

Smlouva

o poskytování služeb servisu, podpory a údržby

číslo smlouvy Objednatele: SŽDC: **E791-S-4823/2019**

číslo Smlouvy Poskytovatele: OS19C19521

uzavřena v souladu s ustanovením § 1746, odst. 2), Občanského zákoníku, mezi těmito smluvními stranami:

Správa železniční dopravní cesty, státní organizace

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 48384

se sídlem: Praha 1 - Nové Město, Dlážďená 1003/7, PSČ 110 00,
IČO: 70994234,
DIČ: CZ70994234,

organizační složka: **Technická ústředna dopravní cesty**
Malletova 10, 190 00 Praha 9
Email: ePodatelnaTUDC@szdc.cz

zastoupena: Ing. Petr Mádle, ředitel

(dále jen: „**Objednatel**“) na jedné straně

a

RETIA, a.s.

se sídlem: Pardubice – Zelené předměstí, Pražská 341, PSČ 530 02,
zastoupena: Ing. Romanem Bohuňkem, předsedou představenstva,
IČO: 25251929,
DIČ: CZ699003219,
zapsána v OR: u Krajského obchodního soudu v Hradci Králové, oddíl B, číslo vložky 1440,
bankovní spojení: XXXXXXXXXX
číslo účtu: XXXXXXXXXX

(dále jen „**Poskytovatel**“) na straně druhé

Tato smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „Zajištění servisu a technické a provozní podpory kontrolně analytického centra (KAC)“, ev. č. veřejné zakázky: VZ79119039.

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění této smlouvy:

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a vzniklou, a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2. Objednatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a vzniklou, a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

2. Definice pojmů

Smluvní strany se dohodly, že níže uvedená slova nebo slovní spojení budou mít ve Smlouvě následující význam, a to bez ohledu na to, v jaké slovní formě budou použita:

„**Smlouva**“ znamená tuto smlouvu uzavřenou mezi Poskytovatelem a Objednatelem.

„**Služby**“ jsou činnosti, jejichž popis je obsažen v Příloze č. 2.

„**Zákazník**“ je Objednatel.

„**Produkt**“ je popsán v Příloze č. 1.

„**Třetí strana**“ — Pro účely této Smlouvy se za třetí stranu považuje jakákoliv právnická či fyzická osoba odlišná od Poskytovatele a Objednatele.

„**Systém poskytovatele**“ je informační systém pro požadavky Objednatele.

„**Dokumentace**“ jsou manuály, příručky, jakož i další materiály, které jsou příslušenstvím k Zařízením Objednatele.

„**Customizace**“ je přizpůsobení produktu požadavkům objednatel.

„**Požadavek**“ jsou dodávky a výkony požadované Objednatelem po Poskytovateli v rámci plnění Služby.

„**Realizace Požadavku**“ jsou činnosti, které provede Poskytovatel na výzvu Objednatele, kterými reaguje na vzniklý Požadavek Objednatele.

„**Nahlášení Požadavku**“ je prokazatelný okamžik nahlášení Požadavku Poskytovateli, tedy datum a čas odeslání písemného ohlášení Požadavku (e-mailem), evidence v Systému poskytovatele nebo telefonické nahlášení Objednatelem, a to v souladu s postupem nahlášení Požadavku uvedeným v Příloze č. 2.

„**Zahájení řešení Požadavku**“ je okamžik, kdy Poskytovatel, s ohledem na typ služby uvedený v Rozsahu poskytovaných služeb dle Přílohy č. 2, se dostaví na místo Objednatele, resp. v případě, že je možné řešit Požadavek vzdáleně a je to tak dohodnuto mezi smluvními stranami, okamžik zahájení telefonní konzultace s Objednatelem nebo okamžik zahájení vzdáleného připojení k Objednateli za účelem řešení Požadavku.

„**Ukončení Požadavku**“ je prokazatelné splnění Požadavku nebo vzájemná dohoda o ukončení řešení.

„**Akceptační kritéria**“ jsou měřitelné technické nebo věcné parametry dohodnuté smluvními stranami v této Smlouvě, které jsou určeny k ověření vlastností poskytnutých Služeb.

„**Překážka v plnění**“ je prokazatelný důvod, pro který nemůže Poskytovatel zahájit nebo pokračovat ve splnění Požadavku Objednatele. Překážkou v plnění je pouze nedodržení součinnosti Objednatele specifikované v této smlouvě nebo vyšší moc. Okamžikem vzniku „Překážky v plnění“ je pozastaveno měření časů Garantované doby servisní podpory specifikovaných v Příloze č. 2 této Smlouvy až do okamžiku odstranění Překážky v plnění.

„**Vada**“ je nesoulad mezi dohodnutým řešením Požadavku popsaným a potvrzeným oběma smluvními stranami a výsledným řešením tohoto Požadavku realizovaného Poskytovatelem, za předpokladu, že toto výsledné řešení nenaplnilo stanovený účel.

„**Patch**“ je jednorázová oprava, která je identifikována pořadovým číslem, číslem (identifikací) produktu, číslem verze a release, na který byl patch aplikován. Patch nemusí mít instalátor a jeho aplikace může nebo nemusí vyžadovat restart aplikace. Patch může být též vytvořen za účelem customizace produktu, která nebude nikdy standardní součástí produktu. Vytvoření patch notes je součástí vytvoření vlastního patch. Součástí patch notes jsou instrukce k instalaci.

„**Souhrnná oprava (Release)**“ je souhrnná oprava, která je identifikována pořadovým číslem, číslem (identifikací) produktu a číslem verze produktu, na kterou byl release vydán. V release nejsou začleněny nové uživatelské funkce. Release je vždy vybaven instalátorem. Za vydané release se považují všechny souhrnné opravy. Za uvolněné release se považují ověřené release, které jsou schválené k distribuci. Ke každému uvolněnému release jsou vydávány release notes. Release notes obsahují mj. informace o začleněných patches.

„**Opravná verze**“ je verze kódu aplikace pro instalaci na systém Objednatele, která přináší opravy a dále může obsahovat nové funkcionality. Může být realizována jako Patch nebo Souhrnná oprava.

„**Občanský zákoník**“ je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších změn a doplňků.

3. Předmět a účel smlouvy

- 3.1. Účelem této Smlouvy je zajištění expertní podpory a souvisejících Služeb pro Objednatele specifikovaných v Příloze č. 2 za účelem zabezpečení provozu a zajištění uživatelské a technické podpory Systému specifikovaného v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 3.2. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele za podmínek stanovených v této Smlouvě poskytovat na své náklady a nebezpečí Objednateli Služby specifikované v přílohách této Smlouvy. Objednatel se za takové plnění Poskytovatele zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu a poskytnout v této Smlouvě stanovenou součinnost.

4. Povinnosti poskytovatele

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje, že Služby provedené Poskytovatelem na základě této Smlouvy budou odpovídat právnímu řádu České republiky platnému v době poskytnutí Služeb. Poskytovatel se zavazuje pro sebe a na své jméno zajistit veškerá povolení, schválení anebo licence od místních nebo státních orgánů České republiky, pokud jsou taková povolení a schválení anebo takové licence nezbytné pro poskytnutí Služeb.
- 4.2. Osoby, které se na straně Poskytovatele jakýmkoli způsobem zúčastní na poskytování Služeb, budou po celou dobu pod vedením a přímou kontrolou Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že osoby, které vykonávají na straně Poskytovatele v souvislosti s touto Smlouvou jakoukoliv činnost v prostorách Zákazníka nebo při vzdáleném přístupu, budou respektovat veškerá pravidla a nařízení týkající se takového jednání. S těmito pravidly a nařízeními bude Poskytovatel předem prokazatelně seznámen.
- 4.3. Poskytovatel se zavazuje postupovat při poskytování Služeb vždy s odbornou péčí, v souladu se Smlouvou a pokyny Objednatele. Poskytovatel se zavazuje vynaložit nejvyšší možné úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby nedošlo ke ztrátě, poškození či zneužití Objednatelových dat. Poskytovatel odpovídá za škody, které způsobili jeho zaměstnanci či Subdodavatelé porušením pravidel obvyklých pro ochranu dat při práci s daty Objednatele anebo Zákazníka. Dále Poskytovatel odpovídá i za jiné škody způsobené jeho zaměstnanci či subdodavateli. Poskytovatel odpovídá za služby subdodavatelů jako by je poskytoval sám.
- 4.4. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, že Služby, jakož i jejich výsledky, jim poskytované dle této Smlouvy budou prosty právních vad, zejména práv třetích osob, případně že součástí Služeb bude rovněž poskytnutí či převod příslušných práv užití v rozsahu dostatečném pro řádné plnění této Smlouvy na Zákazníka. V případě, že tento závazek Poskytovatele nebude splněn, má Objednatel právo od této Smlouvy odstoupit s účinností ode dne doručení oznámení o odstoupení Poskytovateli.
- 4.5. Poskytovatel se zavazuje, že nahradí škodu, která Objednateli vznikne v souvislosti s oprávněnými nároky třetích osob z titulu porušení jejich chráněných práv přímo souvisejících výlučně s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, to však pouze pokud Objednatel o takovém uplatňovaném nároku písemně a předem Poskytovatele informuje a poskytne mu na Objednatelovy náklady předem veškeré dostupné informace, které lze po Objednateli spravedlivě požadovat tak, aby Poskytovatel mohl být účasten veškerých postupů a šetření Objednatele ještě před tím než Objednatel konkrétní nárok třetí osobě závazně přizná. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy ve lhůtách stanovených v přílohách této Smlouvy.

- 4.6. V případě, že ke vzniku Vady prokazatelně došlo v důsledku úmyslného poškození nebo chybného nebo neodborného nebo neoprávněného zásahu ze strany pracovníků Objednatele, Objednatel zajistí součinnost pro odstranění těchto Vad na vlastní náklady. Poskytovatel se i v takovém případě zavazuje postupovat tak, aby minimalizoval dopad poruch vzniklých v důsledku výše zmíněných příčin na fungování Systému Zákazníka.
- 4.7. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli vždy **do deseti kalendářních dnů** následujícího měsíce přehled v daném měsíci uzavřených Požadavků s uvedením místa, data, času zahájení a ukončení Požadavku, popisem Požadavku a způsobu řešení Požadavku, či provedené Služby a dále také seznam neuzavřených Požadavků s relevantními informacemi o průběhu řešení. Na základě žádosti Objednatele se Poskytovatel dále zavazuje poskytnout Objednateli výše specifikovaný přehled Požadavků rovněž kdykoli na požádání, a to ve stejné lhůtě, tj. nejpozději do deseti kalendářních dnů od doručení žádosti Objednatele. Tento požadavek může být splněn zpřístupněním všech výše jmenovaných informací o Požadavcích prostřednictvím Systému poskytovatele, ze kterého je možno kdykoli exportovat data za libovolné období do souhrnného reportu.
- 4.8. Poskytovatel výslovně prohlašuje a zaručuje, že veškeré Služby a plnění, které poskytuje na základě této Smlouvy Objednateli, neobsahuje jakýkoliv počítačový program, programový kód, programovací instrukci nebo soubor programovacích instrukcí, které mohou poškodit, narušit či jinak negativně ovlivnit užití Službou jakkoliv dotčených systémů Objednatele, a/nebo souvisejícího software, hardware, mobilních telefonů nebo jiných přístrojů či síťových funkcí k účelu pro který jsou určeny, jakož i dostupnost, integritu a důvěrnost dat či datových souborů Zákazníka (dále jen "Škodlivý software"). Škodlivý software zahrnuje zejména viry, červy, trojské koně, spyware, zlomyslné kódy a programy úmyslně obsahující neužitečné, rušivé nebo destruktivní funkce. Ukáží-li se prohlášení uvedená v předchozích větách nepravdivými, odpovídá Poskytovatel Objednateli za veškerou způsobenou škodu vzniklou v této souvislosti.
- 4.9. Poskytovatel se zavazuje každý ukončený Požadavek potvrdit Objednateli e-mailem na kontaktní adresu dle Přílohy č. 4. Součástí potvrzení bude datum, čas zahájení, případně ukončení Požadavku (pokud byl ukončen), způsob řešení Požadavku, popis Požadavku. Tento požadavek může být splněn zpřístupněním všech výše jmenovaných informací o Požadavcích prostřednictvím Systému poskytovatele, který zajistí on-line notifikace každé změny stavu servisního Požadavku odesláním na požadované elektronické adresy.
- 4.10. Poskytovatel prohlašuje, že v době uzavření této Smlouvy má platně sjednané pojištění odpovědnosti za škody způsobené třetí straně s tím, že celková výše pojistného krytí dle této předmětné pojistné smlouvy dosahuje 50.000.000,-- Kč. Poskytovatel se zavazuje, že toto pojištění odpovědnosti bude platné minimálně po celou dobu trvání této Smlouvy, a že po stejnou dobu nepodnikne žádné kroky, kterými by jakkoliv ohrozil realizaci případného pojistného plnění v souvislosti se škodou vzniklou Objednateli dle této Smlouvy. Poskytovatel se dále zavazuje na vyžádání Objednatele kdykoliv po dobu trvání této Smlouvy skutečnost že je pojištěn, jakož i podmínky pojištění Objednateli doložit.

5. Místo plnění

- 5.1. Místem poskytování Služby jsou lokality provozování systému dle Přílohy č.1. Poskytovatel zajišťuje svoje Služby dle této Smlouvy vzdáleným přístupem nebo lokálně v místě provozu systému dle Přílohy č. 2.

6. Cena

- 6.1. Cena Služeb je stanovena dohodou smluvních stran.
- 6.2. Veškeré ceny uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty („DPH“). DPH bude k ceně připočtena ve výši dle platných právních předpisů.
- 6.3. Poskytované Služby na základě této Smlouvy jsou rozděleny do tří kategorií. Specifikace poskytovaných služeb a odpovědností podle kategorií jsou definovány v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 6.4. Kategorie Služeb a jejich ceny jsou následující:
- | | |
|---|-----------------------------|
| a) Patch management | 1.084.000,- Kč za 6 měsíců |
| b) Paušální provozní a servisní podpora | 1.002.000,- Kč za 6 měsíců |
| c) Operativní provozní a servisní podpora | 3.120.000,- Kč za 24 měsíců |
- 6.5. Cena Služeb dle bodu 6.4. a) a b) je pevná a konečná a zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním sjednaných Služeb dle těchto bodů.
- 6.6. Služby dle bodu 6.4 c) jsou účtovány na základě odsouhlaseného výkazu práce. Celkový sjednaný objem práce dle tohoto bodu činí 1200 hodin ročně při hodinové sazbě ceny práce 1.300,- Kč. Objednatel se zavazuje celkový sjednaný objem práce během trvání smlouvy čerpat beze zbytku.

7. Platební podmínky

- 7.1. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, bude cena za Služby účtována za 6 měsíční období na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem do 15. (patnáctého) dne prvního měsíce tohoto období. Cena služeb bude účtována:
- a) dle bodu 6.4. a) a b) za nadcházející období
 - b) dle bodu 6.4 c) zpětně za právě uplynulé období a to na základě výkazu čerpání sjednaného objemu práce dle Přílohy č.2
- Den uskutečnění zdanitelného plnění fakturace bude poslední den měsíce vystavení faktury.
- 7.2. Daňové doklady musí obsahovat náležitosti stanovené platnými právními předpisy, číslo této Smlouvy a číslo objednávky, která bude Poskytovateli zaslána po podpisu této smlouvy. Nebude-li daňový doklad obsahovat výše uvedené náležitosti, má Objednatel právo daňový doklad, případně jeho kopii vrátit v době splatnosti dle čl. 7.4, k opravě a/nebo doplnění. V takovém případě se na daňový doklad hledí, jako by nebyl Objednateli doručen. Ode dne doručení opraveného daňového dokladu Objednateli běží nová doba splatnosti.
- 7.3. Není-li v této Smlouvě dohodnuto jinak, je Poskytovatel povinen přiložit k vystaveným daňovým dokladům příslušné protokoly anebo pracovní výkazy odsouhlasené Objednatelem. Dohodnutá příloha daňového dokladu je považována za náležitost daňového dokladu dle čl. 7.2 této Smlouvy obdobně.
- 7.4. Splatnost oprávněně a řádně vystavených daňových dokladů se sjednává na 30 dní ode dne obdržení daňového dokladu Objednatelem. Úhrada se považuje za splněnou dnem připsání prostředků na bankovní účet poskytovatele.
- 7.5. Ceny budou na daňových dokladech uvedeny v českých korunách.

- 7.6. Jednotlivé platby uhradí Objednatel bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený na příslušném daňovém dokladu.
- 7.7. Smluvní strany se dohodly, že nastane-li v souvislosti s Poskytovatelem jakákoliv skutečnost v důsledku níž se může vůči Objednateli uplatnit ručení za daň odváděnou Poskytovatelem ve smyslu zákona o DPH, je Objednatel oprávněn nezaplatit Poskytovateli vyúčtovanou DPH a odvést ji přímo správci daně Poskytovatele a zároveň je Objednatel rovněž oprávněn odstoupit od této Smlouvy.

8. Postupy řešení požadavků

- 8.1. Ukončení Požadavku je možné pouze po odsouhlasení splnění Požadavku ze strany Objednatele.
- 8.2. Pověřený pracovník Objednatele má právo si vyžádat zprávu o řešení konkrétního Požadavku, kterou připraví Poskytovatel v součinnosti s pověřeným pracovníkem Objednatele.
- 8.3. Standardní průběh řešení všech Požadavků, součinnosti návrhy řešení a oprav jsou průběžně evidovány v systému Poskytovatele.
- 8.4. Obecné postupy řešení Požadavků a specifikace Služeb a jejich kategorie jsou definovány v Příloze č. 2

9. Záruka na opravu

- 9.1. Poskytovatel poskytuje záruku na nově instalované softwarové (SW) části Systému v rámci Služby po dobu 6 měsíců (záruční doba), která počne běžet ode dne Ukončení řešení Požadavku (po podpisu akceptačního protokolu oběma smluvními stranami). Upravené části Systému musí po záruční dobu splňovat funkční vlastnosti tak, jak jsou specifikovány v Požadavku, případně v příslušné další Dokumentaci, jakož i vlastnosti vyplývající z požadovaných právních předpisů a technických norem, a příslušná část Systému musí být způsobilá pro použití k účelu vyplývajícímu z Požadavku dle této Smlouvy a popřípadě z příslušné další Dokumentace.
- 9.2. Záruka může být uznána pouze v případě, že na upgradovaném/updatovaném Systému nebo jeho části nebudou prováděny žádné dodatečné úpravy nebo opravy ze strany Objednatele.
- 9.3. Smluvní strany se budou vzájemně prokazatelně informovat formou e-mailové komunikace o všech důležitých změnách, zásazích, které by potenciálně mohly mít dopad na provoz Systému, např. plánované i neplánované odstávky Systému.
- 9.4. Poskytovatel se zavazuje odstranit Vady, kterými se rozumí pouze nesrovnalosti ve vztahu k potvrzeným Požadavkům, v rámci záruky na opravu v nejkratší možné lhůtě. Odstranění vady dle tohoto odstavce nemá vliv na další běh záruční doby.

10. Autorská práva

- 10.1. Poskytovatel prohlašuje a odpovídá za to, že mu náleží veškerá autorská práva k Software poskytnutému Objednateli jako součást Služby, případně je oprávněn takový Software šířit. Poskytovatel dále prohlašuje, že je bez dalšího oprávněn Software Objednateli poskytnout a to v rozsahu stanoveném touto Smlouvou.

- 10.2. Je-li součástí Služby Software, poskytuje Poskytovatel Objednateli nevýhradní, nepřevoditelné a časově ani územně neomezené právo užití Software jako celku i jeho jednotlivých částí, který je součástí dané Služby, a to ke všem způsobům užití, za podmínek a v rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Jakékoliv finanční nároky Poskytovatele z titulu poskytnutí uživatelského práva k Software Objednateli jsou již v plné výši uhrazeny cenou za danou Službu, jíž je Software součástí (tedy odměna za poskytnutí oprávnění k užití je zahrnuta v ceně Služeb sjednané v této Smlouvě). Uživací právo k Software v rozsahu stanoveném v tomto odstavci Poskytovatel Objednateli poskytuje ode dne doručení Software Objednateli.
- 10.3. Objednatel bude oprávněn užívat veškeré výsledky plnění dle této Smlouvy, které nejsou autorským dílem bez jakýchkoliv omezení, zejména pokud jde o způsob, čas a místo jejich užití.

11. Ochrana důvěrných informací

- 11.1. „Důvěrnými informacemi“ se pro účely této Smlouvy rozumí všechny informace, které se příslušná smluvní strana dozvěděla při vyjednávání této Smlouvy nebo při jejím plnění a které nejsou v obchodních kruzích běžně dostupné. V pochybnostech se má za to, že se jedná o veškeré informace technického, výrobního, obchodního a finančního charakteru, které dosud nebyly zveřejněny.
- 11.2. Smluvní strany se dohodly, že pokud takto získají od druhé smluvní strany Důvěrné informace, budou s těmito informacemi nakládat jako s vlastním obchodním tajemstvím, aniž by bylo nutné takové informace jako „Důvěrné“ vždy jednotlivě označovat, a to i v případě ukončení účinnosti této Smlouvy. Výše uvedené nevylučuje možnost v jednotlivých případech při zvýšeném zájmu toto označení pro jednotlivé informace použít. Smluvní strany berou zároveň na vědomí, že Důvěrné informace jsou také předmětem obchodního tajemství druhé strany, chráněným dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku.
- 11.3. Smluvní strany se zavazují, že veškeré Důvěrné informace, které od sebe navzájem získají, budou použity výhradně pro plnění účelu, ke kterému budou sdělovací stranou určeny. Příjemce Důvěrné informace se zavazuje používat přiměřené péče, avšak v žádném případě ne v menší míře, než je míra péče, kterou využívá k ochraně svých důvěrných informací, které jsou podobného významu, k ochraně před neoprávněným užíváním, poskytnutím, zveřejněním nebo šířením Důvěrné informace.
- 11.4. Příjemce může poskytnout či zpřístupnit Důvěrnou informaci bez předchozího souhlasu sdělovací strany pouze na základě soudní nebo jiné zákonné žádosti či Požadavku druhé smluvní strany. Příjemce je povinen neprodleně informovat o takové události sdělovací stranu, nebrání-li mu v tom zákonné omezení.
- 11.5. Sdělovací strana je srozuměna s tím, že příjemce může v současné době nebo v budoucnu interně nebo od třetích stran získávat bez porušení povinností vyplývajících z této Smlouvy takové informace, které mohou být podobného charakteru jako informace sdělovací strany. Takto získané informace mohou být poté zveřejněny volně. Strana, která takto informace získala, musí způsob jejich získání na žádost druhé smluvní strany prokázat.
- 11.6. Veškeré Důvěrné informace zůstávají ve vlastnictví sdělovací strany a žádné oprávnění či jiná práva vztahující se k těmto informacím, s výjimkou práva použít Důvěrné informace k účelu, pro který byly poskytnuty, nejsou udělena příjemci nebo na něj převedena. Na písemnou žádost sdělovací strany vrátí příjemce ihned této straně veškeré Důvěrné informace zachycené na hmotných nosičích včetně, nikoliv však výlučně, počítačových programů, dokumentace, poznámek, plánů, náčrtů a kopií týkajících se informací, nebude-li mezi stranami dohodnuto písemně jinak.

12. Sankční ujednání

- 12.1. V případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím Služby ve lhůtách stanovených v Příloze č. 2 této Smlouvy, má Objednatel právo účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak. Celková výše smluvní pokuty pro případ prodlení Poskytovatele s poskytováním Služby v daném ročním období je limitována výší poloviny úhrnné roční Ceny za poskytování této Služby bez DPH dle odstavce 6.4. této Smlouvy.
- 12.2. V případě prokázaného porušení kterékoliv povinnosti podle článku 11. této Smlouvy jednou smluvní stranou je druhá strana oprávněna požadovat po porušující straně za každé jednotlivé porušení povinností zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč (slovy padesáttisíc korun českých), celkově jsou smluvní pokuty pro tento případ limitovány výší 500.000,- Kč (slovy pětsettisíc korun českých).
- 12.3. Bude-li Objednatel v prodlení s úhradou řádně vystaveného daňového dokladu (faktury), potom je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli za každý den prodlení smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky.
- 12.4. Smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné do 30 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy v podobě účetního dokladu-faktury k jejímu zaplacení povinné smluvní straně. Vznikem práva na zaplacení smluvní pokuty, jejím vyúčtováním nebo zaplacením není dotčeno právo poškozené smluvní strany na náhradu škody vzniklé ze stejného důvodu.

13. Odpovědnost za škodu

- 13.1. Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, potom Poskytovatel nese odpovědnost za prokazatelně jím výlučně způsobenou a zaviněnou skutečnou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Odpovědnost za škodu Poskytovatele je omezena do výše ceny Služeb dle této Smlouvy účtované Objednateli bez DPH za období 12 měsíců předcházejících vzniku škodní události.
- 13.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které řádně obdržel od Objednatele v případě, že jej na nesprávnost takového zadání písemně upozornil před vznikem takovéto škody. Poskytovatel není odpovědný za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků Objednatele.

14. Vyšší moc

- 14.1. Povinná strana není v prodlení v případě zásahu vyšší moci.
- 14.2. Vyšší mocí se rozumí takové překážky, které nastaly Po vzniku závazku nezávisle na vůli stran, mají mimořádnou povahu, jsou neodvratitelné, nepředvídatelné, nepřekonatelné a brání objektivně splnění povinností dle této Smlouvy (např. válečný stav, občanské nepokoje, požár, záplavy, epidemie, karanténní opatření). Plnění se nepovažuje za nemožné, jestliže je možné jej provést za použití jiného technologického postupu, než bylo původně předpokládáno, za ztížených podmínek, s většími náklady nebo až po sjednaném čase. Za nemožnost plnění se nepovažuje změna majetkových poměrů některé ze stran nebo změna hospodářské situace.
- 14.3. Jestliže překážky odpovídající vyšší moci nastanou, zavazuje se povinná strana neprodleně informovat druhou stranu o povaze, počátku a předpokládaném konci události vyšší moci, která brání splnění povinností dle této Smlouvy. Termín plnění se v tomto případě prodlužuje o dobu trvání vyšší moci.

- 14.4. Odpovědnost povinné strany však není vyloučena a termín plnění se neprodluhuje, pokud okolnosti vyšší moci nastaly až v době, kdy povinná strana již byla v prodlení s plněním závazku dle této Smlouvy, nebo pokud povinná strana nesplnila svoji povinnost neprodleně informovat druhou stranu o povaze a počátku události vyšší moci, nebude-li ujednáno jinak.
- 14.5. V případě, že doba trvání okolností vyšší moci u jedné smluvní strany přesáhne 30 dnů, je druhá smluvní strana oprávněna odstoupit od této Smlouvy s účinností ode dne doručení oznámení o odstoupení smluvní straně – příjemci. Tento den bude zároveň dnem, k němuž se provede vypořádání práv a povinností smluvních stran založených touto Smlouvou, po zániku její účinnosti.

15. Součinnost a vzájemná komunikace

- 15.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny se vzájemně informovat o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 15.2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a k prodlení v platbách jednotlivých peněžních závazků.
- 15.3. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob specifikovaných v Příloze č. 4 a v Příloze č. 5 nebo statutárních orgánů smluvních stran.
- 15.4. Všechna oznámení, tj. jakákoliv písemná komunikace mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy, není-li v této Smlouvě stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Pro běžnou komunikaci mezi stranami se smluvní strany dohodly na komunikaci e-mailem.
- 15.5. Pokud je doručováno doporučeným dopisem, pak není-li prokázán jiný den doručení, považuje se doporučený dopis za doručení druhým dnem ode dne, kdy byl podán na poštu k odeslání smluvní straně – adresátovi na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo aktuálně uvedenou v obchodním rejstříku, a to i v případě, že se dopis vrátí smluvní straně – odesílateli – zpět jako nedoručený z jakéhokoli důvodu, bylo-li odesláno na uvedenou správnou adresu. Pokud se v této Smlouvě předpokládá doručování e-mailem, pak platí, že strana, které je písemnost adresována, je povinna do 24 hodin potvrdit odesílající straně doručení písemnosti na e-mailovou adresu, ze které bylo oznámení odesláno. Pokud odesílající strana neobdrží ve výše uvedené lhůtě potvrzení o doručení písemnosti, zašle písemnost opakovaně, a to elektronickou poštou. Toto opakované zaslání se považuje za doručení ke dni odeslání bez ohledu na to, zda adresát opakované doručení potvrdil či nikoliv.
- 15.6. Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v papírové formě nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument textového procesoru MS Word nebo na dohodnutém médiu.
- 15.7. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy či jiných kontaktních údajů budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 7 dnů.
- 15.8. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu v technických a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.

15.9. Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 4 a v Příloze č. 5 této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny kdykoliv změnit své oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu předem písemně upozornit.

15.10. Objednatel poskytne následující součinnost:

- a. Zajistí odpovídající přístup k Systému po nahlášení Vady nebo obdržení Požadavku Poskytovatele na zajištění přístupu z důvodu preventivní údržby, kontroly logů apod. V případě Požadavku Objednatele na servisní zásah nebo Nahlášení Vady jsou časové lhůty vztahující se k odstranění závad uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy měřeny od prokazatelného zajištění požadované formy přístupu k systémům specifikovaným pracovníkem Poskytovatele. Forma přístupu může být vzdálená, prostřednictvím VPN nebo lokální v prostorách Objednatele vyhrazených pro práci Poskytovatele. O formě přístupu vhodné pro konkrétní servisní zásah rozhodne pracovník Poskytovatele pověřený řešením servisního zásahu. Pokud pracovník Poskytovatele zjistí, že nemá přístup k požadovaným systémům neprodleně informuje pověřeného pracovníka Objednatele o této skutečnosti a vlivu na možnost zahájit práce vedoucí k odstranění Vady resp. vzniku Překážky v plnění.
- b. Poskytne všechny dostupné informace k odstranění Vady, které má k dispozici a na požádání doplní informace, které má k dispozici a o které pracovník Poskytovatele v průběhu řešení Požadavku nebo odstraňování Vady požádal.
- c. Pokud Poskytovatel v rámci poskytování Služeb bude potřebovat zajistit přístup na příslušné systémy požádá oprávněné osoby Objednatele o otevření přístupu na dotčenou část systému s oprávněními, které umožní Požadavek realizovat. Poskytovatel má za povinnost informovat oprávněné osoby Objednatele o ukončení realizace Požadavku telefonicky a zároveň toto potvrdit mailem. Po ukončení realizace Požadavku dojde k uzamčení přístupu. Vlastní přístup na příslušný Systém bude poskytován pouze na dobu nezbytnou k samotnému provedení vlastní realizace Požadavku, nebude-li dohodnuto jinak.
- d. Objednatel se zavazuje pro sebe a na své jméno zajistit veškerá povolení, schválení anebo licence od místních nebo státních orgánů České republiky, pokud jsou taková povolení a schválení anebo takové licence nezbytné pro řádné poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- e. Objednatel se zavazuje zajistit VPN odpovídající kvality pro vzdálený přístup.

16. Postoupení práv a závazků

16.1. Žádná práva z této Smlouvy nemohou být postoupena jednou smluvní stranou bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou případu přechodu práv a povinností z této Smlouvy na právního nástupce některé ze smluvních stran. Poskytovatel je povinen neprodleně informovat Objednatele o tom, že pověřil plněním některých povinností z této Smlouvy Subdodavatele. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za provádění povinností z této Smlouvy svými Subdodavateli jako by je prováděl sám.

16.2. Veškeré případné Smlouvy mezi Poskytovatelem a Subdodavateli v rámci plnění povinností z této Smlouvy, budou uzavírány a plněny v souladu s ustanoveními a podmínkami této Smlouvy a s ohledem na ochranu důvěrných informací dle výše uvedeného článku 11. této Smlouvy.

17. Rozhodné právo a řešení sporů

- 17.1. Smlouva se řídí a vykládá v souladu s Občanským zákoníkem a ostatními zákony, předpisy a právními normami České republiky, které se vztahují k předmětu této Smlouvy.
- 17.2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s ní a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání oprávněných osob a/nebo statutárních zástupců smluvních stran.
- 17.3. Veškeré spory, které se smluvním stranám nepodaří vyřešit smírnou cestou, budou řešeny věcně příslušným soudem České republiky v Praze.

18. Další ujednání

- 18.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou 24 měsíců.
- 18.2. Každá smluvní strana je oprávněna odstoupit od této Smlouvy okamžitě zasláním písemného oznámení s účinností ode dne doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně v případě, že:
- a) druhá smluvní strana porušila podstatným způsobem povinnost z této Smlouvy a nenapravila tuto situaci ani ve lhůtě třiceti dnů poté co obdržela písemné upozornění druhé strany o takovém porušení povinností;
 - b) nebo druhá smluvní strana je v insolvenčním řízení nebo v likvidaci nebo na ni byla uvalena nucená správa, či již byl ustanoven správce majetku.
- 18.3. Za podstatné porušení povinností z této Smlouvy se bude vždy považovat opakované nesplnění lhůt uvedených v Příloze č. 3. Dále jím bude rovněž Objednatelovo prodlení v placení vystavených faktur Poskytovatelem delším než 30 dnů.
- 18.4. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRS“), a současně souhlasí se zveřejněním údajů o identifikaci Smluvních stran, předmětu Smlouvy, jeho ceně či hodnotě a datu uzavření této Smlouvy.
- 18.5. Zaslání Smlouvy správci registru smluv k uveřejnění v registru smluv zajišťuje obvykle Objednatel. Nebude-li tato Smlouva zaslána k uveřejnění a/nebo uveřejněna prostřednictvím registru smluv, není žádná ze Smluvních stran oprávněna požadovat po druhé Smluvní straně náhradu škody ani jiné újmy, která by jí v této souvislosti vznikla nebo vzniknout mohla.
- 18.6. Smluvní strany výslovně prohlašují, že údaje a další skutečnosti uvedené v této Smlouvě, vyjma částí označených ve smyslu následujícího odstavce této Smlouvy, nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku (dále jen „obchodní tajemství“), a že se nejedná ani o informace, které nemohou být v registru smluv uveřejněny na základě ustanovení § 3 odst. 1 ZRS.

- 18.7. Jestliže Smluvní strana označí za své obchodní tajemství část obsahu Smlouvy, která v důsledku toho bude pro účely uveřejnění Smlouvy v registru smluv znečitelněna, nese tato Smluvní strana odpovědnost, pokud by Smlouva v důsledku takového označení byla uveřejněna způsobem odporujícím ZRS, a to bez ohledu na to, která ze stran Smlouvu v registru smluv uveřejnila. S částmi Smlouvy, které druhá Smluvní strana neoznačí za své obchodní tajemství před uzavřením této Smlouvy, nebude Objednatel jako s obchodním tajemstvím nakládat a ani odpovídat za případnou škodu či jinou újmu takovým postupem vzniklou. Označením obchodního tajemství ve smyslu předchozí věty se rozumí doručení písemného oznámení druhé Smluvní strany Objednateli obsahujícího přesnou identifikaci dotčených částí Smlouvy včetně odůvodnění, proč jsou za obchodní tajemství považovány. Druhá Smluvní strana je povinna výslovně uvést, že informace, které označila jako své obchodní tajemství, naplňují současně všechny definiční znaky obchodního tajemství, tak jak je vymezeno v ustanovení § 504 občanského zákoníku, a zavazuje se neprodleně písemně sdělit Objednateli skutečnost, že takto označené informace přestaly naplňovat znaky obchodního tajemství.
- 18.8. Osoby uzavírající tuto Smlouvu za Smluvní strany souhlasí s uveřejněním svých osobních údajů, které jsou uvedeny v této Smlouvě, spolu se Smlouvou v registru smluv. Tento souhlas je udělen na dobu neurčitou.
- 18.9. V případě poskytnutí osobních údajů v rámci plnění Smluvního vztahu se Poskytovatel zavazuje přijmout vhodná technická a organizační opatření podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů, které se na něj jako na Poskytovatele vztahují a plnění těchto povinností na vyžádání doložit Objednateli.

19. Závěrečná ustanovení

- 19.1. Smluvní vztahy neupravené Smlouvou se řídí Občanským zákoníkem a dalšími právními předpisy. Smluvní strany se dohodly, že případné spory z této Smlouvy budou přednostně řešit nejprve vzájemnou dohodou. Nedojde-li k dohodě smluvních stran o sporné otázce z této Smlouvy, budou spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou dle vůle Smluvních stran rozhodovány soudy České republiky, jakožto soudy výlučně příslušnými.
- 19.2. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo neúčinným, nahradí jej do 30 dnů ode dne zjištění této skutečnosti (nejpozději však do 30 dnů ode dne právní moci rozhodnutí, kterým byla neplatnost či neúčinnost tohoto ustanovení potvrzena) ustanovením, které bude svým účelem nejbližší ustanovení, které bylo shledáno neplatným či neúčinným.
- 19.3. Nestanoví-li tato smlouva jinak, všechna oznámení budou předávána písemně na adresy smluvních stran uvedené v záhlaví této smlouvy. Oznámení budou předávána osobně nebo zasílána doporučeně, popř. na doručenkou. Pokud není stanoveno jinak, účinnost právních úkonů týkajících se této smlouvy nastává dnem převzetí oznámení adresátem a v případě, že nebyl zastižen nebo si zásilku nevyzvedl, třetím dnem ode dne uložení na poště, i když se adresát o uložení zásilky nedozvěděl.
- 19.4. Zástupci obou smluvních stran prohlašují, že na základě zřizovacích listin, stanov a platných právních předpisů jsou plně oprávněni k podpisu této smlouvy a že neexistují právní nebo jiné překážky, které by jim v tom bránily.
- 19.5. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze ve formě vztupně číslovaných písemných dodatků k této Smlouvě, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran, jinak se ke změně Smlouvy nepřihlíží. Změna jména oprávněné osoby, sídla společností, čísla účtu případně dalších údajů, kde z povahy věci vyplývá, že příslušná smluvní strana je oprávněna měnit tyto údaje jednostranně, není důvodem k uzavření dodatku a takováto skutečnost bude druhé straně pouze písemně sdělena.

19.6. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nich každá strana obdrží po dvou.

19.7. Přílohy, níže uvedené, tvoří nedílné součásti této Smlouvy, což znamená, že se stávají stejně důležitými a stejně právně závaznými jako vlastní text této smlouvy. V případě rozporu mezi ustanoveními vlastního textu této Smlouvy a kterékoliv z těchto jejích příloh mají přednost ustanovení konkrétní přílohy této Smlouvy.

19.8. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je výrazem jejich svobodné vůle a nebyla uzavřena v tísní či za nápadně nevýhodných podmínek pro obě smluvní strany.

19.9. Tato Smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu poslední ze Smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb. zákon o registru smluv.

20. Seznam příloh

Příloha č. 1: Specifikace podporovaných aplikací a jejich komponent

Příloha č. 2: Rozsah poskytovaných služeb

Příloha č. 3: Smluvní sankce

Příloha č. 4: Oprávněné osoby ze strany Objednatele

Příloha č. 5: Oprávněné osoby ze strany Poskytovatele

Objednatel:

Správa železniční dopravní cesty, s.o.

V Praze dne: 19. 12. 2019

[Redacted signature]

Ing. Petr Mádl, ředitel organizačního útvaru **Technická ústředna dopravní cesty**, na základě plné moci

Poskytovatel:

RETIA, a.s.

V Pardubicích dne: 18. 12. 2019

[Redacted signature]

Ing. Roman Bohuněk, předseda představenstva

RETIA

RETIA, a.s.

Pražské 341, 550 02 Pardubice
telefon: +420 466 852 111
retia.cz

Tato Smlouva byla uveřejněna prostřednictvím registru smluv dne _____.

(1)
IČ: 70994234, DIČ: CZ70994234
Mališova 10/2363, 190 00 Praha 9 - Libeň
Technická ústředna dopravní cesty
státní organizace
Správa železniční dopravní cesty

Seznam Příloh

Příloha č. 1: Specifikace podporovaných aplikací

Příloha č. 2: Rozsah poskytovaných služeb

A. Patch management

B. Paušální provozní a servisní podpora

C. Vzájemně odsouhlasená provozní a servisní podpora

Příloha č. 3: Smluvní sankce při nedodržení lhůt řešení Požadavků

Příloha č. 4: Oprávněné osoby Objednatele

Příloha č. 5: Oprávněné osoby Poskytovatele

Pozn.: Oprávněné osoby Objednatele dle Přílohy č.4 a oprávněné osoby Poskytovatele dle Přílohy č.5, vykonávající činnosti v souvislosti s plněním Smlouvy, jsou povinni se seznámit s Přílohami Smlouvy č.1 a č.2.

Příloha č. 1: Specifikace podporovaných aplikací a jejich komponent

Systém KAC představuje centralizovaný systém pro monitoring, záznam a analýzu činností spojených s provozováním železniční dopravní cesty. Generálně zastřešuje monitoring a záznam hlasové komunikace, integruje vybrané CCTV kamerové systémy a provádí monitoring a záznam vybraných obrazovek dispečerských monitorů. KAC poskytuje hierarchický systém přístupových práv napříč celou organizací SŽDC. Využívání systému je schváleno legislativou SŽDC a má platný provozní řád (aktuální verze je dostupná na intranetu SŽDC). Provozní aplikace KAC je dostupná v síti SŽDC přes www prohlížeč na definované adrese.

Topologie HW řešení provozního systému je realizována ve dvou lokalitách s vymezeným datovým prostupem. SW technologie KAC je rozdělena do virtuálních serverů, které jsou nezávislé na HW dané lokality. Technologická část KAC se skládá ze serverů s programovým vybavením, datového úložiště, LAN síťových prvků a napájecích prvků zajišťujících provoz centra. Prvky centra jsou umístěny a provozovány v technologických prostorech CDP Přerov a CDP Praha. Technologie v obou lokalitách KAC se vzájemně zálohují.

Součástí řešení je testovací platforma systému KAC, která primárně slouží pro ověřování funkčnosti opravných verzí a nových verzí systému před jejich umístěním na provozní platformu. Aktuálně je testovací platforma KAC umístěna v technologických prostorech CDP Praha.

Seznam HW a SW komponent systému KAC, na které se vztahuje tato Smlouva, je specifikován v následujících dokumentech, které jsou součástí této Přílohy:

1) HW komponenty provozní a testovací platformy KAC

dokument: Seznam dodávaných zařízení v rámci veřejné zakázky „Kontrolně analytické centrum řízení dopravy, PS 101-KAC, Centrální a přístupové části

2) systémové SW komponenty pro provozní a testovací platformu KAC

dokumenty: MS Windows OS, SQL, Faktura CZ-PSI-004742 SoftwareONE Czech Republic, ze dne 10.2.2016 a VMware License Purchase Information Certificate Number: 23397191IN, ze dne 19.2.2016, testovací platforma je provozována na freeware verzi Microsoft SQL, Microsoft SQL Express

3) provozní programové vybavení ReDat eXperience pro provozní a testovací platformu KAC

dokumenty: LICENČNÍ OSVĚDČENÍ pro ReDat eXperience v.č.238, provozované distribuovaně mezi platformu na CDP Praha a CDP Přerov, ze dne 15.1.2016 a aktualizované LICENČNÍ OSVĚDČENÍ ze dne 14.8.2019.

LICENČNÍ OSVĚDČENÍ pro ReDat eXperience v.č.237, na test. platformě ze dne 11.10.2019

4) licenční osvědčení pro systémy ReDat VoIP Recorder, provozované v rámci platformy KAC

dokumenty: LICENČNÍ OSVĚDČENÍ pro ReDat VoIP Recorder v.č.275, ze dne 15.1.2016

LICENČNÍ OSVĚDČENÍ pro ReDat VoIP Recorder v.č.276, ze dne 15.1.2016

Příloha č. 2: Rozsah poskytovaných služeb:

A) Patch management

Patch management je služba poskytování opravného kódu aplikace (opravných verzí), který odstraňuje nedostatky ve stávající verzi softwaru. Může se jednat o nedostatky související s bezpečností, stabilitou nebo použitelností aplikace.

Patch management je v rámci služeb pro Kontrolně analytické centrum poskytován pro:

a) Systémové SW komponenty dle Přílohy č.1, bod 2)

Poskytovatel zajišťuje opravné verze pro systémové komponenty v souladu s podmínkami publikovanými jejich výrobcem.

b) Aplikační software dle Přílohy č.1, bod 3), 4)

Systém Kontrolně analytického centra je vybudován na produktech rodiny ReDat eXperience, které jsou ve své standardní nebo zákaznický přizpůsobené podobě provozovány u několika stovek dalších zákazníků. Opravné verze vznikají na základě nálezů výrobce a také na základě podnětů, nálezů a požadavků zákazníků.

Služba Patch management pro produkty ReDat eXperience zahrnuje:

- A. poskytování opravných verzí pro licencované produkty v rámci cyklů uvolňování opravných verzí produktů ReDat eXperience
- B. právo Objednatele podávat Požadavky na opravy a jejich zařazení do plánu realizace oprav produktů ReDat eXperience

Doba poskytování služby Patch management je omezena stářím verze provozovaných produktů ReDat a činí 2 roky od zakoupení verze. Další poskytování této služby je podmíněno zakoupením a instalací upgrade produktů na aktuální verze.

Parametry a podmínky služby jsou následující:

1. Opravné verze jsou uvolňovány pro konkrétní verze produktů a jsou uvolňovány nepravidelně podle požadavků.
2. Poskytovatel informuje Objednatele o dostupnosti opravné verze vhodné pro update provozovaných produktů Objednatelem, informaci doplní o seznam oprav.
3. Požadavky na opravy podávají oprávnění zaměstnanci Objednatele dle Přílohy č. 4. kontaktováním Helpdesku Poskytovatele.
4. O přijetí Požadavku na opravu, způsobu jeho posouzení, stanovení priority a plánovaném termínu dostupnosti opravné verze informuje Poskytovatel Objednatele dle kapitoly B) této Přílohy.
5. Poskytovatel opravnou verzi před její instalací na provozní platformě KAC ověřuje na testovací platformě KAC. Poskytovatel může po Objednateli požadovat další součinnost pro ověření funkčnosti opravné verze v souladu s možnostmi Objednatele.
6. Projektové a instalační práce související s nasazováním opravných verzí nejsou součástí služby Patch managementu. Tyto práce jsou organizovány, vykonávány a hrazeny v rámci služby Operativní provozní a servisní podpora viz bod 6.4 c) Smlouvy
7. Součástí dodávky opravné verze je doplnění související projektové a produktové dokumentace, pokud to z rozsahu změn vyplývá.

B) Paušální provozní a servisní podpora

Paušální provozní a servisní podpora se skládá z následujících služeb:

- a) Helpdesk
- b) Servisní pohotovost a servisní podpora
- c) Dohled provozu systému
- d) Reporting řešení Požadavků a stavu systému

a) Helpdesk

Helpdesk poskytuje kontaktní a evidenční služby pro:

- I. vyřizování dotazů a uživatelských Požadavků ohledně funkcionalit systému
- II. příjem Požadavků pro řešení oprav systému v rámci služby Path management (Příloha č.2:A))
- III. ohlašování poruch systému KAC a zadávání Požadavků na servisní zásahy (během pracovní doby Poskytovatele) (Příloha č.2:B), b))
- IV. příjem Požadavků služby Operativní provozní a servisní podpora (Příloha č.2:C))

Helpdesk je dostupný v pracovní době Poskytovatele na kontaktu uvedeném v Příloze č. 5.

Osoby oprávněné kontaktovat Helpdesk jsou uvedeny v Příloze č. 4

Poskytovatel zahájí vyřizování Požadavku předaného na Helpdesk dle odrážek I., II., IV. kontaktováním pověřeného pracovníka za strany Objednatele a to nejpozději **následující pracovní den po zadání Požadavku.**

Lhůty řešení Požadavků dle odrážky III) jsou stanoveny v bodě b) Servisní pohotovost a servisní podpora

Pro evidenci Požadavků Objednatele a pro evidenci průběhu řešení Požadavků a související komunikace, Poskytovatel provozuje **elektronický evidenční systém Helpdesku**, do kterého umožní oprávněným osobám Objednatele dle Přílohy č.4 vstup pro zadávání Požadavků a pro získávání informací o průběhu a stavu řešení jeho Požadavků.

Pokud Poskytovatel s Objednatelem komunikují v rámci poskytovaných služeb jiným způsobem než prostřednictvím Helpdesku, je Poskytovatel povinen zabezpečit evidenci Požadavků a souvisejících významných informací v rámci tohoto systému. Elektronický evidenční systém Helpdesku poskytuje funkce e-mailových notifikací informujících Objednatele o nových záznamech.

b) Servisní pohotovost a servisní podpora

Servisní pohotovost a servisní podpora jsou služby určené pro odstraňování poruch systému a jsou poskytovány s nepřetržitou dostupností 24/7.

V pracovní době jsou Požadavky ohlašovány prostřednictvím kontaktní linky Helpdesku.

Mimo pracovní dobu nebo v případě nedostupnosti kontaktní linky Helpdesku oprávněný zaměstnanec Objednatele dle Přílohy č.4 kontaktuje Pohotovostní servisní linku dle Přílohy č.5

Garantované doby servisní podpory:

zahájení řešení Požadavku:	do 4 hodin od nahlášení
obnovení základní funkce systému:	do 12 hodin od nahlášení
kompletní obnovení funkcí systému:	do 48 hodin od nahlášení

Za obnovení základní funkce systému se považuje zajištění dostupnosti záznamů a standardně užívaných uživatelských funkcí alespoň z jednoho centra systému KAC. Uživatel má dostupné údaje a data, odezva systému může být zpomalená.

Kompletní obnovení funkcí znamená plně funkční stav systému dle příslušné projektové dokumentace včetně aktualizací úprav.

Servisní práce za účelem obnovení funkcí systému Poskytovatel provádí primárně dálkově s přístupem po síti VPN. V případě nedostupnosti VPN přístupu ze strany Objednatele se Garantované doby servisní podpory prodlužují o dobu nedostupnosti VPN přístupu.

Pokud z technických důvodů nelze realizovat servisní zásah a obnovu funkcí systému prostřednictvím dálkového přístupu po VPN síti, může Poskytovatel požádat Objednatele o zajištění asistence v místě provozování technologie KAC pro provedení jednoduchých úkonů na základě pokynů Poskytovatele.

Poskytovatel je oprávněn realizovat servisní a údržbové práce v místě provozování technologie KAC vlastním oprávněným pracovníkem dle Přílohy 5. Objednatel pro zajištění služeb a plnění Garantované doby servisní podpory Poskytovateli místní přístup umožní. Požadavek na místní přístup Poskytovatel předkládá na kontakt Objednatele dle Přílohy č.4 a podle situace s dostatečným předstihem a v případech, kdy je to možné, místní přístup plánuje. Doba vyčkávání servisního pracovníka Poskytovatele na umožnění místního přístupu prodlužuje Garantované doby servisní podpory.

V případě, že pracovník Helpdesku nebo servisních služeb Poskytovatele zjistí, že porucha systému nebo Požadavek Objednatele se týká záznamového zařízení, technologie, či jiného systému integrovaného do KAC a nezahrnutého do

podporovaných aplikací dle Přílohy č.1, předá tuto informaci prokazatelným způsobem (např. e-mailem) správci dotčeného zařízení na **Kontakt pro předání Požadavku** dle Přílohy č.4 a provede o úkonu záznam do elektronického evidenčního systému Helpdesku.

c) Dohled provozu systému

Dohled provozu systému KAC je zajišťován na denní bázi ze servisního střediska Poskytovatele. Účelem provádění dohledů je kontrola funkcí systému a prevence vzniku poruchových stavů systému, které mohou vznikat z důvodů kumulace nepříznivých jevů. Úkony dohledů provozu systému provádí oprávněná osoba Poskytovatele (dle Přílohy č. 5) dálkově po datové síti VPN.

Seznam úkonů dohledů:

- ověřování funkcí systémů dle vydefinovaných scénářů
- kontrola dostupnosti zaznamenávaných dat
- kontrola vytíženosti HW systému a obsazenost diskových úložišť
- kontrola chybových logů systémů virtualizace, operačních systémů a aplikací

Upřesňování prováděných úkonů dle seznamu viz výše bude probíhat během provozu systému a na základě jednání mezi oprávněnými zástupci Objednatele a Poskytovatele.

Provádění dohledů je Poskytovatelem elektronicky dokumentováno. Záznamy výkonu dohledů Poskytovatel na požadavek poskytne Objednateli.

Při zjištění výskytu chybových stavů nebo jevů, které mohou vést ke vzniku chybového stavu, oprávněný pracovník Poskytovatele neprodleně předá Požadavek na odstranění poruchy na servisní službu Poskytovatele, která zahájí řešení poruchy v souladu s podmínkami této Přílohy včetně informování oprávněného zaměstnance Objednatele viz Příloha 4.

V případě vzniku doporučení na úpravu konfigurací nebo na úpravu funkcí systému, pracovník Poskytovatele předá doporučení oprávněnému zaměstnanci Objednatele, který po zvážení uvedené doporučení registruje jako Požadavek.

d) Reporting řešení Požadavků a stavu systému

Reporting řešení Požadavků a stavu systému je prováděn **na měsíční bázi**. Je vypracováván zaměstnanci Poskytovatele a je **do desátého kalendářního dne následujícího měsíce** předáván na e-mailový kontakt Objednatele dle Přílohy č.4.

Zpráva reportu obsahuje:

- seznam servisních případů a evidovaných Požadavků včetně informací o stavu jejich řešení
- přehled Požadavků na konfigurace a úpravy systému dle bodu C) Operativní provozní a servisní podpora této Přílohy a informace o stavu jejich řešení
- identifikace vznikajících záznamů chybně zařazených do hierarchické struktury a doporučení na úpravu začlenění odpovídajících zdrojů záznamu
- seznam změn v konfiguracích KAC pro aktuálně začleněné systémy ReDat3 a související provozní informace
- statistické informace o dostupnosti systému (výpadky ukládání záznamů do KAC, nedostupnosti začleněných záznamových systémů)
- obecná doporučení vztahená k provozu systému
- výkaz čerpání sjednaného objemu práce dle bodu C) Operativní provozní a servisní podpora této Přílohy pro odsouhlasení odpovědným zaměstnavatelem Objednatele dle Přílohy č.4.

Součástí služby dle tohoto bodu je **organizace 6 měsíčních rekapitulačních a plánovacích schůzek** provozování systému KAC s následujícím obsahem:

- shrnutí stavu provozovaného systému a shrnutí využívání systému
- rekapitulace servisních Požadavků a jejich řešení
- shrnutí Požadavků na konfigurace a úpravy systému, řešené Požadavky
- seznámení s novinkami rozvoje produktů ReDat
- doporučení výměny systému (HW, SW), upgrady, updaty, nové funkcionality a rozšíření systému
- revize seznamu kontaktních údajů zaměstnanců SŽDC a platnosti školení
- předložení **6 měsíčního výkazu čerpání sjednaného objemu práce** dle bodu C) Operativní provozní a servisní podpora této Přílohy sestavený na základě odsouhlasených měsíčních výkazů

Schůzky organizuje Poskytovatel po dohodě a koordinaci s Objednatelem.

C) Operativní provozní a servisní podpora

Služby Operativní provozní a servisní podpory jsou vykonávány a účtovány na základě Požadavků Objednatele. V rámci služeb specifikovaných v tomto odstavci se mimo jiné realizují:

- Požadavky Objednatele na konfigurační práce systému a uživatelského prostředí KAC nevyplyvající z činnosti dle Přílohy č.2, kapitoly B) Paušální provozní a servisní podpora
- Projektové a instalační práce realizované v rámci instalace Patchů dodaných Poskytovatelem v rámci služby Patch management
- Požadavky Objednatele na produktové úpravy a spojené projektové a instalační práce
- Školení uživatelů

Poskytovatel na základě Požadavku Objednatele vypracuje nabídku na realizaci Požadavku. Nabídka obsahuje zadání, popis způsobu řešení, rozsah a objem prací, termín řešení, požadovanou součinnost Objednatele a případně dle rozsahu Požadavku také Akceptační kritéria plnění Požadavku. Požadavek je Poskytovatelem realizován po odsouhlasení nabídky oprávněným zaměstnancem Objednatele dle Přílohy č.4.

Po zrealizování Požadavku vyzve Poskytovatel Objednatele k odsouhlasení splnění Požadavku. Objednatel bez zbytečného odkladu prověří rozsah a kvalitu plnění Požadavku podle zadání Požadavku a Akceptačních kritérií. V případě nálezů neshody požaduje po Objednateli dopracování. Požadavek je splněn po splnění všech bodů zadání Požadavku a všech Akceptačních kritérií nebo na základě dohody mezi Objednatelem a Poskytovatelem.

Práce spojené s realizací Požadavků a v souladu s odsouhlaseným zadáním Požadavku jsou vykazovány měsíčně, jsou schvalovány oprávněným zaměstnancem Objednatele dle Přílohy č.4 a jsou účtovány na základě odsouhlaseného výkazu práce v rámci sjednaného objemu práce a za období dle bodu 6.6 Smlouvy.

Poskytovatel dvakrát ročně organizuje pravidelná uživatelská školení systému KAC pro určené zaměstnance Objednatele. Školení provádí na základě programu a rozpočtu, který je odsouhlasen zodpovědným zaměstnancem Objednatele.

Požadavky, nabídky a informace o řešení Požadavků jsou evidovány v elektronickém evidenční systému Poskytovatele.

Příloha č. 3: Smluvní sankce

- a) Při nedodržení lhůty zahájení vyřizování Požadavku předaného na Helpdesk dle Přílohy č. 2, B) Paušální provozní a servisní podpora, a) Helpdesk

2 000,- Kč za každý jednotlivý případ nedodržení lhůty

- b) Při nedodržení lhůt řešení Požadavků dle Přílohy č. 2 Rozsah poskytovaných služeb, B) Paušální provozní a servisní podpora, b) Servisní pohotovost a servisní podpora, parametr zahájení řešení Požadavku do

5 000,- Kč za každý jednotlivý případ nedodržení lhůty a za každé další překročení Požadavku o uvedenou lhůtu

- c) Při nedodržení lhůt řešení Požadavků dle Přílohy č. 2 Rozsah poskytovaných služeb, B) Paušální provozní a servisní podpora, parametr obnovení základní funkce systému

10 000,- Kč za každý jednotlivý případ nedodržení lhůty a 2 000,- Kč za překročení o každou další 1 hodinu

Smluvní sankce dle této Přílohy se nevztahují na Požadavky na testovací platformu systému KAC dle Přílohy č.1: Specifikace podporovaných aplikací a jejich komponent

Příloha č. 4:

Oprávněné osoby ze strany Objednatele:

1. Požadovat uživatelskou konzultaci prostřednictvím Helpdesku dodavatele
dle Přílohy č. 2 Rozsah poskytovaných služeb, B) Paušální provozní a servisní podpora, a) Helpdesk, odrážka I
Uživatel s platným školením na systém KAC
2. Zadávat Požadavky na opravy aplikace v rámci služby Path management
dle Přílohy č. 2 Rozsah poskytovaných služeb, B) Paušální provozní a servisní podpora, a) Helpdesk, odrážka II
Uživatel s platným školením na systém KAC
3. Ohlašovat poruchy systému KAC a zadávat Požadavky na servisní zásah
dle Přílohy č. 2 Rozsah poskytovaných služeb, B) Paušální provozní a servisní podpora, a) Helpdesk, odrážka III a
dle b) Servisní pohotovost a servisní podpora
Uživatel s platným školením na systém KAC
4. Zadávat Požadavky na úpravu funkcí systému a jeho konfigurace
dle Přílohy č. 2 Rozsah poskytovaných služeb, C) Operativní provozní a servisní podpora
Uživatel s platným školením na systém KAC
5. Schvalování a zajišťování lokálního přístupu pro oprávněné pracovníky dodavatele, uzavírání řešení servisních
případů,
dle Přílohy č. 2 Rozsah poskytovaných služeb, B) Paušální provozní a servisní podpora, b) Servisní pohotovost a
servisní podpora
[REDACTED]
6. Odsouhlasovat nabídky na úpravu funkcí systému a jeho konfigurace, schvalování postupů řešení Požadavků,
schvalování uzavírání Požadavků
dle Přílohy č. 2 Rozsah poskytovaných služeb, C) Operativní provozní a servisní podpora
[REDACTED]
7. Odsouhlasovat měsíční zprávy a vyúčtování nákladů operativní provozní a servisní podpory
dle Přílohy č. 2 Rozsah poskytovaných služeb, C) Operativní provozní a servisní podpora
[REDACTED]

Kontakt pro předání Požadavku na zařízení a aplikace integrované do KAC a nezahrnuté dle Přílohy č.1

dle Přílohy č. 2 Rozsah poskytovaných služeb, B) Paušální provozní a servisní podpora, b) Servisní pohotovost a
servisní podpora

Helpdesk ČD-T

972 110 000

Uživatel s platným školením na systém KAC je zaměstnanec, který během posledních dvou let absolvoval uživatelské školení na systém KAC dle Přílohy č. 2: Rozsah poskytovaných služeb, kapitola C): Operativní provozní a servisní podpora, odrážka: organizace školení uživatelů

Za platnost a aktualizaci kontaktních údajů této přílohy a informování Poskytovatele o změnách zodpovídá Objednatel.

Změna kontaktních údajů v této příloze nemá vliv na platnost Smlouvy.

Příloha č. 5:

Oprávněné osoby ze strany Poskytovatele:

Kontaktní Úrovně pro podávání a eskalaci Požadavků služeb vyplývajících ze smlouvy:

1. Helpdesk: helpdesk@retia.cz [redacted]
dostupnost v pracovní dny po – pá od 8.00 do 17.00
2. Pohotovostní servisní linka: [redacted]
následné potvrzení Požadavku na: helpdesk@retia.cz
3. Vedoucí servisu ReDat: [redacted] [redacted]
4. Vedoucí zákaznické podpory ReDat: [redacted] [redacted]
5. Technický ředitel ReDat: [redacted] [redacted]

Oprávnění pracovníci pro lokální a dálkový přístup do systému KAC:

Jméno	Pozice	Telefon	E-mail
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

Poskytovatel je zodpovědný, že jím uvedené osoby v této příloze splňují veškeré požadavky a podmínky vyžadované interními směrnicemi Objednatele pro činnosti vyplývající z této Smlouvy.

Za platnost a aktualizaci kontaktních údajů této přílohy a informování Objednatele o změnách zodpovídá Poskytovatel.

Změna kontaktních údajů v této příloze nemá vliv na platnost Smlouvy.

Ověřovací doložka změny datového formátu dokumentu podle § 69a zákona č. 499/2004 Sb.

Doložka číslo: 542648

Původní datový formát: application/pdf

UUID původní komponenty: 3439ca5d-1024-4a82-a967-8678c09f63c2

Jméno a příjmení osoby, která změnu formátu dokumentu provedla:

System ERMS (zpracovatel dokumentu Markéta MERGANCOVÁ)

Subjekt, který změnu formátu provedl: Správa železniční dopravní cesty, státní organizace

Datum vyhotovení ověřovací doložky: 19.12.2019 14:39:04



b8554564-027d-464d-a239-677584f13cd9