\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**SMLOUVA O POSKYTNUTÍ PODPORY A SERVISU**

**ODEČTOVÉHO SYSTÉMU DIAVASO**

**(„Smlouva“)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ SPA-2023-800-000276 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

mezi



a



**čl. I. Smluvní strany**

**Xylem Česká republika spol. s r.o.**

Sídlo: Walterovo náměstí 329/3, Jinonice, 158 00 Praha 5

IČ: 48114651

DIČ: CZ48114651

Zastoupení: xxx

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze sp. zn. C 16626

na straně jedné („**Xylem Česká republika** ” nebo „**Poskytovatel**”),

a

**CHEVAK Cheb, a.s.,**

se sídlem Tršnická 4/11, 350 02 Cheb

IČ 49787977, DIČ CZ49787977

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, v oddíle B, vložce 367

Společnost zastoupená:

 předseda představenstva xxx

 místopředseda představenstva xxx

Bankovní spojení: KB 14102331/0100

na straně druhé („**CHEVAK Cheb“** nebo„**Objednatel**”),

**čl. II. Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je povinnost Poskytovatele zajišťovat pro Objednatele servisní služby odečtového systému DIAVASO a souvisejících služeb stanovených touto smlouvou.
2. Poskytovatel se dále zavazuje po dobu platnosti této smlouvy rovněž zajišťovat technickou podporu, pomoc a případné informační služby nebo telefonické konzultace Objednateli týkající se oprav, funkčnosti, zprovoznění a užívání odečtového systému.
3. Poskytovatel se zavazuje předmětné služby poskytovat řádně v souladu s touto smlouvou a Objednatel se zavazuje takto poskytnuté služby hradit dle ujednání smlouvy ve stanovené ceně.

**čl. III. Rozsah servisních činností**

Náplň servisní práce a podpory standardně zahrnuje:

- aktualizaci DIAVASO CM serveru minimálně 1x ročně (vzdálený přístup). V případě vydání aktualizace více než 1x ročně bude tato aktualizace zákazníkovi nainstalovaná.

- pro vzdálený přístup na server na kterém běží serverová část DIAVASO CM je nutno

 umožnit vzdálené připojení pomocí VPN (RDP), nebo jiné vhodné alternativy

 schválené Xylem IT standardy (zajistí Objednatel)

- proškolení pověřeného personálu po aktualizaci CM serveru

- aktualizace aplikace v mobilech/tabletech pověřeného personálu

- proškolení na nové funkcionality systému a odečtových aplikací

- vzdálená pomoc při odečtech v terénu – **za podmínky**, že má Objednatel u svých pověřených zaměstnanců v mobilních telefonech/tabletech aplikaci TeamViewer QuickSupport, která podporuje vzdálené ovládání mobilního zařízení a vizualizaci obrazovky

- v případě problémů se serverem provádí Poskytovatel standardně vzdálený support, který zahrnuje investigaci problému, analýzu logů CM serveru – **za podmínky**, že je v systému Objednatele umožněn vzdálený přístup přímo na server, kde je DIAVASO CM instalován.

**čl. IV. Podpora a řešení servisních zásahů**

 Poskytovatel se zavazuje pro všechna svá plnění poskytovaná na základě této Smlouvy poskytovat služby podpory a servisu. Tyto služby spočívají především v:

* + 1. Poskytnutí služeb telefonické hotline dostupné v pracovní době od 9:00 h do 17:00 h v pracovní dny, kromě státních svátků
		2. Nabírání požadavků na podporu a hlášení problémů výhradně cestou e-mailu: xxx (v případě potřeby na telefonické hotline na čísle xxx)

 Diagnostika příčin problémů a řešení požadavků Objednatele včetně konzultací zjištěných

 provozních problémů nebo požadavků na změny:

* 1. Oznámení poruchy služby Poskytovatele je učiněno okamžikem nahlášení poruchy

 cestou e-mailu dle uvedených kontaktů výše.

* 1. Sdělení ohledně výskytu poruchy, problému či nedostatku musí obsahovat tyto náležitosti:

- identifikaci Objednatele

- místo (název) a adresu provozování služby

- identifikaci zařízení, na němž se projevuje porucha (pokud je zařízení známo)

- popis poruchy

- čas, kdy se porucha projevila

* 1. Sdělení obsahující uplatnění jakýchkoli právních nároků jedné Smluvní strany vůči druhé (např. nároku na slevu) musí mít písemnou formu a musí být druhé Smluvní straně prokazatelně předáno. Výše uvedené komunikační kanály (telefonická hotline, email) slouží k řešení provozních komplikací, nikoli k uplatnění právních nároků.
	2. Za okamžik vzniku poruchy služby se považuje okamžik nahlášení poruchy dle odst. 3. výše. Jestliže Objednatel neumožní Poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení nebo jinak neposkytne nutnou součinnost, nezapočítává se tato doba nemožnosti provedení servisního zásahu nebo jiného neposkytnutí nutné součinnosti do doby řešení poruchy.
	3. Porucha způsobená třetí stranou, např. výpadek elektrického napájení, rušení provozu zařízení či aktivovaných prvků, výpadek sítě internet apod. není závadou na straně Poskytovatele, tj. není poruchou pro služby poskytované Poskytovatelem podle této Smlouvy.
	4. S odstraňováním poruchy služby začne Poskytovatel v dohodnuté lhůtě po jejím oznámení Objednatelem. Poskytovatel následně informuje Objednatele o stavu řešení poruchy služby a o předpokládaném termínu ukončení odstraňování poruchy služby, resp. obnovení služby po poruše. V případě nově zjištěných zásadních skutečností vztahujících se k poruše služby bude Poskytovatel informovat Objednatele bez prodlení.
	5. Okamžik odstranění poruchy nastává ve chvíli, kdy Poskytovatel sdělí Objednateli, že porucha služby byla odstraněna a bylo provedeno ověření funkčnosti ze strany Objednatele.
	6. Po obnovení služby po poruše Objednatel neprodleně prověří funkčnost služby.

**čl. V. Doba trvání Smlouvy**

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a nabývá účinnosti dnem uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv.

### Každá ze stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, kdy byla výpověď doručena druhé straně.

### Každá ze stran je oprávněna od této smlouvy odstoupit v případě jejího podstatného porušení druhou stranou.

**čl. VI. Cena plnění**

### Smluvní strany se dohodly na roční paušální platbě za poskytovaný servis ve výši:

**32.500,- Kč (bez DPH)**

 Uvedenou částku bude Poskytovatel pravidelně fakturovat Objednateli **1x ročně**

 v 11. měsíci kalendářního roku po dobu platnosti smlouvy. Splatnost faktur je

 stanovena na 30 dní.

1. Ve výše uvedené roční paušální platbě je zahrnut rozsah prací **v celkové době trvání 10 h a 1x aktualizace serveru a proškolení pověřeného personálu**, při překročení uvedeného rozsahu servisních hodin, nebo více než 1 aktualizace serveru za 1 kalendářní rok, bude Poskytovatel dodatečně fakturovat službu Objednateli ve výši **875,- Kč (bez DPH)** za každou započatou čtvrt hodinu servisních prací.
2. Případné náklady na použitý materiál budou vyčísleny individuálně, nejsou předmětem této smlouvy. Poskytovatel bude tyto náklady fakturovat Objednateli po vzájemném písemném odsouhlasení obou smluvních stran.

**čl. VII. Způsob platby**

* + 1. Objednatel tímto (dle ustanovení § 26 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty) uděluje Poskytovateli souhlas s elektronickým zasíláním daňových dokladů (faktur) na adresu xxx
		2. Obsahuje-li faktura – daňový doklad jakékoliv nesprávné údaje, nebo některá náležitost chybí, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli.

**čl. VIII. Protikorupční doložka**

* 1. Při plnění této Smlouvy, se smluvní strany zavazují striktně dodržovat platné právní předpisy zakazující uplácení veřejných činitelů a soukromých osob, protiprávní ovlivňování, praní špinavých peněz, které mohou zejména způsobit vyloučení z veřejných zakázek, zejména pak:
1. zákon Spojených států o korupčních praktikách z roku 1977 („Foreign Corrupt Practices Act – FCPA, 1977“), který se vztahuje i na korupční jednání v zahraničí; zákon Spojeného Království o úplatkářství z roku 2010 (UK Bribery Act 2010), který se také vztahuje i na korupční jednání v zahraničí
2. zákon ČR č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění
	1. Poskytovatel se zavazuje zavést a provádět všechna nezbytná a přiměřená opatření k zabránění korupce.
	2. Poskytovatel prohlašuje, že podle jeho vědomí, jeho zákonní zástupci (statutární orgány), ředitelé, zaměstnanci, a kdokoliv, kdo byl pověřen poskytováním služeb pro Objednatele nebo jménem Objednatele na základě této Smlouvy není a nebude přímo či nepřímo nabízet, dávat, poskytovat, vyžadovat, ani přijímat peníze nebo jakékoliv jiné ocenitelné hodnoty nebo poskytovat jakékoliv výhody nebo dary osobě, společnosti nebo podniku, státnímu úředníkovi, zaměstnanci, politické straně či hnutí, politickému kandidátovi, osobě, která působí v legislativním, správním nebo soudní postavení jakéhokoli druhu (kteréhokoli státu), veřejné organizaci nebo státnímu podniku, úředníkovi veřejné národní a mezinárodní organizace, za účelem ovlivňování takové osoby v rámci její funkce, nebo pro účely odměňování či vyvolávající nesprávné plnění příslušné funkce nebo činnosti jakoukoliv osobou za účelem získání nebo udržení podnikatelské příležitosti pro Objednatele nebo získání výhody pro podnikání Objednatele.
	3. Poskytovatel se zavazuje neprodleně oznámit Objednateli jakékoliv porušení jakéhokoliv ustanovení této doložky.
	4. Pokud Objednatel upozorní Poskytovatele, že má oprávněné důvody domnívat se, že porušil jakékoliv ustanovení této doložky (článku):
3. Objednatel je oprávněna pozastavit plnění této Smlouvy bez předchozího upozornění na tak dlouho, jak je dle mínění Objednatele nezbytné k vyšetření předmětného jednání, aniž by vznikla jakákoliv odpovědnost Objednatele za toto přerušení;
4. Poskytovatel je povinen přijmout veškerá potřebná opatření, aby zabránil ztrátě nebo zničení listinných důkazů vztahujících se k příslušnému jednání.
	1. Pokud Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost uvedenou výše v této doložce:
		1. Objednatel může okamžitě ukončit tuto smlouvu odstoupením nebo výpovědí s okamžitou účinností a bez vzniku jakékoli odpovědnosti vůči Poskytovateli;

Poskytovatel se zavazuje, že odškodní Objednatele v maximálním možném rozsahu dle platných právních předpisů za jakékoliv ztráty, újmy, nebo výdaje, které Objednateli vzniknou z takového porušení.

**čl. IX. Ostatní ujednání**

### Tato smlouva může být změněna pouze písemnou formou označenou jako číslované dodatky.

1. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž 1 obdrží Objednatel a 1 Poskytovatel.
2. Práva a povinnosti smluvních stran, které nejsou výslovně upravená touto smlouvou, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
3. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním smlouvy a všech případných dodatků dle povinností vyplývající ze zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel rovněž bere na vědomí, že společnost CHEVAK Cheb, a. s. je povinným subjektem dle ustanovení § 2, odst. 1, písmeno m) zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že společnost CHEVAK Cheb, a. s. je oprávněna bez dalšího zveřejnit obsah celé této smlouvy/dodatku, a to jak prostřednictvím registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., tak jiným způsobem v případě, že hodnota přesahuje 50 000,- Kč bez DPH.

PŘÍLOHY

 Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

1. Příloha č. 1 – Prodejní nabídka
2. Příloha č. 2 – Ustanovení o bezpečnosti informací

V Praze, dne: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ V Chebu, dne: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Xxx xxx

 jednatel společnosti předseda představenstva

Xylem Česká republika spol. s r.o. CHEVAK Cheb, a.s.

 ( zástupce poskytovatele ) ( zástupce nabyvatele )

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 xxx

místopředseda představenstva

 CHEVAK Cheb, a.s.

 ( zástupce nabyvatele )