít identické vícejazyčné verze (v takovém případě však bude rozhodné české znění smlouvy)
15. Přístup k materiálům poskytovatele služby, zejména k dokumentaci provozovaného software
 - 15.1 dodavatel je povinen poskytnout úplnou uživatelskou dokumentaci k software a provádět její aktualizace v případě aktualizací software
 - 15.2 zadavatel je oprávněn si tuto dokumentaci vytisknout nebo okopírovat pro svou vnitřní potřebu
16. Popis služeb implementace – harmonogram prací, jehož minimální struktura je uvedena v příloze č. 1 „Specifikace a rozsah předmětu plnění“
17. Rozsah služeb – služby budou zahrnovat projektové řízení, konfiguraci software pro potřeby zadavatele, migraci dat zadavatele a školení správců software u zadavatele, a to v rozsahu odpovídajícím požadavkům zadavatele uvedeným v příloze č. 2 „Minimální technické požadavky na nový systém“ a příloze č. 4 „Funkční parametry nabízeného systému“ zadávací dokumentace a nabídce dodavatele
18. Kontaktní osoba pro technickou a obchodní komunikaci týkající se služeb implementace
19. Složení týmu dodavatele pro plnění smlouvy
20. Přiměřené požadavky na součinnost zákazníka při implementaci a provozu
21. Ustanovení o ochraně dat zadavatele, včetně jejich zálohování a možnosti zadavatele bezplatně si vyžádat kompletní kopii svých dat
22. Ustanovení o ochraně osobních údajů
 - 22.1 součástí smlouvy bude smlouva o zpracování osobních údajů obsahující náležitosti odpovídající požadavkům Nařízení GDPR (Osobní údaje uživatelů v systému budou zpracovávány v souladu se Zákonem č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů a Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES známém jako GDPR (obecné nařízení)
 - 22.2 ve smlouvě budou uvedena technická a organizační opatření na straně dodavatele sloužící k zajištění ochrany osobních údajů
23. Doba platnosti smlouvy a možnosti jejího předčasného ukončení
 - 23.1 smlouva bude sjednána na dobu určitou v délce 15 let, s možností opčního prodloužení smlouvy o další dva roky
 - 23.2 ve smlouvě bude možnost výpovědi ze strany zadavatele s výpovědní dobou 3 měsíce a ze strany dodavatele s výpovědní dobou 18 měsíců; obě smluvní stany budou oprávněny smlouvu vypovědět nejdříve po uplynutí prvních 4 let provozu software
 - 23.3 v případě ukončení platnosti smlouvy jindy než k datu výročí zahájení plného provozu software, bude poměrná část poplatku za poskytování služby vrácena zadavateli

24. Možnost odstoupení od smlouvy v případě hrubého porušení smlouvy druhou smluvní stranou (toto ustanovení nesmí být koncipováno v neprospěch zadavatele)
25. Ustanovení o možnosti stáhnout si veškerá data zadavatele z prostředí dodavatele, a to bezplatně a ještě 30 dnů po ukončení poskytování služeb
26. Záruky za služby
 - 26.1 závazek dodavatele, že služba nebude obsahovat žádné viry, spyware ani žádný jiný malware
 - 26.2 závazek dodavatele, že služba bude odpovídat poskytnuté dokumentaci
27. Ustanovení pro ochranu zadavatele před nároky třetích stran týkajících se porušení duševního vlastnictví v souvislosti s poskytovanými službami
28. Smlouva bude uzavřena v souladu s právním řádem České republiky, případné spory vyplývající ze smlouvy budou řešeny českými soudy
29. Ustanovení, že žádná ze smluvních stran není oprávněna bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy
30. Ustanovení o vyhrazených změnách závazku dle čl. 13 zadávací dokumentace stanovující, že v případě, že dojde v průběhu plnění smlouvy k mimořádnému požadavku zadavatele na nákup jiných (dalších) služeb než služeb výslovně uvedených v zadávací dokumentaci (tzn. služeb specifikovaných v konečné nabídce dodavatele), je zadavatel oprávněn čerpat i tyto jiné a v zadávací dokumentaci blíže nespecifikované služby. Těmito dalšími službami se myslí rozšíření nabízeného systému o nové aplikace (jestliže má dodavatel tyto aplikace k dispozici nebo plánuje jejich vývoj v době podání konečné nabídky) nebo rozšíření maximálního počtu uživatelů – knihovníků.
 - 30.1 v takovém případě bude součástí smlouvy jako její příloha aktuální ceník (katalog) dodavatele, a to s cenami v místě a čase obvyklými. Ceníkové ceny mohou být navýšeny oproti cenám uvedeným v konečné nabídce obdobným způsobem, jako cena za provoz systému (tj. po 4 letech může dojít k navýšení o maximálně 5 % původní ceny uvedené v ceníku). Cena takové dodatečné služby bude vždy podléhat předchozímu písemnému schválení ze strany zadavatele
 - 30.2 cena těchto dalších služeb za žádných okolností nesmí překročit 30 % nabídkové ceny
 - 30.3 zadavatel bude v takovémto mimořádném případě vždy postupovat v souladu se ZZVZ
 - 30.4 zadavatel není povinen nabídku takovýchto dodatečných služeb a jejich ceny akceptovat
31. Tato ustanovení:
 - 31.1 Dodavatel je na základě ustanovení § 2 písm. e) a zákona č. 320/2001 Sb. o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Dodavatel je v tomto případě povinen vykonat veškerou součinnost s finanční kontrolou. Dodavatel se zavazuje, že uchová veškeré podklady a písemnosti potřebné k řádnému provedení kontroly použití prostředků ze státního rozpočtu po

dobu nejméně deseti (10) let od ukončení smlouvy. Dodavatel se zavazuje, že k této povinnosti zaváže ve smlouvě také své poddodavatele

- 31.2 Smlouva je podepsána v elektronické podobě
- 31.3 Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva vyžaduje uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a s tímto uveřejněním souhlasí. Uveřejněn bude celý text smlouvy, včetně všech jejích příloh. Zaslání smlouvy do registru smluv zajistí zadavatel neprodleně po nabytí platnosti smlouvy. Zadavatel se současně zavazuje informovat dodavatele o provedení registrace smlouvy tak, že zašle dodavateli kopii potvrzení správce registru smluv o uveřejnění smlouvy bez zbytečného odkladu poté, kdy sám potvrzení obdrží, popř. v průvodním formuláři při registraci smlouvy vyplní příslušnou kolonku s ID datové schránky Dodavatele (v takovém případě potvrzení od správce registru smluv o provedení registrace smlouvy obdrží obě smluvní strany zároveň)
- 31.4 Změny smlouvy musí být vždy provedeny v souladu s pravidly pro změnu závazků ze smlouvy na veřejnou zakázku dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů

32. Tato prohlášení, že dodavatel:

- 32.1 Je oprávněn uzavřít smlouvu a plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy
- 32.2 na straně dodavatele není k uzavření smlouvy ani ke splnění závazků dodavatele z ní vyplývajících požadován žádný souhlas, udělení výjimky, schválení, prohlášení ani povolení jakékoliv třetí osoby či orgánu, popřípadě tyto byly získány
- 32.3 uzavření smlouvy dodavatelem není (i) porušením jakékoliv povinnosti vyplývající z platných právních předpisů v jakémkoliv právním řádu, jímž je dodavatel vázán, a/nebo (ii) porušením jakékoliv povinnosti vyplývající z jakékoliv smlouvy, již je dodavatel stranou, a/nebo (iii) v rozporu s jakýmkoliv požadavkem, rozhodnutím nebo předběžným opatřením správního orgánu nebo soudu nebo rozhodčím nálezem rozhodců, jímž je dodavatel vázán
- 32.4 neprobíhá a podle nejlepšího vědomí a znalostí dodavatele ani nehrozí žádné soudní, správní, rozhodčí ani jiné řízení či jednání před jakýmkoliv orgánem jakékoliv jurisdikce, které by mohlo, jednotlivě nebo v souhrnu s dalšími okolnostmi, nepříznivým způsobem ovlivnit schopnost dodavatele splnit jeho závazky podle této smlouvy
- 32.5 Dodavatel udržuje v platnosti ve všech zásadních ohledech licence, souhlasy, povolení a další oprávnění požadovaná právními předpisy platnými pro poskytnutí plnění dle smlouvy a nehrozí, že by platnost takové licence, souhlasu, povolení a oprávnění byla ukončena, plnění a jeho poskytnutí objednateli nejsou v rozporu s jakýmkoli právem třetí osoby na patentovou, známkoprávní, či jinou ochranu duševního vlastnictví, obchodní firmy či hospodářské soutěže
- 32.6 není si s vynaložením odborné péče vědom žádné překážky, týkající se plnění, nebo místa či prostředí objednatele, která by znemožňovala nebo znesnadňovala poskytnout plnění způsobem sjednaným podle smlouvy
- 32.7 Smlouva představuje platný a právně závazný závazek dodavatele, který je vůči dodavateli vynutitelný v souladu s podmínkami smlouvy
- 32.8 Dodavateli není známa žádná skutečnost, okolnost či událost, která by měla za následek nebo by mohla mít za následek absolutní či relativní neplatnost smlouvy
- 32.9 Dodavatel se zavazuje zajistit, aby jeho prohlášení dle této smlouvy zůstala pravdivá a v platnosti po celou dobu účinnosti smlouvy