*Příloha č.3*

**Servisní smlouva**

**(dále jen „smlouva“)**

**OBJEDNATEL: Mikroregion Hranicko**

Sídlo: Tř. 1. máje 328, 753 01 Hranice

IČO: 70961051

DIČ: Neplátce DPH

zastoupené: Ing. Jaroslav Šindler – Předseda svazku

(dále jen „objednatel“)

**ZHOTOVITEL: ……………………………**

Název: ……………………………

Sídlo: ……………………………

IČO: ……………………………

DIČ: ……………………………

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném … soudem v … pod sp. zn. (oddíl, vložka) …

bankovní spojení: ……………………………

č. účtu: ……………………………

zastoupený: ……………………………

(dále jen „zhotovitel“)

**Úvodní ustanovení**

Tato smlouva je uzavírána smluvními stranami na základě výsledku výběrového řízení veřejné zakázky nazvané „SYSTÉM PRO DIGITÁLNÍ AGENDU OBCE“ uveřejněné na portálu www.esfcr.cz.

**Článek I**

1. Zhotovitel bude na základě této smlouvy poskytovat objednateli maintenance SW a technickou podporu aplikací Systém pro digitální agendu obce:
   1. maintenance SW se pro účely této smlouvy rozumí poskytování aktualizací a legislativní údržba řešení (zajištění souladu s předmětnými právními předpisy zhotovitelem),
   2. technickou podporou se pro účely této smlouvy rozumí zajištění příjmu požadavků na opravu a rozvoj prostřednictvím service desku, realizace řešení incidentů a požadavků na rozvoj.
2. Technická podpora pro opravu závad bude realizována:

**A. Kategorie vady „urgentní“** – oprava do 2 hodin od nahlášení

Vady zabraňující provozu, produkt není́ použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav muže ohrozit běžný provoz objednatele a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením.

**B. Kategorie vady „střední́“** – oprava do 2 dnů od nahlášení

Vady omezující́ provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozovaní́ produktu nebo jeho časti, ale umožňující provoz, jimiž̌ způsobené́ problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními.

**C. Kategorie vady „nízká́“** – oprava do 7 dnů od nahlášení

Vady neomezující́ provoz, jedná se o drobné́ vady, které́ nespadají́ do kategorií „vysoká“ nebo „střední́“.

1. Objednatel se zavazuje vytvořit zhotoviteli veškeré podmínky nezbytné k výkonu jeho činnosti dle této smlouvy a platit za činnost prováděnou dle této smlouvy dohodnutou odměnu.

**Článek II**

1. Maintenance SW a technická podpora systému bude zabezpečena pracovníkem zhotovitele, nebo osobami, které k tomu zhotovitel najme nebo je jinak pověří. Za účelem vyloučení pochybností smluvní strany sjednávají, že zhotovitel je oprávněn k činnostem dle této smlouvy užít svých zaměstnanců a/nebo třetích osob dle vlastní volby. V případě užití třetích osob odpovídá, jako kdyby činnost prováděl sám.
2. Maintenance SW a technická podpora pořízených aplikací bude prováděna formou:
   * telefonicky – konzultace po telefonu v režimu 5 x 8 (8 hodin v pracovní dny v době od 7:00 do 21:00)
   * prostřednictvím Service Desk – e-mailem, webovým rozhraním v režimu 24 x 7,
   * osobně – osobní konzultace, školení, výjezd technika do sídla Objednatele,
   * vzdáleným přístupem – do infrastruktury Objednatele související s pořízenými aplikacemi.

**Článek III**

1. Zhotovitel bude objednatele informovat o možnosti rozšíření jeho služeb a poskytovat mu podněty pro lepší užití a správu pořízených aplikací.
2. Zhotovitel bude objednatele informovat o jemu známých rizicích, které hrozí při výkonu činností zhotovitele podle této smlouvy a jejích příloh.
3. Zhotovitel bude postupovat a jednat při poskytování maintenance SW a technické podpory pořízených aplikací dle této smlouvy s potřebnou odbornou péčí a v souladu se zhotoviteli známými zájmy objednatele.
4. Zhotovitel bude řádně pečovat o předměty poskytnuté objednatelem v souvislosti s plněním této smlouvy.
5. Objednatel není oprávněn zneužívat svá práva plynoucí z této smlouvy, zneužitím se rozumí například šikanozní uplatňování práv. Neposkytnutí služby v případě zneužití práv objednatele není porušením této smlouvy.
6. Objednatel bude, k žádosti zhotovitele, poskytovat zhotoviteli veškerou součinnost nezbytnou k plnění této smlouvy. Neposkytnutí služby v případě neposkytnutí nezbytné součinnosti objednatele není porušením této smlouvy.

**Článek IV**

1. Zhotovitel nenese odpovědnost za vady na pořízených aplikacích vzniklé zásahem nebo porušením povinností objednatele. Zhotovitel rovněž nenese odpovědnost za závady produktů třetích stran a za závady na pořízených aplikacích způsobené produkty třetích stran.

**Článek V**

1. Smluvní strany se dohodly na paušální platbě za poskytované služby specifikované v čl. I na základě ocenění závazného cenového rozpisu, který je přílohou č. 1 této smlouvy.
2. Paušální cena za maintenance SW a technickou podporu bude uhrazena vždy na základě faktury vystavené zhotovitelem zpětně po uplynutí období 12 měsíců. První faktura bude vystavena po uplynutí 12 měsíců od předání díla bez vad a nedodělků. Další faktury budou doručeny objednateli nejdříve 7 dnů před dovršením dalších 12 měsíců. Mimo náležitostí faktury stanovených ve smlouvě bude faktura obsahovat podrobný výkaz provedených prací v rámci maintenance SW a technické podpory.
3. Odměna bude placena bankovním převodem na základě faktury - daňového dokladu. Faktura bude mít splatnost 30 dní ode dne jejího vystavení zhotovitelem. Faktura bude zaslána datovou schránkou, poštou nebo předána osobně objednateli nejpozději do 2  pracovních dnů ode dne jejího vystavení.
4. Smluvní strany prohlašují, že v případě prodlení objednatele s placením jakékoliv částky splatné podle této smlouvy je zhotovitel oprávněn, bez ohledu na další nároky, přerušit poskytování jakýchkoliv služeb a přerušit plnění jakýchkoliv povinností dle této smlouvy (zcela či částečně), a to po dobu trvání prodlení.
5. Smluvní strany sjednávají dohodu o smluvní pokutě, podle které bude objednatel, v případě prodlení s placením jakékoliv částky splatné podle této smlouvy povinen zaplatit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,1% denně z dlužné částky. Zaplacením smluvní pokuty podle této smlouvy není dotčen nárok na náhradu škody v míře přesahující smluvní pokutu, ustanovení § 2050 občanského zákoníku se nepoužije.

**Článek VI**

1. Žádné ustanovení této Smlouvy nebrání nebo neomezuje účastníky ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získala při plnění této smlouvy.

**Článek VII**

1. Dojde-li při plnění této smlouvy k provedení díla, které může být předmětem práv průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, řídí se práva k takto provedenému dílu přiměřeně příslušnými ustanoveními autorského zákona.
2. Pokud by se z jakéhokoli důvodu kterékoliv ujednání této smlouvy stalo neplatným nebo nevymahatelným, neplatnost nebo nevymahatelnost takového ujednání nebude mít vliv na platnost a účinnost zbývajících ujednání, pokud z povahy tohoto ujednání nebo z jeho obsahu nevyplývá, že neplatné nebo nevymahatelné ujednání nelze oddělit od ostatního obsahu této smlouvy. Pokud se jakékoli ujednání této smlouvy stane neplatným nebo nevymahatelným, zahájí Smluvní strany jednání za účelem nové úpravy vzájemných vztahů tak, aby byl zachován původní záměr Smlouvy.

**Článek VIII**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a činí 48 měsíců. Tato doba počíná běžet dnem protokolárního předání kompletního předmětu plnění bez funkčních vad a případných nedodělků či nekompletností.
2. Zhotovitel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude v prodlení s placením jakékoliv částky splatné dle této smlouvy po dobu delší než jeden měsíc.
3. Tato smlouva, právní a závazkové vztahy jím založené a z něj plynoucí se řídí právním řádem České republiky a zákonem č. 89/2012 Sb. (dále jen „NOZ“). Účastníci prohlašují, že si nejsou vědomi toho, že by tato smlouva směřovala ke zhoršení jejich právního postavení.
4. Účastníci se budou snažit řešit případné spory a nároky vzniklé v souvislosti s touto smlouvou smírnou cestou.
5. Účastníci prohlašují, že tuto smlouvu uzavírají po vzájemné dohodě, poctivě, svobodně a v dobré víře.
6. Tato smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky, které musí být podepsané oprávněnými zástupci obou účastníků.
7. Prodávající souhlasí s případným uveřejněním podmínek, za jakých byla tato smlouva uzavřena v rozsahu dle zákona č. 134/2016 Sb., zákona č. 340/2015 Sb. a zákona č. 106/1999 Sb..
8. Zhotovitel souhlasí se zpracováním svých osobních údajů objednatelem ve vztahu k zákonu č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a uchováním osobních dat, které budou použity v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
9. Zhotovitel bere na vědomí, že v souladu s ust. § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů, je jako právnická osoba podílející se se na dodávkách zboží nebo služeb hrazených z veřejných výdajů nebo z veřejné finanční podpory osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
10. Tato smlouva se pořizuje ve dvou vyhotoveních s povahou originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží 1 vyhotovení originálu.
11. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – cenový rozpis

Za objednatele Za zhotovitele

|  |  |
| --- | --- |
| V Hranicích dne ………………..  …………………………………….............  Ing. Jaroslav Šindler  Předseda svazku | V ……………….. dne ………………..  …………………………………….............  Jméno a příjmení  funkce |