

# Smlouva o poskytování služeb servisní podpory

**Číslo smlouvy objednatele 8426/2020-SŽDC-GŘ-O8**

**Číslo smlouvy poskytovatele NDCL20200203**

uzavřena podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“)

**Objednatel: Správa železnic, státní organizace**  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 48384  
Praha 1 - Nové Město, Dlážděná 1003/7, PSČ 110 00  
IČO 70994234, DIČ CZ70994234  
zastoupená **Bc. Jiřím Svobodou, MBA, generálním ředitelem**

**Poskytovatel: NDCon LOGIC a.s.**  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 19677  
Sídlo: Zlatnická 1582/10, 110 00 Praha 1 – Nové Město  
IČO 027 85 331, DIČ CZ02785331  
Bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxx  
Číslo účtu: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
Zastoupená **Ing. Robertem Michkem, členem představenstva**

Tato smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „**74300 Energetický portál SŽE – Hybridní model rozúčtování TEE – servisní smlouva**“, č. j. veřejné zakázky: 75461/2019-SŽDC-GŘ-O8 (dále jen „veřejná zakázka“). Jednotlivá ustanovení této smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky.

## **1 Služby**

- 1.1 Poskytovatel se zavazuje provést na svůj náklad a nebezpečí pro Objednatele Služby, jež zahrnují činnosti Předmětu služeb, poskytnutí všech Souvisejících plnění a předání Dokladů.

## **2 Předmět díla**

- 2.1 Předmětem služeb je zajištění udržitelné a ekonomicky akceptovatelné SW a provozní podpory na dílo Hybridní model pro výpočet rozúčtování spotřeb EE v interním, či externím prostředí zadavatele.

Předmět plnění zahrnuje následující činnosti:

- SW údržba
- Provozní podpora

- 2.2 Předmět služeb je blíže specifikován v bližší specifikaci předmětu plnění, která je přílohou č. 1 této smlouvy.
- 2.3 Požadavky na projektové řízení jsou specifikovány v příloze č. 2 této Smlouvy.

### **3 Cena předmětu služeb**

- 3.1. **Cena za SW údržbu**
  - 3.1.1. Cena za 1 hod. práce bez DPH 1 400,- Kč.
  - 3.1.2. Výše DPH 21% 294,- Kč.
  - 3.1.3. Cena za 1 hod. práce včetně DPH 1 694,- Kč.
- 3.2. **Cena za servisní podporu**
  - 3.2.1. Cena za servisní podporu je stanovena paušální měsíční částkou, a to ve výši 50 000,- Kč bez DPH, 10 500,- výše DPH 21%, 60 500,- Kč s DPH.
- 3.3. Služby za SW údržbu za celou dobu trvání této Smlouvy může Poskytovatel poskytovat v maximálním rozsahu hodnoty na základě následujícího výpočtu: cena servisní podpory bez DPH (měsíční paušál) vynásobený 24 měsíci, ke které bude přičtena cena za 1 MD (=cena za 1 hod. práce bez DPH \*8)\*160 (předpokládaný objem MD), tedy 2 992 000,- Kč bez DPH.
- 3.4. Poskytovatelem oceněné výše sankcí SLA za nedodržení Provozních parametrů jsou uvedeny v příloze č. 2 této Smlouvy.
- 3.5. Pokud nebudou ze strany Poskytovatele dodrženy provozní parametry, uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vystavit Poskytovateli sankční fakturu, na základě Poskytovatelem předloženého reportu odvedených služeb, který je uveden v příloze č. 1 této Smlouvy a který je zároveň součástí faktury za servisní podporu vystavené Poskytovatelem.
- 3.6. **Fakturace**
  - 3.6.1. Fakturace za provedenou **servisní podporu** bude provedena na základě faktury vystavené Poskytovatelem, vždy k 10. dni následujícího měsíce, v měsíční paušální částce uvedené v čl. 3.2. této Smlouvy. Přílohou této faktury bude report odvedených služeb, který podléhá schválení ředitelem odboru informatiky Objednatele. V reportingu vykázané práce musí být uvedeny zejména tyto informace: druh provedené provozní podpory, nahlášené incidenty, které je Poskytovatel povinen odstranit v určité reakční době (druh incidentu a reakční doba jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy), dále zde budou uvedeny i ty incidenty, které Poskytovatel neodstranil v uvedené reakční době charakteristické pro daný incident.
  - 3.6.2. Fakturace za provedenou **SW údržbu** bude provedena na základě faktury vystavené Poskytovatelem, a to vždy na základě skutečně provedených služeb, po jejich dokončení a převzetí ze strany Objednatele, na základě akceptačního protokolu podepsaného oběma smluvními stranami.

### **4 Místo a doba plnění**

- 4.1 Místem plnění je SŽE Hradec Králové
- 4.2 Poskytovatel je povinen provádět Předmět služeb nejpozději do 24 měsíců od účinnosti této Smlouvy.

### **5 Poddodavatelé**

- 5.1 Na poskytování služeb se nebudou podílet poddodavatelé.

### **6 Smluvní pokuty**

- 6.1. Pokud Poskytovatel nedodrží hodnotu garantovanou u jednotlivých provozních parametrů uvedených v Seznamu sankcí SLA, které jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy, vzniká Objednateli právo uplatnit slevu z ceny za provoz Aplikace a/nebo z ceny za podporu provozu Aplikace (dále jen „Sleva z ceny“) za příslušný sledovaný měsíc. Sleva z ceny se vypočítá podle procentuálních hodnot uvedených v Seznamu sankcí SLA, které jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
- 6.2. Objednatel je oprávněn uplatnit slevu z příslušné ceny fakturované za služby poskytované ve sledovaném měsíci podle této smlouvy nebo započíst pohledávku odpovídající slevě z ceny vůči jakékoliv splatné peněžité pohledávce Objednatele.

- 6.3. Objednatel je oprávněn uplatnit slevu z ceny podle Seznamu sankcí SLA, které jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy, za příslušný sledovaný měsíc maximálně do výše 50 % ceny za provoz Aplikace nebo 50 % ceny za podporu provozu Aplikace.
- 6.4. Poskytovatel se zavazuje zaplatit Objednateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 10 % z ceny za služby, na kterou vzniklo Objednateli podle smlouvy v příslušném sledovaném měsíci právo, a to za každé jedno porušení povinnosti Poskytovatele písemně informovat Objednatele ve smyslu odstavce 1.2.10.6.11. přílohy č. 1 této smlouvy, a dále smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč (pět tisíc korun českých), za každý i započatý den trvání porušení povinnosti Poskytovatele informovat Objednatele podle odstavce 1.2.10.6.10. přílohy č. 1 této smlouvy.
- 6.5. Ujednáním ani zaplacením smluvní pokuty podle přílohy č. 1 a přílohy č. 2 této smlouvy není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody či nemajetkové újmy přesahující výši uhrazené smluvní pokuty. Smluvní pokuta je splatná do třiceti dnů ode dne odeslání písemné výzvy Objednatele Poskytovateli k jejímu zaplacení.

## **7 Další ujednání**

- 7.1 Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytnutí služeb a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému poskytování služeb.
- 7.2 Kontaktními osobami smluvních stran jsou
  - 7.2.1 za Objednatele p. Radek Hofman, tel. 972 235 651, email HofmanR@szdc.cz,
  - 7.2.2 za Poskytovatele p. Vojtěch Jassenovec, tel. 728 043 269, email jassenovec@ndconlogic.cz
- 7.3 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.
- 7.4 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.
- 7.5 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.
- 7.6 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.
- 7.7 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.
- 7.8 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.

## **8 Závěrečná ujednání**

- 8.1 Tato smlouva se řídí Obchodními podmínkami ke Smlouvě o poskytování služeb (dále jen „Obchodní podmínky“). Odchylná ujednání ve Smlouvě o poskytování služeb mají před zněním Obchodních podmínek přednost.
- 8.2 Poskytovatel prohlašuje, že
  - 8.2.1 se zněním Obchodních podmínek se před podpisem této smlouvy seznámil,
  - 8.2.2 v dostatečném rozsahu se seznámil s veškerými požadavky Objednatele dle této smlouvy, přičemž si není vědom žádným překážek, které by mu bránily v poskytnutí sjednaného plnění v souladu s touto smlouvou.
- 8.3 Tato Smlouva je sepsána ve třech vyhotoveních, přičemž jedno vyhotovení obdrží Poskytovatel a dvě vyhotovení Objednatel.
- 8.4 Veškerá práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající ze Smlouvy o poskytování služeb a Obchodních podmínek se řídí českým právním řádem.
- 8.5 Smluvní vztahy neupravené Smlouvou o poskytování služeb a Obchodními podmínkami se řídí Občanským zákoníkem a dalšími právními předpisy.
- 8.6 Všechny spory vznikající ze Smlouvy o poskytování služeb a v souvislosti s ní budou dle vůle Smluvních stran rozhodovány soudy České republiky, jakožto soudy výlučně příslušnými.
- 8.7 Smlouvu o poskytování služeb lze měnit pouze písemnými dodatky.
- 8.8 Poté, co Poskytovatel poprvé obdrží spolu se Smlouvou o poskytování služeb i Obchodní podmínky v písemné formě, postačí pro veškeré další případy Smluv o poskytování služeb mezi Smluvními stranami pro to, aby se Smlouva o poskytování služeb řídila Obchodními podmínkami, pokud Smlouva o poskytování služeb na Obchodní podmínky pouze odkáže, aniž by bylo třeba Obchodní podmínky činit fyzickou součástí vyhotovení Smlouvy o poskytování služeb, neboť Poskytovateli již bude obsah Obchodních podmínek známý.
- 8.9 Pokud některá ustanovení Obchodních podmínek nebo jejich část nelze vzhledem k povaze Služeb objektivně a zcela zřejmě použít, pak z takových ustanovení nebo jejich částí práva ani povinnosti Smluvním stranám nevznikají.
- 8.10 Zvláštní podmínky, na které odkazuje Smlouva o poskytování služeb, mají přednost před zněním Obchodních podmínek, Obchodní podmínky se užití v rozsahu, v jakém nejsou v rozporu s takovými zvláštními podmínkami.
- 8.11 Tato smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu poslední ze smluvních stran. Je-li Smlouva uveřejňována v registru smluv, nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, jinak je účinná od okamžiku uzavření.

### **Přílohy**

1. Bližší specifikace předmětu plnění
2. Seznam sankcí SLA

V Praze dne 19.3.2020

V Praze dne 26.3.2020

---

**Za Objednatele**  
**Bc. Jiří Svoboda, MBA**  
generální ředitel

---

**Za Poskyvatele**  
**Ing. Robert Michek**  
člen představenstva

Tato smlouva byla uveřejněna prostřednictvím registru smluv dne ...

Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování služeb

## **Požadavky na zajištění SW údržby a provozní podpory**

### **1. Předmět plnění**

#### **1.1. SW údržba**

Objednatel po poskytovateli požaduje zajištění SW údržby v rozsahu:

##### **1.1.2. úpravy k udržení úlohy v provozu při změnách:**

- Legislativy, včetně interních předpisů Správy železnic, státní organizace
- Organizační struktury Správy železnic, státní organizace
- Návných úloh:
  - Datový sklad Správy železnic, státní organizace
  - Datový sklad SŽE
  - SAP
- aktualizace dokumentace včetně uživatelské příručky (nápovědy)

##### **1.1.3. součinnost při řešení návazných úloh Správy železnic, státní organizace**

##### **1.1.4. Úpravy zabezpečující řešení specifických provozních problémů**

##### **1.1.5. Úpravy funkcionalit systému v drobném rozsahu**

##### **1.1.6. Podpora zavádění nových verzí díla**

##### **1.1.7. Rozsah plnění**

Objednatel požaduje úpravy Hybridního modelu pro výpočet rozúčtování spotřeb TEE v maximálním rozsahu 160 manday po dobu trvání smlouvy.

Předpokládaný rozsah úprav je možné čerpat v průběhu trvání smlouvy do maximální výše předpokládaného rozsahu.

##### **1.1.8. Postup realizace úprav v aplikaci**

- zadání Objednatele
- analýza poskytovatele
- schválení cílového konceptu Objednatelem
- nabídková cena realizace navrženého řešení (strukturovaná nabídka pracnosti členěná na jednotlivé úkony)
- ředitelem Odboru informatiky schválená objednávka realizace řešení dle schválené analýzy a dokumentu „Cílový koncept“
- realizace dle harmonogramu schváleného v cílovém konceptu
- dodávka dokončeného řešení dle harmonogramu / akceptační řízení
- fakturace dokončeného řešení na základě akceptačního protokolu schváleného Objednatelem

Objednatel po poskytovateli požaduje důkladné testování dodávaného řešení. V případě zjištění nefunkčnosti předávaného řešení nebo jeho části, bude řešení považováno za nedokončené.

## 1.2. Provozní podpora

Cílem služby Provozní podpora, je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti služby a současně minimalizovat důsledky jejího výpadku na Objednatele a uživatele. Incidentem je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace a která působí, nebo může způsobit výpadek služby, nebo snížení její kvality. Na základě incidentu vzniká požadavek na poskytovatele za účelem vyřešení incidentu.

### 1.2.1. Rozsah

Poskytovatel se v rámci této služby zavazuje zajišťovat druhou a třetí úroveň podpory v režimu 8x5. Služby Incident managementu uvedené v bodě **1.2.10. „SLA, jejich definice, parametry a závažnosti incidentů, sankce“**. Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku. Do pracovního dne nejsou zahrnuty státem uznané svátky, které mohou připadnout na pracovní den.

Dostupnost služby: Po – Pá od 7:00 hod do 15:00 hod. Pracovní den pro tuto službu má 8 hodin a služba je poskytována 5 dní v týdnu. Služba obsahuje:

- Odezvu na nahlášení incidentu – potvrzení přijetí požadavku od Objednatele
- Analýza incidentu – analýza co se stalo, jaký to má dopad a návrh řešení
- Vyřešení incidentu – vlastní vyřešení požadavku Objednatelem

### 1.2.2. Typ podpory

Help Desk L2 – Druhá úroveň uživatelské podpory

Help Desk L3 – Třetí úroveň uživatelské podpory

### 1.2.3. Způsob nahlášení

Objednatel vyžaduje možnost tří způsobů nahlášení incidentu

- Help Desk aplikací v Českém jazyce
- E-Mailem
- Telefonicky

### 1.2.4. Řízení požadavků v prostředí „Helpdesk“

#### 1. Zadání požadavku do „Helpdesku“

**Zákazník** založí nový požadavek (Issue). K požadavku přiřazuje kategoriální label:

1 **NOVÝ POŽADAVEK**

1 **CHYBA** (A – D, dle závažnosti požadavku)

1 **DOTAZ**

Dále zaneše do „Helpdesku“ detailní popis požadavku a prostředí, kterého se týká (UAT nebo PROD).

#### 2. Přijetí požadavku poskytovatelem

**Poskytovatel** označí požadavek labelem 2 *Zadán*, přiřadí termín dokončení dle SLA a zároveň přiřadí daného programátora.

#### 3. Analýza požadavku programátorem

**Programátor** odebere label 2 *Zadán* a nahradí jej labelem 3 *V řešení*.

#### 4. Posouzení požadavku ohledně duplicity nebo validity

**Programátor** posoudí, zdali je požadavek validní nebo není duplicitní (3 *Nevalidní*, 3 *Duplicita*)

Pokud ANO:

-**Programátor** odebere label 3 *V řešení* a přiřadí buď 3 *Nevalidní* nebo 3 *Duplicita*.

-Pokud **zákazník** také shledá požadavek jako 3 *Nevalidní* nebo 3 *Duplicita*, návrh řešení uzná a požadavek ukončí labelem 5 *Zrušeno*.

-Pokud s rozhodnutím programátora nesouhlasí, odebere **zákazník** label 3 *Nevalidní* nebo 3 *Duplicita* a požadavek vrátí zpět k řešení přiřazením labelu 2 *Zadán*.

Pokud NE:

-Požadavek shledal **programátor** nebo **poskytovatel** oprávněným, dále se řeší a zůstává označení 3 *V řešení*.

## 5. Informace

Label 6 *Reagovat SŽDC*, 6 *Reagovat Poskytovatel* používá **zákazník**, **poskytovatel** i **programátor** v momentě, kdy požadavek potřebuje k řešení další informace. 6 *Reagovat Poskytovatel* = požadavek vyžaduje reakci od poskytovatele. 6 *Reagovat SŽDC* = požadavek vyžaduje reakci od zákazníka. Takto označené požadavky „stojí“ dokud nejsou informace dodány. Tato situace může nastat kdykoliv v průběhu řešení požadavku.

## 6. Vyřešení a testování požadavku

Pokud **programátor** požadavek vyřeší, odebere label 3 *V řešení* a nahradí jej 3 *V testu*. V tento moment je požadavek testován **programátorem** na DEV a následně nasazován a testována funkčnost na UAT. Poté co byl požadavek řádně otestován a shledán vyřešeným **poskytovatelem** nahradí programátor label 3 *V testu* označením 3 *Ověřit*.

## 7. Ověření požadavku

**Zákazník** ověří řešení požadavku.

-Pokud shledá požadavek vyřešeným neboli ověří funkčnost na prostředí UAT, odebere **zákazník** label 3 *Ověřit* a nahradí jej labelem 3 *Nasadit*.

-Pokud shledá požadavek jako nevyřešený, odebere **zákazník** label 3 *Ověřit* a vrátí řešení zpět označením požadavku 2 *Zadán*. Důvod opětovného zadání řešení bude uveden v komentáři jednotlivého Issue.

## 8. Termín nasazení

Termín nasazení, bude řešen individuálně, a to dle aktuálního balíčku změn a jejich stavu řešení. Dohoda o termínu nasazení bude probíhat mezi **poskytovatelem** a **zákazníkem**.

Po přidělení termínu nasazení, **programátor** požadavek nasadí, odebere label 3 *Nasadit* a nahradí jej labelem 3 *Nasazeno*.

## 9. Kontrola a ukončení požadavku

**Zákazník** stav zkontroluje, odebere label 3 *Nasazeno* a řešení požadavku ukončí labelem 5 *Ukončeno*.

*Poznámka: S labely na DEV, na UAT a na PROD pracuje pouze programátor. Mají jediný význam a to, kam programátor nahrál kód řešení požadavku a kam ještě ne.*

Labely a jejich barvy

Label	Barva
1 NOVÝ	F7DF02
POŽADAVEK	
1 CHYBA A	FF6666
1 CHYBA B	FF6666
1 CHYBA C	FF6666
1 CHYBA D	FF6666
1 Dotaz	F7DF02
2 Zadán	66B2FF
3 V řešení	FFE6CC
3 Nevalidní	FFCC99
3 Duplicita	FFCC99
3 V testu	FFB366
3 Ověřit	FF9933
3 Nasadit	FF8000
3 Nasazeno	CC6600
4 na DEV	FFFFFF
4 na UAT	FAFAFA

4 na PRO	F2F2F2
5 Ukončeno	00CC00
5 Zrušeno	00CC00
6 Reagovat	33001A

Obecné pravidlo:

Labely jsou očíslovány ze dvou důvodů:

- Řazení labelů za sebou v prostředí „Helpdesk“.
- Rozdělení labelů. U požadavku se může nacházet pouze jeden label daného čísla. (vyjma labely č. 4)

### Uzavírání požadavků a kontrola z hlediska dodané dokumentace.

V seznamu otevřených issues držet pouze aktuálně řešené požadavky. Pokud bude požadavek vyřešen a k úplnému uzavření chybí pouze dokumentace, bude issue označeno „ukončeno“ a poté kompletně uzavřeno „close“. V sekci „Projects“ je vytvořeno oddělení „Dokumentace“

#### 1. Zadání požadavků poskytovatelem

Zde jsou dvě sekce, „Bez dokumentace“ a „Dokumentováno“. Průběh práce na této obrazovce zahajuje **poskytovatel** přetažením uzavřených issues. Do sekce bez dokumentace se zadávají pouze řádně ukončená (label Ukončeno) a uzavřená „close“ issues, ke kterým zbývá dodat pouze dokumentaci.

#### 2. Kontrola požadavků dle zaslané dokumentace zákazníkem

V momentu zaslání dokumentace zákazníkem poskytovatelem, **zákazník** otvírá toto oddělení a přetažením potvrdí požadavek jako zdokumentovaný a kompletně uzavřený. Na stejné obrazovce je možné issues znovu otvírat i uzavírat. Po kliknutí na dané issue se vpravo objeví základní přehled. Na konci (dole) je možnost issue otevřít nebo uzavřít.

Postup uzavírání issues zákazníkem, při dodání dokumentace ve třech krocích:

- 1) Otevření sekce „Dokumentace“
- 2) Kontrola issues s dokumentací
- 3) „Přetažení“ do sloupce „Dokumentováno“

Příprava uzavřených požadavků do tohoto oddělení bude na straně **poskytovatele**. Na straně **zákazníka** bude: přetažení issue do sekce „Dokumentováno“.

#### 1.2.5. Matice priorit a závažnosti incidentů v období od 1 kalendářního dne do 19 kalendářního dne v měsíci

Závažnost nahlášených závad	Uvedené časy se počítají v pracovní době	
	Čas na přiřazení	Čas na vyřešení incidentu
Kategorie D (Low – Nízká)	<b>72 hod.</b>	<b>Není určeno</b>
Kategorie C (Medium – Střední)	<b>72 hod.</b>	<b>10 dnů</b>
Kategorie B (High – Vysoká)	<b>48 hod.</b>	<b>5 dnů</b>
Kategorie A (Highest – Nejvyšší)	<b>24 hod.</b>	<b>3 dnů</b>



### 1.2.6. Matice priorit a závažnosti incidentů v období od 20 kalendářního dne do 31 kalendářního dne v měsíci

Závažnost nahlášených závad	Uvedené časy se počítají v pracovní době	
	Čas na přiřazení	Čas na vyřešení incidentu
Kategorie D (Low – Nízká)	<b>72 hod</b>	<b>Není určeno</b>
Kategorie C (Medium – Střední)	<b>72 hod</b>	<b>10 dnů</b>
Kategorie B (High – Vysoká)	<b>24 hod</b>	<b>2 dny</b>
Kategorie A (Highest – Nejvyšší)	<b>12 hod</b>	<b>1 den</b>

V případě, že incident přesahuje z období od 1 do 19 kalendářního dne, do období od 20 do 31 kalendářního dne, řídí se tento incident maticí závažnosti incidentů pro období od 20 do 31 kalendářního dne.

### 1.2.7. Závažnost nahlášených závad

Jednotlivé kategorie jsou definovány následovně:

- Kategorie A - závada znemožňující provoz Aplikace, bránící dokončení procesu výpočtu spotřeb trakční energie pro jednotlivé dopravce a následné fakturace.
- Kategorie B - závada znemožňující funkci Aplikace nezbytnou pro další technologicky návaznou činnost, bránící dokončení procesu výpočtu spotřeb trakční energie pro jednotlivé dopravce a následné fakturace.
- Kategorie C - závada znemožňující podstatnou funkci Aplikace, nebránící dokončení procesu výpočtu spotřeb trakční energie pro jednotlivé dopravce a následné fakturace.
- Kategorie D - závada znemožňující nepodstatnou funkci Aplikace, nebránící dokončení procesu výpočtu spotřeb trakční energie pro jednotlivé dopravce a následné fakturace.

### 1.2.8. Čas na přiřazení

Jedná se o reakční dobu, kdy je Objednateli sděleno, že jeho požadavek je přijatý a je mu přiřazen řešitel.

### 1.2.9. Čas na vyřešení incidentu

Jedná se o dobu, do kdy poskytovatel nahlášený incident odstraní. Výsledkem je buď dočasné řešení (work-around) nebo úplné vyřešení. Doba je počítána od přijetí informace od poskytovatele o přidělení řešitele.

### 1.2.10. SLA, jejich definice, parametry a závažnosti incidentů, sankce

- Definice a úvodní ustanovení

1.2.10.1. Strany se pro účely této přílohy č. 1 dohodly, že:

- a) „**Aplikace**“ znamená aplikaci s názvem dle smlouvy „**Hybridní model pro výpočet rozúčtování spotřeb EE**“ a jeho **prostředí**, která jsou využívána pro měsíční výpočet přerozdělení spotřeby TEE dopravcům, ve vztahu k níž Poskytovatel poskytuje pro Správu železnic, státní organizaci Smlouvou stanovené služby. **Prostředí UAT** – prostředí pro prvotní opakované výpočty v rámci měsíční dávky dat pro rozúčtování TEE za účelem prvotní validace

správnosti jak vstupních dat, tak i samotného výpočtu, dále pak testování oprav a rozvojových požadavků na SW – kontrola nově implementovaných funkcí, kontrola výsledků výpočetního mechanismu, kontrola správnosti přijatých dat pro HM (předpoklad opakovaných výpočtů v jednom měsíci)

**Prostředí PRO** – prostředí pro produkční výpočty exportu pro rozúčtování TEE do SAP v rámci měsíční dávky dat – výpočet dávky dle očekávání po opakovaných kontrolních výpočtech v prostředí UAT, využití pro přenos dat do SAP (předpoklad unikátního výpočtu v jednom měsíci jako „jedinečného“ zdroje dat pro samotnou fakturaci v aplikaci SAP).

- b) „**Poskytovatel**“ znamená smluvní stranu, se kterou Správa železnic, státní organizace uzavřela Smlouvu.
- c) „**E-mail Správy železnic, státní organizace**“ znamená bod kontakty ve smlouvě.
- d) „**Maximální reakční doba**“ má význam uvedený v **odstavci 1.2.10.6.3.**
- e) „**Odstávka**“ má význam uvedený v **odstavci 1.2.10.5.**
- f) „**Reakční doba**“ má význam uvedený v **odstavci 1.2.10.6.2.**
- g) „**Sleva z ceny**“ má význam uvedený v **odstavci 1.2.10.7.1.**
- h) „**Smlouva**“ znamená smlouvu (včetně všech jejích příloh) uzavřenou mezi Správou železnic, státní organizací a Poskytovatelem.
- i) „**Strany**“ znamenají Správu železnic, státní organizaci a Poskytovatel;
- j) „**Tabulka**“ má význam uvedený v **odstavci 1.2.10.3.2 a 1.2.10.8. a 1.2.10.9.**
- k) „**Závada**“ má význam uvedený v **odstavci 1.2.7.**

1.2.10.2. Strany mají zájem uzavřít tuto Dohodu, která stanovuje pravidla a související postupy pro zajištění Poskytovatelem garantované dostupnosti Aplikace.

1.2.10.3. Předmět Dohody o úrovni služeb

1.2.10.3.1. Předmětem této Dohody o úrovni služeb je smluvní úprava

- kvality a dostupnosti Aplikace,
- postupu pro provádění plánovaných Odstávek, a
- řešení Závad,
- jakož i dalších souvisejících činnosti.

1.2.10.3.2. Poskytovatelem garantované hodnoty jednotlivých provozních parametrů jsou uvedeny v tabulce parametrů (dále jen „Tabulka“). Tabulka upravuje sledovaný provozní parametr, jeho definovanou hodnotu, popř. sankci za její nedodržení. Tabulka je umístěna v bodě 1.2.10.8. a 1.2.10.9. této přílohy číslo 1.

1.2.10.3.3. Cena za plnění poskytované Poskytovatelem podle této přílohy je již zahrnuta v ceně za plnění poskytovaná Poskytovatelem a hrazená Správou železnic, státní organizací podle Smlouvy.

1.2.10.3.4. Není-li v této příloze č. 1 stanoveno jinak, je obdobím, za které se sleduje a vyhodnocuje dodržení jednotlivých provozních parametrů uvedených v Tabulce Poskytovatelem, jeden (1) kalendářní měsíc.

1.2.10.3.5. Pokud příloha č. 1 nebude v účinnosti po celý příslušný kalendářní měsíc, hodnota konkrétního provozního parametru

uvedená v Tabulce se poměrně sníží, bude-li takový postup odůvodněn povahou příslušného provozního parametru.

#### 1.2.10.4. Dostupnost Aplikace

1.2.10.4.1. Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost Aplikace minimálně v hodnotách, které jsou pro režim provozu Aplikace a mimo režim provozu Aplikace uvedeny v Tabulce.

1.2.10.4.2. Pro výpočet dostupnosti Aplikace se použije následující vzorec:

---

$$\text{dostupnost Aplikace} = \left[ \frac{T_d - T_n}{T_d} \right] * 100 \%$$

$T_d$  – znamená dobu, po kterou měla být Aplikace dostupná podle Tabulky po odečtení dob, které se dle této přílohy č. 1 nepovažují za nedostupnost Aplikace.

$T_n$  – znamená dobu, kdy Aplikace byla v rozporu s touto přílohou č. 1 nedostupná.

---

1.2.10.4.3. Doby  $T_d$  a  $T_n$  se počítají na celé i započaté minuty. Dostupnost Aplikace se vyjadřuje procentní hodnotou zaokrouhlenou na dvě desetinná místa.

1.2.10.4.4. Za nedostupnost Aplikace se podle dohody Stran nepovažují doby nedostupnosti způsobené

- prováděním plánovaných Odstávek Aplikace v souladu s článkem **1.2.10.5.** této přílohy č. 1,
- mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli Poskytovatele,
- důvodem, který zavinila Správa železnic, státní organizace, a
- provedením servisních zásahů či jiných činností objednaných či vyžadovaných podle Smlouvy či jejich příloh Správy železnic, státní organizace, pokud Poskytovatel Správu železnic, státní organizaci na nedostupnost Aplikace předem upozornil a Správa železnic, státní organizace s touto skutečností výslovně souhlasila.

1.2.10.4.5. Poskytovatel je povinen obnovit dostupnost Aplikace v maximální době pro obnovení dostupnosti Aplikace uvedené v Tabulce. Doba pro obnovení dostupnosti Aplikace se počítá pouze v režimu provozu Aplikace.

#### 1.2.10.5. Odstávky

Poskytovatel je oprávněn provést plánovanou odstávku Aplikace jen za podmínek stanovených v tomto článku (dále jen „**Odstávka**“), jinak se doba jejich trvání považuje za dobu nedostupnosti Aplikace.

1.2.10.5.1. Poskytovatel je povinen ohlásit Odstávku alespoň pět dnů předem na E-mail Správy železnic, státní organizace.

- 1.2.10.5.2. Nedohodnou-li se Strany jinak, je Poskytovatel oprávněn provést Odstávku pouze za účelem instalace nových verzí aplikačního a systémového programového vybavení Aplikace nebo provedení profylaktických prohlídek Aplikace (dále jen „**Účel odstávky**“), a jedině v následujícím časovém intervalu (dále jen „**Servisní okno**“):
- každou středu v době od 18:00 do 06:00 následujícího dne.
- 1.2.10.5.3. Poskytovatel je oprávněn v jednom (1) kalendářním měsíci využít pouze 4 Servisní okna. Poskytovatel využívá Servisní okna pouze tehdy, pokud příslušné údržbové činnosti či jiné servisní zásahy nelze provést bez omezení dostupnosti Aplikace. Servisní okna, která Poskytovatel v příslušném kalendářním měsíci nevyužil, se do dalšího kalendářního měsíce nepřevádějí; Poskytovateli za nevyužitá Servisní okna nevzniká žádné právo na jakékoliv plnění.
- 1.2.10.5.4. Správa železnic, státní organizace je oprávněna určit pro provedení ohlášené Odstávky jinou dobu jejího provedení než je doba Servisního okna, pokud by nedostupnost Aplikace spojená s využitím Servisního okna mohla Správě železnic, státní organizaci nebo jiné osobě způsobit škodu či újmu; v takovém případě se Správa železnic, státní organizace určená doba pro provedení Odstávky započítává na to Servisní okno, jehož využití Poskytovatel původně ohlásil.
- 1.2.10.5.5. Správa železnic, státní organizace poskytne po předchozí dohodě Poskytovateli přístup do svých prostor nebo k technickým prostředkům, je-li takový přístup nezbytný k provedení Odstávky nebo jiných servisních činností Poskytovatelem.
- 1.2.10.5.6. Poskytovatel ve vazbě na poskytnuté prostředky nutné pro připojení Poskytovatele do sítě Správy železnic, státní organizace pomocí VPN potvrzuje, že používané zařízení používá legální SW a má plnou licenci antivirového SW a provádí jeho aktualizaci. Zavazuje se, že neumožní přístup do intranetu třetí straně a to ani fyzický přístup k zařízení, ani technickým řešením. Poskytovatel nebude provádět takové činnosti, které by ohrozily provozuschopnost či bezpečnost prostředků potřebných pro přístup do intranetu a samotného intranetu. Poskytovatel si je vědom, že v případě zjištění zneužití či bezpečnostního ohrožení intranetu ze strany Poskytovatele, mu bude přístup do intranetu okamžitě zrušen. Poskytovatel souhlasí s monitoringem komunikace do intranetu.
- 1.2.10.6. Postup pro řešení Závad
- 1.2.10.6.1. Strany po vzájemné dohodě kategorizují nestandardní stavy a poruchy Aplikace takto:
- **Kategorie A** – závady znemožňující provoz Aplikace, bránící dokončení procesu výpočtu spotřeb trakční energie pro jednotlivé dopravce a následné fakturace.
  - **Kategorie B** – závady znemožňující funkci Aplikace nezbytnou pro další technologicky návaznou činnost, bránící dokončení procesu výpočtu spotřeb trakční energie pro jednotlivé dopravce a následné fakturace.
  - **Kategorie C** – závady znemožňující podstatnou funkci Aplikace, nebránící dokončení procesu výpočtu spotřeb

trakční energie pro jednotlivé dopravce a následné fakturace.

- **Kategorie D** – závady znemožňující nepodstatnou funkci Aplikace, bránící dokončení procesu výpočtu spotřeb trakční energie pro jednotlivé dopravce a následné fakturace (dále jen „**Závady**“).

- 1.2.10.6.2. Reakční dobou se rozumí celková doba, ve které Poskytovatel zahájil aktivitu k odstranění příslušné závady (dále jen „**Reakční doba**“).
- 1.2.10.6.3. Maximální reakční dobou se rozumí maximální doba uvedená u příslušné kategorie Závady v Tabulce, ve které je Poskytovatel povinen takovou aktivitu zahájit (dále jen „**Maximální reakční doba**“). V případě, že Závada přesahuje z období od 1 do 19 kalendářního dne, do období od 20 do 31 kalendářního dne, řídí se tato Závada maximální reakční dobou pro období od 20 do 31 kalendářního dne.
- 1.2.10.6.4. Reakční doba počíná běžet od okamžiku zjištění Závady Poskytovatelem nebo nahlášení Závady ze strany Správy železnic, státní organizace Poskytovateli jako tzv. servisního požadavku Správy železnic, státní organizace na odstranění Závady, a to podle toho, který okamžik nastal dříve. V případě, že Závada přesahuje z období od 1 do 19 kalendářního dne, do období od 20 do 31 kalendářního dne, řídí se tato Závada reakční dobou pro období od 20 do 31 kalendářního dne.
- 1.2.10.6.5. Při nahlášení Závady uvede Správa železnic, státní organizace číslo Smlouvy, název Aplikace, na které Závada vznikla, projevy Závady a určí kategorizaci Závady. Správa železnic, státní organizace je oprávněna v případě nejasností rozhodnout o zařazení Závady do příslušné kategorie.
- 1.2.10.6.6. Pokud v důsledku zásahu Poskytovatele dojde ke změně kategorie Závady, nemá tato skutečnost vliv na okamžik počátku běhu Reakční doby, ani na práva a povinnosti, která Stranám vznikla v souvislosti se Závadou do okamžiku změny její kategorie.
- 1.2.10.6.7. Běh Reakční doby skončí okamžikem oznámení o odstranění Závady Poskytovatelem na E-mail Správy železnic, státní organizace.
- 1.2.10.6.8. Pokud objednatel po oznámení Poskytovatelem podle **odstavce 1.2.10.6.7.** této přílohy č. 1 zjistí, že Závada nebyla odstraněna, k ukončení běhu Reakční doby tímto oznámením nedošlo. Správa železnic, státní organizace nahlásí Poskytovateli přetrvávání Závady způsobem podle **odstavce 1.2.10.6.5.** této přílohy č. 1.
- 1.2.10.6.9. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele na E-mail Správy železnic, státní organizace o stavu řešené Závady a o předpokládaném termínu obnovení dostupnosti Aplikace podle Tabulky, a to vždy okamžitě po jejím zjištění, jakož i po uplynutí Maximální reakční doby nebo kdykoliv k žádosti Správy železnic, státní organizace.
- 1.2.10.6.10. Pokud Poskytovatel při odstraňování Závady zjistí skutečnost, která by mohla mít vliv na údaje, o kterých informoval Správu železnic, státní organizaci dle **odstavce 1.2.10.6.9.** této přílohy č. 1, nebo na změnu kategorie příslušné Závady, oznámí tuto skutečnost bezodkladně Objednateli na E-mail Správy železnic, státní organizace.

- 1.2.10.6.11. Poskytovatel se zavazuje vždy nejpozději do deseti kalendářních dnů od uplynutí sledovaného měsíce ve smyslu **článku 1.3.** této přílohy č. 1 písemně informovat Správu železnic, státní organizaci o
- četnosti výskytu jednotlivých Závad a využití Servisních oken,
  - dosažené úrovni dostupnosti Aplikace v režimu provozu Aplikace a mimo režim provozu Aplikace vypočítané podle vzorce uvedeného v **odstavci 1.2.10.4.** této přílohy č. 1, za uplynulý sledovaný měsíc.

Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb  
**Seznam sankcí SLA**

Tabulka provozních parametrů v období od 1 kalendářního dne do 19 kalendářního dne

<b>1</b>	Dostupnost Aplikace v režimu provozu Aplikace	96 %	Za každé započaté procento nedodržení dostupnosti Aplikace bude <i>cena za provoz Aplikace</i> za příslušný měsíc <b>snížena o 1 %</b>	400
<b>2</b>	Režim provozu Aplikace	pracovní dny 7 – 15 hod.	Nedefinováno.	Nedef.
<b>3</b>	Dostupnost Aplikace mimo režim provozu Aplikace	50 %	Za každé započaté procento nedodržení dostupnosti Aplikace bude <i>cena za provoz Aplikace</i> za příslušný měsíc <b>snížena o 0,5 %</b>	200
<b>4</b>	Maximální doba pro obnovení dostupnosti Aplikace	480 min	Za každou započatou hodinu překročení maximální doby nedostupnosti Aplikace bude <i>cena za provoz Aplikace</i> za příslušný měsíc <b>snížena o 0,5 %</b>	200
<b>5</b>	Dostupnost HelpDesk I. úrovně	Nedef.	Nedefinováno.	Nedef.
<b>6</b>	Dostupnost HelpDesk II. úrovně	pracovní dny 7 – 15 hod.	Nedefinováno.	Nedef.
<b>7</b>	Dostupnost HelpDesk III. úrovně	pracovní dny 7 – 15 hod.	Nedefinováno.	Nedef.
<b>8</b>	Maximální reakční doba na odstranění Závady Aplikace spadajících kategorie A	60 hod. za sledovaný měsíc	Za každou započatou hodinu překročení Maximální reakční doby bude <i>cena za podporu provozu Aplikace</i> za příslušný měsíc <b>snížena o 0,5 %</b>	200
<b>9</b>	Maximální reakční doba na odstranění Závady Aplikace spadajících kategorie B	6 dnů. za sledovaný měsíc	Za každou započatý den překročení Maximální reakční doby bude <i>cena za podporu provozu Aplikace</i> za příslušný měsíc <b>snížena o 0,5 %</b>	200

<b>10</b>	Maximální reakční doba na odstranění Závady Aplikace spadajících kategorie C	9 dnů. za sledovaný měsíc	Za každý započatý den překročení Maximální reakční doby bude <i>cena za podporu provozu Aplikace</i> za příslušný měsíc <b>snížena o 0,25 %</b>	100
<b>11</b>	Maximální reakční doba na odstranění Závady Aplikace spadajících kategorie D	14 dní za sledovaný měsíc	Za každý započatý den překročení Maximální reakční doby bude <i>cena za podporu provozu Aplikace</i> za příslušný měsíc <b>snížena o 0,1 %</b>	40

\* – Doplní dodavatel

1.1.2.1. Tabulka provozních parametrů v období od 20 kalendářního dne do 31 kalendářního dne

Č. p.	Provozní parametr	Hodnota parametru	Popis smluvní sankce	Částka v Kč
<b>1</b>	Dostupnost Aplikace v režimu provozu Aplikace	98 %	Za každé započaté procento nedodržení dostupnosti Aplikace bude <i>cena za provoz Aplikace</i> za příslušný měsíc <b>snížena o 1 %</b>	400
<b>2</b>	Režim provozu Aplikace	pracovní dny 7 – 15 hod.	Nedefinováno.	Nedef.
<b>3</b>	Dostupnost Aplikace mimo režim provozu Aplikace	80 %	Za každé započaté procento nedodržení dostupnosti Aplikace bude <i>cena za provoz Aplikace</i> za příslušný měsíc <b>snížena o 0,5 %</b>	200
<b>4</b>	Maximální doba pro obnovení dostupnosti Aplikace	120 min	Za každou započatou hodinu překročení maximální doby nedostupnosti Aplikace bude <i>cena za provoz Aplikace</i> za příslušný měsíc <b>snížena o 0,5 %</b>	200
<b>5</b>	Dostupnost HelpDesk I. úrovně	Nedef.	Nedefinováno.	Nedef.
<b>6</b>	Dostupnost HelpDesk II. úrovně	pracovní dny 7 – 15 hod.	Nedefinováno.	Nedef.
<b>7</b>	Dostupnost HelpDesk III. úrovně	pracovní dny 7 – 15 hod.	Nedefinováno.	Nedef.



<b>8</b>	Maximální reakční doba na odstranění Závady Aplikace spadajících kategorie A	8 hod. za sledovaný měsíc	Za každou započatou hodinu překročení Maximální reakční doby bude <i>cena za podporu provozu Aplikace</i> za příslušný měsíc <b>snížena o 1 %</b>	400
<b>9</b>	Maximální reakční doba na odstranění Závady Aplikace spadajících kategorie B	24 hodin za sledovaný měsíc	Za každou započatou hodinu překročení Maximální reakční doby bude <i>cena za podporu provozu Aplikace</i> za příslušný měsíc <b>snížena o 0,5 %</b>	200
<b>10</b>	Maximální reakční doba na odstranění Závady Aplikace spadajících kategorie C	6 dnů. za sledovaný měsíc	Za každý započatý den překročení Maximální reakční doby bude <i>cena za podporu provozu Aplikace</i> za příslušný měsíc <b>snížena o 0,25 %</b>	100
<b>11</b>	Maximální reakční doba na odstranění Závady Aplikace spadajících kategorie D	14 dní za sledovaný měsíc	Za každý započatý den překročení Maximální reakční doby bude <i>cena za podporu provozu Aplikace</i> za příslušný měsíc <b>snížena o 0,1 %</b>	40

## **Obchodní podmínky ke Smlouvě o poskytování služeb**

<b>OBSAH OBCHODNÍCH PODMÍNEK</b> .....	1
<b>ČÁST 1 - ÚVODNÍ USTANOVENÍ</b> .....	2
<b>ČÁST 2 - NÁVRH NA UZAVŘENÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB</b> .....	3
<b>ČÁST 3 - SLUŽBY</b> .....	3
<b>ČÁST 4 - CENA SLUŽEB</b> .....	4
<b>ČÁST 5 - ZMĚNA CENY SLUŽEB</b> .....	4
<b>ČÁST 6 - PLATEBNÍ PODMÍNKY</b> .....	5
<b>ČÁST 7 - MÍSTO PLNĚNÍ</b> .....	5
<b>ČÁST 8 - DOBA PLNĚNÍ</b> .....	6
<b>ČÁST 9 - PROVÁDĚNÍ SLUŽEB</b> .....	6
<b>ČÁST 10 - ZKUŠEBNÍ PROVOZ</b> .....	8
<b>ČÁST 11 - PŘEPRAVA SLUŽEB</b> .....	9
<b>ČÁST 12 - PODDODAVATELÉ</b> .....	10
<b>ČÁST 13 - PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ SLUŽEB</b> .....	10
<b>ČÁST 14 - VLASTNICKÉ PRÁVO A NEBEZPEČÍ ŠKODY</b> .....	11
<b>ČÁST 15 - VADY PLNĚNÍ A ZÁRUKA</b> .....	12
<b>ČÁST 16 - UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ</b> .....	12
<b>ČÁST 17 - PODMÍNKY ODSTRANĚNÍ VAD</b> .....	13
<b>ČÁST 18 - POJIŠTĚNÍ</b> .....	14
<b>ČÁST 19 - DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ</b> .....	14
<b>ČÁST 20 - SANKCE</b> .....	15
<b>ČÁST 21 - OBECNÁ ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE</b> .....	15
<b>ČÁST 22 - Odstoupení od smlouvy o poskytování služeb</b> .....	16
<b>ČÁST 23 - OSTATNÍ UJEDNÁNÍ</b> .....	17

## ČÁST 1 - ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Pro účely těchto Obchodních podmínek mají následující slova význam u nich uvedený:
  - 1.1. **Občanský zákoník** – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
  - 1.2. **ZoDPH** – zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
  - 1.3. **ZoÚ** – zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.
  - 1.4. **SZ** – zákon č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon), ve znění pozdějších předpisů.
  - 1.5. **ZZVZ** – zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
  - 1.6. **Objednatel** – Správa železnic, státní organizace, IČO 70994234, se sídlem Praha 1 – Nové Město, Dlážděná 1003/7, PSČ 110 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 48384.
  - 1.7. **Poskytovatel** – osoba uvedená ve Smlouvě o poskytování služeb jako Poskytovatel; též všechny osoby, které jsou ve Smlouvě o poskytování služeb uvedené na straně Poskytovatele, je-li na straně Poskytovatele více než jedna osoba.
  - 1.8. **Smluvní strany** – Objednatel a Poskytovatel.
  - 1.9. **Smluvní strana** – Objednatel nebo Poskytovatel dle smyslu ujednání.
  - 1.10. **Nabídka** – souhrn dokumentů, které Poskytovatel podal jako návrh do zadávacího řízení, na jehož základě byla uzavřena Smlouva o poskytování služeb.
  - 1.11. **Smlouva o poskytování služeb** – smlouva uzavřená mezi Smluvními stranami, která odkazuje na Obchodní podmínky.
  - 1.12. **Obchodní podmínky** – tento text obchodních podmínek.
  - 1.13. **Předmět služeb** – věc, která má být zhotovena, nebo činnost s jiným výsledkem, specifikovaná ve Smlouvě o poskytování služeb.
  - 1.14. **Související plnění** – další plnění (práce, dodávky, služby, činnosti a výkony), která je Poskytovatel povinen dle Smlouvy o poskytování služeb poskytnout vedle samotného provedení Předmětu služeb.
  - 1.15. **Rozhodnutí Objednatele** – veškerá rozhodnutí, sdělení, souhlasy, povolení či jiné výsledky úkonů orgánů státní správy, samosprávy či jiných subjektů, které pro účely Služeb nebo v souvislosti s ním získal nebo do doby dokončení Služeb získá Objednatel a jež Objednatel Poskytovateli předal nebo s nimiž se Poskytovatel jinak seznámil.
  - 1.16. **Rozhodnutí Poskytovatele** – veškerá rozhodnutí, sdělení, souhlasy, povolení či jiné výsledky úkonů orgánů státní správy, samosprávy či jiných subjektů, které je Poskytovatel povinen dle Smlouvy o poskytování služeb získat. Jakékoliv Rozhodnutí Poskytovatele, které není v českém jazyku, musí být do českého jazyka přeloženo a překlad musí být úředně ověřen.
  - 1.17. **Veřejnoprávní podklady** – souhrn Rozhodnutí Objednatele a Rozhodnutí Poskytovatele.
  - 1.18. **Doklady** – veškeré listiny, které se vztahují k Předmětu služeb nebo Souvisejícímu plnění a které jsou třeba k jejich převzetí a užívání; veškerá Rozhodnutí Poskytovatele; veškeré další listiny, vyjma Výzvy k úhradě, které je Poskytovatel dle Smlouvy o poskytování služeb povinen předat Objednateli. Všechny Doklady musejí být v českém jazyku, nebo v původním jazyku s překladem do českého jazyka, není-li uvedeno jinak.
  - 1.19. **Služby** – souhrn veškerých plnění, která je Poskytovatel povinen provést za účelem splnění Smlouvy o poskytování služeb; zahrnuje zejm. provedení Předmětu služeb, poskytnutí či provedení Souvisejícího plnění a dodání Dokladů.
  - 1.20. **Cena služeb** – cena za Služby sjednaná ve Smlouvě o poskytování služeb (částka bez DPH).
  - 1.21. **Výzva k úhradě** – daňový doklad, je-li Poskytovatel povinen dle ZoDHP uhradit v souvislosti s provedením Služeb nebo jeho části DPH, nebo faktura, pokud

Poskytovatel v souvislosti s provedením Služeb nebo jeho části není dle ZoDPH povinen uhradit DPH.

- 1.22. **Vícepráce** – práce, dodávky nebo služby nad rámec Smlouvy o poskytování služeb, na jejichž provedení se Smluvní strany dohodnou po uzavření Smlouvy o poskytování služeb.
- 1.23. **Měněpráce** – práce, dodávky nebo služby v rámci Smlouvy o poskytování služeb, na jejichž vypuštění se Smluvní strany dohodnou po uzavření Smlouvy o poskytování služeb.
- 1.24. **Obalový materiál** – palety, dřevěné desky či jiné věci, které slouží pro potřeby přepravy nebo ochrany Předmětu služeb. Dle kontextu Smlouvy o poskytování služeb se rozumí Obalovým materiálem též jednotlivý kus palety, dřevěné desky nebo jiné věci.
- 1.25. **Přejímací řízení** – proces, při kterém Poskytovatel předává a Objednatel kontroluje a přebírá Služby, nebo je odmítá.
- 1.26. **Předávací protokol** – listina osvědčující předání a převzetí Služeb nebo jeho části, jejíž minimální náležitosti jsou uvedeny v části Předání a převzetí Služeb.
- 1.27. **Záruční doba** – doba, do jejíhož uplynutí je Objednatel oprávněn uplatňovat práva z vad plnění poskytnutého Poskytovatelem na základě Smlouvy o poskytování služeb; Záruční doba činí 24 měsíců.
- 1.28. **TÚDC** – Technická ústředna dopravní cesty, organizační jednotka Objednatele.

## ČÁST 2 - NÁVRH NA UZAVŘENÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

2. Odpověď Smluvní strany na návrh na uzavření Smlouvy o poskytování služeb učiněný druhou Smluvní stranou, která vymezuje obsah návrhu jinými slovy nebo která obsahuje jakékoliv, byť nepodstatné, dodatky, odchylky, výhrady nebo omezení není přijetím návrhu.
3. I pozdní přijetí návrhu na uzavření Smlouvy o poskytování služeb má účinky včasného přijetí, pokud navrhuje Smluvní strana bez zbytečného odkladu alespoň ústně vyrozumí druhou Smluvní stranu, že přijetí považuje za včasné, nebo pokud se začne chovat ve shodě s návrhem.
4. Plyne-li z písemnosti, která vyjadřuje přijetí návrhu na uzavření Smlouvy o poskytování služeb, že byla odeslána za takových okolností, že by došla navrhuje Smluvní straně včas, kdyby její přeprava probíhala obvyklým způsobem, má pozdní přijetí účinky včasného přijetí, ledaže navrhuje Smluvní strana bez odkladu vyrozumí alespoň ústně druhou Smluvní stranu, že považuje návrh za zaniklý.
5. Bez ohledu na jakékoliv okolnosti nelze přijmout návrh na uzavření Smlouvy o poskytování služeb tak, že se Smluvní strana, jíž je návrh určen, podle návrhu zachová.
6. **Odkáží-li Smluvní strany v návrhu na uzavření Smlouvy o poskytování služeb i v přijetí návrhu na obchodní podmínky, které si odporují, je Smlouva o poskytování služeb přesto uzavřena s obsahem určeným v tom rozsahu, v jakém obchodní podmínky nejsou v rozporu; to platí i v případě, že to obchodní podmínky vylučují. Vyloučí-li to některá ze Smluvních stran nejpozději bez zbytečného odkladu po výměně projevů vůle, Smlouva o poskytování služeb uzavřena není.**
7. Smlouva o poskytování služeb může být uzavřena pouze v písemné podobě.

## ČÁST 3 - SLUŽBY

8. Poskytovatel se zavazuje provést na svůj náklad a nebezpečí pro Objednatele Služby a Objednatel se zavazuje Služby převzít a zaplatit Poskytovateli Cenu služeb a příslušnou DPH, bude-li Poskytovatel povinen dle ZoDHP uhradit v souvislosti s provedením Služeb nebo jeho části DPH.
9. Poskytovatel je povinen provést Služby v jakosti, provedení a způsobem uvedeným ve Smlouvě o poskytování služeb a zároveň

- 9.1. v jakosti, provedení a způsobem, jenž odpovídá vlastnostem a způsobu, které Poskytovatel popsal nebo které Objednatel očekával s ohledem na povahu Služeb, a to v rozsahu, ve kterém není v rozporu s jakostí, provedením a způsobem sjednaným ve Smlouvě o poskytování služeb,
  - 9.2. v jakosti, provedení a způsobem, jenž se hodí k účelu vyplývajícimu ze Smlouvy o poskytování služeb a není-li v ní vyjádřen pak k účelu, ke kterému se Služby obvykle používá, a to v rozsahu, ve kterém není v rozporu s jakostí, provedením a způsobem sjednaným ve Smlouvě o poskytování služeb,
  - 9.3. v souladu s Veřejnoprávními podklady,
  - 9.4. v souladu s požadavky právních předpisů a příslušných ČSN.
10. Je-li jakost či provedení Předmětu služeb zároveň určeno vzorkem nebo předlohou, musí Předmět služeb odpovídat jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze. Liší-li se jakost nebo provedení určené ve Smlouvě o poskytování služeb a vzorek nebo předloha, rozhoduje Smlouva o poskytování služeb. Určuje-li Smlouva o poskytování služeb a vzorek nebo předloha jakost nebo provedení rozdílně, nikoliv však rozporně, musí Předmět služeb odpovídat Smlouvě o poskytování služeb i vzorku nebo předloze.
  11. Opatřuje-li Poskytovatel věc za účelem jejího zpracování při provádění Služeb, je povinen opatřit věc novou, nepoužitou a neopotřebovanou.
  12. Je-li součástí Služeb povinnost Poskytovatele zajistit jakékoliv Rozhodnutí Poskytovatele, je Poskytovatel povinen provést veškeré činnosti, kterých je k získání příslušného Rozhodnutí Poskytovatele třeba.

#### **ČÁST 4 - CENA SLUŽEB**

13. Cena služeb zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené se splněním jeho povinností vyplývajících ze Smlouvy o poskytování služeb a Obchodních podmínek a zisk Poskytovatele.
14. Objednatel není povinen hradit v souvislosti se Smlouvou o poskytování služeb žádné jiné finanční částky, než Cenu služeb a případně příslušnou DPH, není-li uvedeno jinak (tím není dotčeno právo Poskytovatele na případnou úhradu smluvní pokuty, úroků z prodlení, či jiných sankcí, a právo na náhradu škody způsobené Objednatelem).
15. Cena služeb obsahuje předpokládaný vývoj cen vstupních nákladů a předpokládané zvýšení ceny v závislosti na čase plnění, a to až do dokončení Služeb.
16. Je-li Poskytovatel povinen dle ZoDHP uhradit v souvislosti s provedením Služeb nebo jeho části DPH, je Objednatel povinen Poskytovateli takovou DPH uhradit vedle Ceny služeb.
17. Cenu služeb lze měnit pouze za podmínek uvedených v části Změna ceny Služeb (viz ČÁST 5 - Obchodních podmínek).
18. Konečné finanční částky na fakturách/daňových dokladech nesmí být zaokrouhlovány na celé Kč. Objednatel nebude akceptovat zaokrouhlení a haléřové vyrovnání v případě uvedení na faktuře/daňovém dokladu nebude hradit.

#### **ČÁST 5 - ZMĚNA CENY SLUŽEB**

19. Změna ceny služeb je možná pouze v případě
  - 19.1. víceprací nebo méněprací,
  - 19.2. zjistí-li Poskytovatel při kontrole projektové dokumentace předané mu Objednatelem vady nebo její nevhodnost či neúplnost, které mají vliv na náklady Poskytovatele,
  - 19.3. v jiných případech jen pokud se na tom Smluvní strany dohodnou.
20. V případě víceprací i méněprací Poskytovatel provede ocenění jejich soupisu jednotkovými cenami položkového rozpočtu, je-li ve Smlouvě o poskytování služeb zahrnut.

21. Pokud práce, dodávky nebo služby nebudou v položkovém rozpočtu obsaženy nebo položkový rozpočet není ve Smlouvě o poskytování služeb zahrnut, užije se pro jejich ocenění cena obvyklá.
22. V případě vad, nevhodnosti nebo neúplnosti projektové dokumentace, kterou předal Objednatel Poskytovateli, je-li taková projektová dokumentace součástí Smlouvy o poskytování služeb, mají-li takové vady, nevhodnosti nebo neúplnosti vliv na náklady Poskytovatele, postupují smluvní strany obdobně jako při oceňování víceprací nebo méněprací.
23. Změnu Ceny služeb lze provést jen uzavřením dodatku ke Smlouvě o poskytování služeb.

## ČÁST 6 - PLATEBNÍ PODMÍNKY

24. Objednatel neposkytuje zálohy.
25. Poskytovatel vyúčtuje Objednateli Cenu služeb a případnou DPH Výzvou k úhradě.
26. Cenu služeb a případnou DPH je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli do 30 dnů ode dne převzetí Služeb; má-li být dle Smlouvy o poskytování služeb proveden též zkušební provoz, pak do 30 dnů ode dne úspěšného ukončení zkušebního provozu, nastane-li den skončení zkušebního provozu později než převzetí Služeb Objednatelem.
27. Cena služeb a případná DPH je uhrazena dnem jejich odepsání z bankovního účtu Objednatele.
28. Je-li Výzva k úhradě fakturou, musí obsahovat náležitosti účetního dokladu dle §11 ZoÚ a náležitosti stanovené v §435 Občanského zákoníku.
29. Je-li Výzva k úhradě daňovým dokladem, musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle §28 ZoDPH a náležitosti stanovené v §435 Občanského zákoníku.
30. Výzva k úhradě musí vždy obsahovat číslo Smlouvy o poskytování služeb, včetně uvedení uzavřených dodatků, její přílohou musí být vždy jedno vyhotovení Protokolu o převzetí potvrzeného Objednatelem. Ve výzvě k úhradě musí být vždy uvedeny jako identifikace Objednatele nejméně následující údaje:  
*Správa železnic, státní organizace  
Dlážděná 1003/7, 110 00 Praha 1 – Nové Město  
IČO: 709 94 234  
Obchodní rejstřík u Městského soudu v Praze, sp. zn. A 48384*
31. Výzvu k úhradě je Poskytovatel povinen doručit Objednateli **ve dvou vyhotoveních** nejpozději 15 dnů před uplynutím doby uvedené v odstavci 25 Obchodních podmínek.
32. Splatnost Výzvy k úhradě musí být stanovena tak, aby nastala dříve, než uplyne doba stanovená v odstavci 25 Obchodních podmínek.
33. Stanoví-li Výzva k úhradě splatnost delší, než je jako minimální stanovena v předchozím odstavci, je Objednatel oprávněn uhradit Cenu služeb a případnou DPH ve lhůtě splatnosti určené ve Výzvě k úhradě.
34. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem nebo daňový doklad Poskytovatele bude obsahovat číslo bankovního účtu, na který má být plněno, aniž by bylo uvedeno ve veřejném registru spolehlivých účtů, je objednatel oprávněn z finančního plnění uhradit daň z přidané hodnoty přímo místně a věcně příslušnému správci daně Poskytovatele.
35. Je-li ve Smlouvě o poskytování služeb výslovně stanoveno, že Poskytovatel bude předávat Objednateli Služby po částech, je Poskytovatel oprávněn vystavit Výzvu k úhradě předávané části Služeb poté, co Objednatel převezme příslušnou část Služeb. Ustanovení odstavců 26 - 33 Obchodních podmínek se užijí obdobně.
36. Ustanovení §2611, §2620–2622 a §2624 Občanského zákoníku se neužijí.

## ČÁST 7 - MÍSTO PLNĚNÍ

37. Poskytovatel je povinen předat Objednateli Služby v místě, jež vyplývá ze Smlouvy o poskytování služeb. Nelze-li takto místo předání Služeb zjistit, vyzve Poskytovatel Objednatele, aby sdělil, ve kterém místě má Poskytovatel Objednateli Služby předat.

Nesdělí-li Objednatel místo plnění do 5 pracovních dnů ode dne doručení výzvy Poskytovatele, je Poskytovatel povinen Služby předat Objednateli v sídle Objednatele.

## **ČÁST 8 - DOBA PLNĚNÍ**

38. Poskytovatel je povinen zahájit provádění Služeb bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy o poskytování služeb.
39. Je-li součástí povinností Poskytovatele doprava Služeb po jeho zhotovení do místa plnění dle Smlouvy o poskytování služeb, je Poskytovatel povinen dopravit Služby do místa plnění v pracovní den v době od 8 do 15 hodin. Dodá-li Poskytovatel Služby Objednateli v jiné než uvedené době, je Objednatel oprávněn odmítnout Služby převzít a není zároveň v prodlení s převzetím Služeb. Případně-li konec sjednané doby plnění na sobotu, neděli nebo svátek, není Poskytovatel v prodlení, dodá-li Služby nejbližší následující pracovní den v časovém rozmezí dle tohoto odstavce.
40. Není-li stanoveno jinak, je Poskytovatel povinen začít s plněním svých povinností vždy bez zbytečného odkladu.
41. Zjistí-li Poskytovatel jakékoliv skutečnosti, které by mohly mít vliv na dobu plnění, je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu Objednatele o takových skutečnostech informovat.

## **ČÁST 9 - PROVÁDĚNÍ SLUŽEB**

42. Poskytovatel provede Služby s potřebnou péčí v ujednaném čase a obstará vše, co je k provedení Služeb potřeba.
43. Při provádění Služeb postupuje Poskytovatel samostatně, je však vázán příkazy Objednatele ohledně způsobu provádění Služeb.
44. Poskytovatel se zavazuje brát v úvahu veškeré upozornění Objednatele, týkající se realizace Služeb a upozorňující na možné porušování smluvních i právními předpisy stanovených povinností Poskytovatele.
45. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu věcí převzatých od Objednatele nebo příkazů daných mu Objednatel k provedení Služeb, jestliže Poskytovatel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení odborné péče.
46. Překáží-li nevhodná věc nebo příkaz v řádném provádění Služeb, Poskytovatel je v nezbytném rozsahu přerušit až do výměny věci nebo změny příkazu; trvá-li Objednatel na provádění Služeb s použitím předané věci nebo podle daného příkazu, má Poskytovatel právo požadovat, aby tak Objednatel učinil v písemné formě.
47. Doba stanovená pro dokončení Služeb se prodlužuje o dobu vyvolanou přerušením dle předchozího odstavce.
48. Trvá-li Objednatel na provádění Služeb s použitím předané věci nebo podle daného příkazu a zachová-li se Poskytovatel podle toho, nemá Objednatel práva z vady Služeb vzniklé pro nevhodnost věci nebo příkazu.

### **Harmonogram**

49. Je-li dle Smlouvy o poskytování služeb vyžadován Harmonogram provádění Služeb, je Poskytovatel povinen jej předložit Objednateli bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy o poskytování služeb, nejpozději však do 10 dnů ode dne uzavření Smlouvy o poskytování služeb.
50. Poskytovatel je povinen udržovat harmonogram v aktuálním stavu a v případě změny vždy předat Objednateli bezodkladně aktualizovaný harmonogram.

### **Kontrola provádění prací**

51. Objednatel je oprávněn kontrolovat provádění Služeb. Zjistí-li objednatel, že Poskytovatel provádí Služby v rozporu s povinnostmi vyplývajícími ze Smlouvy o poskytování služeb, Obchodních podmínek, Veřejnoprávních podkladů, právních předpisů nebo příslušných ČSN, je Objednatel oprávněn dožadovat se toho, aby Poskytovatel odstranil vady vzniklé vadným prováděním a Služby prováděl řádným způsobem. Jestliže

tak Poskytovatel neučiní v přiměřené lhůtě, jedná se o podstatné porušení Smlouvy o poskytování služeb.

52. Poskytovatel je povinen písemně vyzvat Objednatele ke kontrole a prověření prací, které v dalším postupu budou zakryty nebo se stanou nepřístupnými. Poskytovatel je povinen vyzvat Objednatele nejméně 3 pracovní dny před termínem, v němž budou předmětné práce zakryty nebo zneprístupněny.
53. Před zakrytím nebo zneprístupněním prací je Poskytovatel povinen pořídit podrobnou fotodokumentaci prací a předat ji Objednateli v digitální podobě na CD nebo DVD nosiči bez zbytečného odkladu po pořízení fotodokumentace.
54. Pokud se Objednatel ke kontrole přes včasné písemné vyzvání nedostaví, je Poskytovatel oprávněn předmětné práce zakrýt. Bude-li se v tomto případě Objednatel dodatečně požadovat jejich odkrytí, je Poskytovatel povinen toto odkrytí provést na náklady Objednatele. Pokud se však zjistí, že práce nebyly řádně provedeny, nese veškeré náklady spojené s odkrytím prací, opravou chybného stavu a následným zakrytím Poskytovatel.
55. Obdobně bude-li Objednatel požadovat vykonání zvláštních zkoušek nebo ověření jakékoliv části Služeb z důvodu podezření, že tato část Služeb neodpovídá Smlouvě o poskytování služeb, Obchodním podmínkám, Veřejnoprávním podkladům, právním předpisům nebo příslušným ČSN, a bude-li zjištěno, že podezření bylo správné, nese náklady spojené s vykonáním zkoušek nebo ověřením Poskytovatel.
56. Poskytovatel je povinen umožnit výkon technického a autorského dozoru.

#### **Kontrolní dny**

57. Pro účely kontroly průběhu provádění Služeb může Objednatel nebo jím pověřená osoba provést kontrolní dny v termínech nezbytných pro řádné provádění kontroly.
58. Kontrolních dnů se zúčastní zástupci Objednatele případně osob vykonávajících funkci technického dozoru a autorského dozoru.
59. Zástupci Poskytovatele jsou povinni se kontrolních dnů zúčastňovat. Poskytovatel má právo přizvat na kontrolní den své poddodavatele podílející se v souladu se Smlouvou o poskytování služeb a Obchodními podmínkami na provádění Služeb.
60. Kontrolní dny vede Objednatel nebo jím pověřená osoba.
61. Obsahem kontrolního dne je zejména zpráva Poskytovatele o postupu prací, kontrola postupu prací, připomínky a podněty osob vykonávajících funkci technického a autorského dozoru a stanovení případných nápravných opatření a úkolů.
62. Objednatel nebo jím pověřená osoba pořizuje z kontrolního dne zápis, který předá všem zúčastněným.

#### **Dodržování zákazu požívání alkoholických nápojů a užívání jiných návykových látek**

63. Objednatel je oprávněn provádět u všech osob, které Poskytovatel používá při provádění služeb, kontrolu, zda tyto osoby nejsou pod vlivem alkoholu nebo návykové látky. Osoby Objednatele oprávněné k provádění této kontroly určí ředitel organizační jednotky Správy železnic, státní organizace opatřením. V podmínkách Ředitelství Správy železnic, státní organizace vydá toto opatření ředitel odboru personálního.
64. Poskytovatel seznámí své zaměstnance a osoby, které používá při provádění služeb s povinnostmi podrobit se kontrole prováděné Objednatelem.
65. Kontrola bude prováděna orientační dechovou zkouškou na přítomnost alkoholu a slinným testem na přítomnost návykových látek.
66. Kontrola bude prováděna dle části třetí body 3.2–3.5 a části čtvrté body 4.2–4.5 Pokynu generálního ředitele č. 3/2011 „Dodržování zákazu požívání alkoholických nápojů a užívání jiných návykových látek“ č.j.: 12 373/10-PERS účinného od 1. 8. 2011.
67. Pozitivní výsledek ověření bude neprodleně oznámen Poskytovateli (telefonicky, emailem).
68. Náklady na vyšetření v případě pozitivního výsledku uhradí Poskytovatel.
69. V případě pozitivního výsledku kontroly nesmí dotčená osoba Poskytovatele pokračovat ve vykonávané činnosti a bude jí odebrán „Průkaz ke vstupu do objektů a provozované železniční dopravní cesty Správy železnic, státní organizace“.



70. V případě, že osoba, kterou Poskytovatel používá při provádění služeb, se odmítne podrobit zjištění, zda není pod vlivem alkoholu nebo návykové látky, nebo je-li u této osoby dosaženo pozitivního výsledku kontroly, je Objednatel oprávněn na základě posouzení souvisejících okolností, uplatnit vůči Poskytovateli sankci až do výše 100 000,- Kč za každý jednotlivý případ.

#### **Dodržování podmínek stanovisek příslušných orgánů a organizací**

71. Poskytovatel se zavazuje dodržet při provádění Služeb veškeré podmínky vyplývající z Veřejnoprávních podkladů.
72. Pokud nesplněním těchto podmínek vznikne Objednateli škoda, je Poskytovatel povinen nahradit škodu v plném rozsahu, ledaže prokáže, že škodě nemohl zabránit ani v případě vynaložení veškeré možné péče, kterou na něm lze spravedlivě požadovat.

#### **Použité materiály a výrobky**

73. Poskytovatel se zavazuje a odpovídá za to, že při realizaci Služeb nepoužije žádný materiál, o kterém je v době jeho užití známo, že je škodlivý. Pokud tak Poskytovatel učiní, je povinen na vyzvání Objednatele provést nápravu, přičemž veškeré náklady s tím spojené nese Poskytovatel.
74. Poskytovatel se zavazuje, že k realizaci Služeb nepoužije materiály, které nemají požadovanou certifikaci či předepsaný průvodní doklad, je-li to pro jejich použití nezbytné podle Smlouvy o poskytování služeb, Obchodních podmínek, Veřejnoprávních podkladů, právních předpisů nebo příslušných ČSN. Certifikace a průvodní doklady Poskytovatele použitých materiálů jsou součástí Dokladů.

#### **Částečné plnění**

75. Nabízí-li Poskytovatel Objednateli částečné plnění Předmětu služeb, aniž by částečné plnění bylo výslovně sjednáno ve Smlouvě o poskytování služeb, není Objednatel povinen částečné plnění přijmout. Přijme-li Objednatel částečné plnění, je Poskytovatel povinen nahradit Objednateli zvýšené náklady způsobené mu částečným plněním.

#### **Ostatní ujednání**

76. Vícepráce lze provést a méněpráce neprovést až poté, co budou vícepráce nebo méněpráce dohodnuty včetně změn Ceny služeb dodatkem ke Smlouvě o poskytování služeb. Provede-li Poskytovatel vícepráce v rozporu s tímto odstavcem, ponese náklady na ně ze svého.
77. Dojde-li k jakémukoliv úrazu při provádění Služeb nebo při činnostech souvisejících s prováděním Služeb je Poskytovatel povinen zabezpečit vyšetření úrazu a sepsání příslušného záznamu. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost.
78. Žádný z podkladů, které Poskytovatel převzal od Objednatele v souvislosti s Dílem ani žádný Doklad není Poskytovatel oprávněn bez předchozího písemného svolení Objednatele užít k jiným účelům, než je provedení Služeb, zejména je nesmí poskytnout třetím osobám.
79. Poskytovatel je povinen při provádění Služeb postupovat v součinnosti s případnými jinými dodavateli Objednatele, a to dle pokynů udělených Objednatelům a nebudou-li pokyny uděleny, postupovat tak, aby umožnil ostatním dodavatelům v co největší míře plnit jejich závazky.
80. Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli součinnost při provádění Služeb v rozsahu a způsobem, ve kterém lze tuto součinnost po Objednateli spravedlivě požadovat. Bude-li Poskytovatelem požadována po Objednateli jakákoliv součinnost dle předchozí věty, je Poskytovatel povinen Objednatele k jejímu poskytnutí s dostatečným předstihem vyzvat a ve výzvě ji dostatečně specifikovat.
81. Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu §1765 Občanského zákoníku.
82. Ustanovení §1912, §2595 Občanského zákoníku se neužijí.

### **ČÁST 10 - ZKUŠEBNÍ PROVOZ**

83. Ustavení této části se užijí v případě, že ze Smlouvy o poskytování služeb nebo z povahy Předmětu služeb vyplývá, že má být proveden zkušební provoz.

84. Zkušební provozem se prověřuje, zda Předmět služeb je za předpokládaných provozních a výrobních podmínek schopen dosahovat výkonů (parametrů) v kvalitě a množství stanovených Smlouvou o poskytování služeb, Obchodními podmínkami, Veřejnoprávními podklady, právními předpisy a příslušnými ČSN.
85. Zkušební provoz je Poskytovatel povinen provést před předáním Služeb Objednateli, do doby úspěšného provedení zkušebního provozu není Služby dokončeno.
86. Zkušební provoz musí trvat minimálně 48 hodin, nestanoví-li Veřejnoprávní podklady, právní předpisy nebo příslušné ČSN jinak.
87. Poskytovatel se zavazuje v průběhu zkušebního provozu neprodleně odstraňovat veškeré vady, které bude Předmět služeb vykazovat.
88. Zkušební provoz bude úspěšně proveden, nebude-li Předmět služeb k poslednímu dni doby stanovené pro zkušební provoz vykazovat vady bránící jeho užívání.
89. Bude-li k poslednímu dni doby zkušebního provozu Předmět služeb vykazovat vady bránící užívání, prodlužuje se délka trvání zkušebního provozu o dobu dle dohody Smluvních stran, jinak o 24 hodin.
90. Úspěšné provedení zkušebního provozu je podmínkou převzetí služeb Objednatel.

## **ČÁST 11 - PŘEPRAVA SLUŽEB**

91. Ustavení této části se užití v případě, je-li Služby po svém zhotovení za účelem předání Objednateli přepravováno.
92. Je-li dle Smlouvy o poskytování služeb nebo zvyklostí třeba Předmět služeb zabalit, Poskytovatel Předmět služeb zabalí dle Smlouvy o poskytování služeb; není-li ujednání o balení Předmětu služeb ve Smlouvě o poskytování služeb, pak dle zvyklostí, a není-li jich, pak způsobem potřebným pro uchování Předmětu služeb a jeho ochranu.
93. Jestliže Poskytovatel označí Obalový materiál nejpozději do doby převzetí Předmětu služeb Objednatel jako vratný, a to přímo na Obalovém materiálu, v Dokladech nebo jiným zřejmým způsobem, ze kterého bude zřejmé, který Obalový materiál je vratný, je Objednatel oprávněn předat Poskytovateli při předávacím řízení (viz ČÁST 13 - Obchodních podmínek) stejné množství Obalového materiálu téhož druhu a srovnatelného nebo nižšího stupně opotřebení. V rozsahu předání Obalového materiálu Objednatel Poskytovateli dle předchozí věty zaniká právo Poskytovatele na vrácení Obalového materiálu.
94. V rozsahu, v němž Objednatel nevrátí vratný Obalový materiál Poskytovateli dle předchozího odstavce, je Poskytovatel oprávněn Objednateli vyúčtovat zálohu na vratný Obalový materiál. Výše zálohy nesmí přesáhnout dvojnásobek pořizovací ceny Obalového materiálu.
95. Doposud nevrácený vratný Obalový materiál je Objednatel povinen na vlastní náklady dopravit do sídla Poskytovatele, a to nejpozději do jednoho roku od převzetí Předmětu služeb Objednatel. Objednatel je oprávněn nahradit nevrácený vratný Obalový materiál Obalovým materiálem stejného druhu a srovnatelného nebo nižšího stupně opotřebení. Bez zbytečného odkladu po převzetí vráceného Obalového materiálu nebo jeho náhrady Poskytovatelem, je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli zaplacenou zálohu na vratný Obalový materiál. Nevrátí-li Objednatel dosud nevrácený vratný Obalový materiál nebo Obalový materiál stejného druhu a srovnatelného nebo nižšího stupně opotřebení ani do dvou let od převzetí Předmětu služeb Objednatel, stává se nevrácený vratný Obalový materiál vlastnictvím Objednatele a složená záloha se stává vlastnictvím Poskytovatele.
96. Pokud Poskytovatel Předmět služeb Objednateli odesílá prostřednictvím dopravce, umožní Poskytovatel Objednateli uplatnit práva z přepravní smlouvy vůči dopravci, pokud o to Objednatel Poskytovatele požádá.
97. Pokud Poskytovatel Předmět služeb Objednateli odesílá prostřednictvím dopravce, je Poskytovatel povinen zajistit dopravu u dopravce tak, aby Předmět služeb byl dodán Objednateli v době uvedené v odstavci 39 Obchodních podmínek.
98. Je-li třeba provést vyložení Předmětu služeb z dopravního prostředku, je vyložení povinen provést Poskytovatel na své náklady.

99. Je-li Objednatel v prodlení s převzetím Předmětu služeb, uchová jej Poskytovatel, může-li s ním nakládat, pro Objednatele způsobem přiměřeným okolnostem. Převzal-li Objednatel Předmět služeb, který zamýšlí odmítnout, uchová jej způsobem přiměřeným okolnostem. Smluvní strana, která uchovává Předmět služeb pro druhou Smluvní stranu, má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uchováním Předmětu služeb, nemůže jej však za účelem zajištění svého práva na úhradu nákladů zadržet.

## **ČÁST 12 - PODDODAVATELÉ**

100. Poskytovatel je oprávněn pověřit provedením části Služeb třetí osobu – poddodavatele. Poskytovatel odpovídá za činnost poddodavatele tak, jako by činnost prováděl sám.
101. Poskytovatel je oprávněn pověřit provedením části Služeb poddodavatele pouze, pokud je poddodavatel uveden v příloze Smlouvy o poskytování služeb.
102. Poskytovatel se zavazuje, že poddodavatelé splní všechny povinnosti vyplývající Poskytovateli ze Smlouvy o poskytování služeb, a to přiměřeně k povaze a rozsahu poddodávky.
103. Poskytovatel se zavazuje, že poddodavatelé, kterými prokazoval splnění kvalifikace v zadávacím řízení, se budou podílet na provedení příslušné věcně vymezené části Služeb v rozsahu dle Nabídky Poskytovatele.
104. Poskytovatel je oprávněn změnit poddodavatele pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Objednatel vydá písemný souhlas se změnou do 10 dnů od doručení žádosti Poskytovatele. Objednatel souhlas se změnou nevydává, pokud
- 104.1. prostřednictvím původního poddodavatele Poskytovatel v zadávacím řízení prokazoval kvalifikaci a nový poddodavatel nebude mít stejnou či vyšší kvalifikaci jako původní nahrazovaný poddodavatel nebo
- 104.2. po Objednateli nelze spravedlivě požadovat, aby s takovou změnou souhlasil.

## **ČÁST 13 - PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ SLUŽEB**

105. Závazek Poskytovatele provést Služby je splněn jeho dokončením a převzetím Služeb Objednatelem, včetně převzetí veškerých Dokladů.
106. Součástí Dokladů je dle povahy a charakteru Služeb též
- 106.1. dodavatelská výrobní a dílenská dokumentace,
- 106.2. atesty, záruční listy, prohlášení o shodě všech věcí, jež byly použity při provádění Služeb,
- 106.3. zápisy a osvědčení o všech předepsaných zkouškách, měřeních,
- 106.4. dokumenty osvědčující průběh zkušebního provozu,
- 106.5. servisní plán, návod k obsluze a návod k použití částí Služeb,
- 106.6. doklady o zabezpečení likvidace odpadů v souladu s právními předpisy,
- 106.7. fotodokumentace z průběhu provádění Služeb, zejména fotodokumentace prací a konstrukcí, které byly dalším postupem prací zakryté nebo jinak zneprístupněné,
107. V případě, že Smlouva o poskytování služeb, Obchodní podmínky, Veřejnoprávní podklady, právní předpisy nebo příslušné ČSN předepisují provedení zkoušek, revizí, atestů a měření či zajištění prohlášení o shodě týkajících se Služeb, je Poskytovatel povinen zajistit jejich úspěšné provedení před předáním Služeb Objednateli.
108. Objednatel Služby převezme za předpokladu, že provedení Služeb odpovídá Smlouvě o poskytování služeb, Obchodním podmínkám, Veřejnoprávním podkladům, právním předpisům a příslušným ČSN, je dokončeno (plně funkční), a je prosté vad s výjimkou ojedinělých drobných vad, které samy o sobě ani ve spojení s jinými nebrání užívání Služeb funkčně nebo esteticky, ani jeho užívání podstatným způsobem neomezuje.
109. Splnění podmínek pro předání Služeb bude ověřeno v rámci přejímacího řízení. Poskytovatel je povinen písemně vyzvat Objednatele k převzetí Služeb (zahájení přejímacího řízení). Přejímací řízení bude Objednatelem zahájeno do 5 pracovních dnů po obdržení písemné výzvy Poskytovatele.

110. Objednatel je oprávněn přizvat k účasti v přejímacím řízení i jiné osoby, jejichž účast pokládá za nezbytnou.
111. O průběhu přejímacího řízení bude Poskytovatelem pořízen zápis s identifikací vad Služeb, pokud budou v průběhu přejímacího řízení zjištěny. Zápis bude použit jako podklad pro zpracování Předávacího protokolu. Zpracování návrhu Předávacího protokolu zajistí Poskytovatel.
112. Předávací protokol obsahuje
  - 112.1. výslovný souhlas Objednatele s převzetím Služeb
  - 112.2. datum převzetí Služeb,
  - 112.3. prohlášení Objednatele, zda přebírá Služby bez výhrad, nebo s výhradami,
  - 112.4. soupis zjištěných vad nebránících řádnému užívání Služeb,
  - 112.5. dohodnuté lhůty k odstranění zjištěných vad nebo jiná opatření (byla-li dohodnuta),
  - 112.6. soupis Dokladů předaných Poskytovatelem Objednateli.
113. Objednatel převezme Služby bez výhrad, je-li v předávacím řízení zjištěno, že Služby je prosté vad.
114. Převezme-li Objednatel Služby s výhradami, postupují Smluvní strany dále obdobně dle ustanovení odstavců 143 - 157 Obchodních podmínek, přičemž pro odstranění vad platí doba sjednaná v Předávacím protokolu, jinak doba 15 dní od oboustranného podpisu Předávacího protokolu a za reklamaci se považuje identifikace vad uvedená v Předávacím protokolu podepsaném Objednatelem.
115. V případě, že Objednatel Služby nepřevzme, bude mezi Smluvními stranami sepsán záznam s uvedením důvodu nepřevzetí Služeb a s uvedením stanovisek Smluvních stran. Zpracování záznamu zajistí Poskytovatel.
116. V případě nepřevzetí Služeb Smluvní strany sjednají lhůtu pro odstranění zjištěných vad. Nebude-li vada odstraněna ve lhůtě sjednané, jinak do 15 dní, je Objednatel oprávněn zajistit odstranění vady jinou odborně způsobilou osobou na náklady Poskytovatele. Veškeré náklady vzniklé Objednateli v souvislosti s odstraněním vady způsobem dle předchozí věty je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit. Poskytovatel je povinen ve stanovené lhůtě odstranit vady i v případě, kdy podle jeho názoru za vady neodpovídá. Náklady na odstranění v těchto sporných případech nese až do vyjasnění nebo do vyřešení rozporu Poskytovatel. Po odstranění vad vyzve Poskytovatel Objednatele k zahájení náhradního přejímacího řízení, které Objednatel zahájí bezodkladně, nejpozději do 2 pracovních dnů od obdržení výzvy Poskytovatele.
117. Podpisem Předávacího protokolu nebo záznamu o nepřevzetí Služeb je přejímací řízení ukončeno.
118. Pro průběh náhradního přejímacího řízení se užijí ustanovení odstavců 108 - 117 Obchodních podmínek obdobně.
119. Připouští-li to povaha Předmětu služeb, a není-li sjednán zkušební provoz, má Objednatel právo, aby byl Předmět služeb před ním překontrolován nebo aby byly předvedeny jeho funkce.
120. Ustanovení §1921, §2112, §2605 odst. 2, §2606, §2609, §2618 a §2629 Občanského zákoníku se neujijí.

#### **ČÁST 14 - VLASTNICKÉ PRÁVO A NEBEZPEČÍ ŠKODY**

121. Vlastnické právo k Dílu náleží od počátku Objednateli.
122. Vlastnické právo k dodávkám materiálu a jiných hmotných movitých věcí nabývá Objednatel okamžikem jejich zpracování do Služeb, učiněním součástí Služeb nebo jakýmkoliv funkčním, estetickým či jiným spojením s Dílem.
123. Vlastnické právo k jakékoli dokumentaci vztahující se k Dílu, která není autorským dílem, nabývá Objednatel okamžikem jejího vyhotovení.
124. Je-li vlastníkem Služeb nebo jeho části v souladu s §1083 a §1084 Občanského zákoníku vlastník pozemku, užijí se ustanovení odstavců 121 a 122 přiměřeně.
125. Nebezpečí škody na Díle nese Poskytovatel, na Objednatele přechází okamžikem oboustranného podpisu Předávacího protokolu. Pokud nebyly s Předmětem služeb

- předány zároveň též všechny Doklady, nese Poskytovatel nebezpečí škody na dosud nepředaných Dokladech až do jejich převzetí Objednatelem.
126. Náklady nutné k odstranění škody na Díle vzniklé v době, kdy nebezpečí škody nese Poskytovatele, hradí Poskytovatel v plném rozsahu a tyto náklady nemají vliv na Cenu služeb.
  127. Škody na Díle vzniklé v době, kdy nebezpečí škody nese Poskytovatele, je povinen Poskytovatel odstranit v součinnosti s Objednatelem jako vlastníkem poškozené věci a dle jeho pokynů.
  128. Ustanovení §2599 Občanského zákoníku se neužijí.

## **ČÁST 15 - VADY PLNĚNÍ A ZÁRUKA**

129. Poskytovatel se zavazuje, že Služby bude v okamžiku jeho převzetí Objednatelem vyhovovat všem požadavkům na Služby stanoveným Smlouvou o poskytování služeb, Obchodními podmínkami, Veřejnoprávními podklady, právními předpisy a příslušnými ČSN.
130. Poskytovatel se zavazuje, že Služby bude vyhovovat též plnění nabídnutému Poskytovatelem v Nabídce.
131. Služby musí být prosté všech faktických a právních vad. Plnění má právní vadu, pokud k němu uplatňuje právo třetí osoba.
132. Poskytovatel se zavazuje (poskytuje Objednateli záruku), že Služby a veškeré jeho části si po celou dobu od okamžiku jeho převzetí Objednatelem, až do uplynutí Záruční doby zachová vlastnosti stanovené v odstavcích 129 - 131 Obchodních podmínek.
133. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí Služeb Objednatelem, nebo jeho poslední části, je-li Služby dodáváno po částech, nebo ode dne úspěšného ukončení zkušebního provozu, je-li dle Smlouvy o poskytování služeb vyžadován a nastane-li okamžik úspěšného ukončení zkušebního provozu později než okamžik převzetí Služeb, resp. jeho poslední části.
134. Služby má vady (Poskytovatel plnil vadně), jestliže při převzetí Objednatelem nebo kdykoliv od převzetí Objednatelem do konce Záruční doby nebude mít vlastnosti stanovené v odstavcích 129 - 131 Obchodních podmínek.
135. Objednatel má práva z vadného plnění i v případě, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření Smlouvy o poskytování služeb.
136. Objednatel nemá práva z vadného plnění, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na Objednatele vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu Poskytovatel nebo jakákoliv třetí osoba, jejímž prostřednictvím plnil své povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytování služeb.
137. Poskytovatel neodpovídá za vady spočívající v opotřebení Předmětu služeb, které je obvyklé u věcí stejného nebo obdobného druhu jako Předmět služeb.
138. Poskytovatel odpovídá za vady spočívající v opotřebení Předmětu služeb, ke kterému do konce Záruční doby vzhledem k požadavkům Smlouvy o poskytování služeb, Obchodních podmínek, Veřejnoprávních podkladů, právních předpisů a příslušných ČSN na jakost a provedení Předmětu služeb nemělo dojít.
139. Poskytovatel nenese odpovědnost za vady způsobené Objednatelem nebo třetími osobami, ledaže Objednatel nebo takové osoby postupovaly v souladu s Doklady nebo pokyny, které obdrželi od Poskytovatele.

## **ČÁST 16 - UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ**

140. Odpovídá-li Poskytovatel za vady Služeb, má Objednatel práva z vadného plnění.
141. Objednatel je oprávněn vady reklamovat u Poskytovatele jakýmkoliv způsobem, preferovaná je písemná forma. Poskytovatel je povinen přijetí reklamace bez zbytečného odkladu písemně potvrdit. V reklamaci Objednatel uvede popis vady nebo uvede, jak se vada projevuje.

142. Vada je uplatněna včas, je-li písemná forma reklamace odeslána Poskytovateli nejpozději v poslední den Záruční doby. Případně-li konec Záruční doby na sobotu, neděli nebo svátek, je vada včas uplatněna, je-li písemná forma reklamace odeslána Poskytovateli nejbližší následující pracovní den.
143. Má-li Předmět služeb vady, za které Poskytovatel odpovídá, má Objednatel právo
  - 143.1. na odstranění vady dodáním nového Předmětu služeb nebo jeho části bez vady, pokud to není vzhledem k povaze vady zcela zřejmě nepřiměřené, nebo dodání chybějící části Předmětu služeb,
  - 143.2. na odstranění vady opravou Předmětu služeb nebo jeho části,
  - 143.3. na přiměřenou slevu z Ceny služeb, nebo
  - 143.4. odstoupit od Smlouvy o poskytování služeb.
144. Objednatel je oprávněn požadovat odstranění vad dodáním nového Předmětu služeb nebo jeho části bez vady, vyskytla-li se stejná vada po její opravě opětovně, nebo nemůže-li Objednatel řádně užívat Předmět služeb nebo jeho část pro větší počet vad.
145. Objednatel je oprávněn nároky dle odstavce 143 kombinovat, je-li to vzhledem k okolnostem možné. Objednatel není oprávněn kombinovat nároky, které si navzájem odporují (např. dodání nové části Předmětu služeb a zároveň slevy z Ceny služeb na tutéž část Předmětu služeb).
146. Objednatel sdělí Poskytovateli volbu nároku z vady v reklamaci, nebo bez zbytečného odkladu po reklamaci. Provedenou volbu nemůže Objednatel změnit bez souhlasu Poskytovatele; to neplatí, žádal-li Objednatel opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.
147. Nesdělí-li Objednatel Poskytovateli, jaké právo si zvolil ani bez zbytečného odkladu poté, co jej k tomu Poskytovatel vyzval, může Poskytovatel odstranit vady podle své volby opravou nebo dodáním nového Předmětu služeb nebo jeho části; volba nesmí Objednateli způsobit nepřiměřené náklady.
148. Objednatel má nárok na náhradu nákladů účelně vynaložených v souvislosti s oznámením vad Poskytovateli.

## **ČÁST 17 - PODMÍNKY ODSTRANĚNÍ VAD**

149. Pokud Objednatel požaduje v reklamaci odstranění vady, je Poskytovatel povinen neprodleně po obdržení reklamace zahájit činnosti vedoucí k odstranění reklamované vady. Pokud Objednatel v reklamaci uvede, že se jedná o havárii, je Poskytovatel povinen zahájit odstraňování vady nejpozději do 48 hodin po obdržení reklamace.
150. Poskytovatel je povinen odstranit Objednatel reklamovanou vadu nejpozději do 30 dnů ode dne oznámení vady Poskytovateli. Jde-li o vadu označenou Objednatel v reklamaci jako havarijní, je Poskytovatel povinen odstranit vadu nejpozději do 5 dnů.
151. Nezahájí-li Poskytovatel činnosti vedoucí k odstranění vady do 10 dnů od oznámení vady Poskytovateli, nebo nebude-li vada odstraněna ve lhůtě dle předcházejícího odstavce, je Objednatel oprávněn
  - 151.1. zajistit odstranění vady jinou odborně způsobilou právnickou nebo fyzickou osobou na účet Poskytovatele,
  - 151.2. požadovat slevu z Ceny služeb, nebo
  - 151.3. od Smlouvy o poskytování služeb odstoupit.
152. Veškeré náklady vzniklé Objednateli v souvislosti s odstranění vady způsobem dle předchozího odstavce je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit.
153. Poskytovatel je povinen odstranit vadu bez ohledu na to, zda je uplatnění vady oprávněné či nikoli. Prokáže-li se však kdykoli později, že uplatnění vady Objednatel nebylo oprávněné, tj. že Poskytovatel za vadu neodpovídal, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli veškeré jím účelně vynaložené náklady v souvislosti s odstraněním vady.
154. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou k odstranění vady.
155. Do odstranění vady nemusí Objednatel platit dosud nezaplacenou část Ceny služeb a případnou příslušnou DPH odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu.

156. Při dodání nového Předmětu služeb nebo jeho části vrátí Objednatel Poskytovateli na náklady Poskytovatele Předmět služeb nebo jeho část původně dodanou.
157. Týká-li se vada Dokladů nebo jiného plnění poskytnutého Poskytovatelem dle Smlouvy o poskytování služeb než Předmětu služeb, užití se ustanovení odstavců 140 – 156 obdobně.
158. Ustanovení §1917–1924, §2099–2101, §2103 – 2117, §2165 – 2172, §2618 a §2629 Občanského zákoníku se neužijí.

## **ČÁST 18 - POJIŠTĚNÍ**

159. Ustanovení této části se užití v případě, že ze Smlouvy o poskytování služeb vyplývá, že Poskytovatel je povinen být pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu činnosti.
160. Poskytovatel je povinen mít ode dne zahájení provádění Služeb, nejpozději však do 15 dnů od uzavření Smlouvy o poskytování služeb, až do uplynutí Záruční doby uzavřenou pojistnou smlouvu o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem při výkonu činnosti třetím osobám s limitem pojistného plnění pro 1 pojistnou událost ve výši odpovídající Ceně služeb.
161. Poskytovatel je povinen předložit Objednateli uzavřenou pojistnou smlouvu dle této části nebo odpovídající pojistku nejpozději do 15 dnů ode dne uzavření Smlouvy o poskytování služeb a dále kdykoli v průběhu provádění Služeb nebo trvání Záruční doby do 10 dnů ode dne, kdy k tomu byl Objednatelem vyzván. V případě změn v pojištění je Poskytovatel povinen bezodkladně tyto změny oznámit Objednateli a předložit dokumenty dokládající tyto změny.
162. Poskytovatel se zavazuje, že všichni poddodavatelé, kteří se budou podílet na provedení Služeb, budou nejméně po dobu provádění poddodávky pojištěni pro případ škody způsobené poddodavatelem při výkonu činnosti třetím osobám s limitem pojistného plnění pro 1 pojistnou událost minimálně ve výši odpovídající ceně poddodávky.
163. Porušení jakékoli povinnosti Poskytovatele dle této části je podstatným porušením Smlouvy o poskytování služeb.
164. Náklady na pojištění nese Poskytovatel, jsou zahrnuty v Ceně služeb.

## **ČÁST 19 - DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ**

165. Poskytovatel je povinen při provádění Služeb postupovat tak, aby při provádění Služeb ani následným užíváním Služeb Objednatelem nedošlo k porušení práv duševního vlastnictví. Bude-li v souvislosti s Dílem, jakkoliv dotčeno právo k duševnímu vlastnictví, je Poskytovatel povinen upravit veškeré právní vztahy s osobami, kterým taková práva náležejí nebo jež jsou oprávněny je vykonávat, tak, aby zamezil vznášení jakýchkoli oprávněných nároků těchto osob ve vztahu k Objednateli.
166. Poskytovatel tímto poskytuje Objednateli oprávnění k výkonu práva duševního vlastnictví (licenci nebo podlicenci) ke všem plněním poskytnutým Objednateli při provádění Služeb, které jsou nebo budou předmětem duševního vlastnictví a ke kterým je oprávněn takové oprávnění poskytnout. Oprávnění Poskytovatel poskytuje
  - 166.1. bezúplatně,
  - 166.2. jako nevýhradní,
  - 166.3. z hlediska časového a územního v rozsahu neomezeném,
  - 166.4. z hlediska věcného rozsahu (způsobu užití) tak, že opravňuje Objednatele ke všem známým způsobům užití,
  - 166.5. bez množstevního omezení.
167. Objednatel není povinen oprávnění využít.
168. Objednatel je oprávněn oprávnění tvořící součást licence nebo podlicence poskytnout nebo též postoupit třetí osobě zcela nebo zčásti.

169. Poskytovatel se zavazuje, že na žádost Objednatele autor nebo autoři autorského služeb, jež je součástí nebo příslušenstvím Služeb, udělí Objednateli bez zbytečného odkladu bezúplatně právo
- 169.1. upravit či jinak změnit označení autora,
  - 169.2. autorské Služby nebo jeho název upravit či jinak měnit,
  - 169.3. autorské Služby s jakýmkoliv jiným autorským dílem spojit či zařadit do služeb souborného.
170. Žádný výsledek činnosti provedené na základě Smlouvy o poskytování služeb nebo v souvislosti s ní, který je předmětem duševního vlastnictví, není Poskytovatel oprávněn bez předchozího písemného svolení Objednatele užít k jiným účelům, než je provedení Služeb, zejména je nesmí poskytnout třetím osobám.

## **ČÁST 20 - SANKCE**

171. Poruší-li Poskytovatel povinnost provést Služby ve sjednané době, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z Ceny služeb za každý den prodlení.
172. Poruší-li Objednatel povinnost zaplatit Cenu služeb ve sjednané době, je povinen uhradit Poskytovateli zákonný úrok z prodlení ve výši dle právních předpisů.
173. Poruší-li Poskytovatel povinnost odstranit vadu Služeb ve sjednané době, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z Ceny služeb za každý den prodlení až do odstranění vady. Jde-li o vadu, kterou Objednatel označil v reklamaci jako havárii, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve dvojnásobné výši.
174. Poruší-li Poskytovatel povinnost nepostoupit žádnou svou pohledávku za Objednatelem vyplývající ze Smlouvy o poskytování služeb a/nebo poruší zákaz zřídit zástavní právo k pohledávce, byť by takové postoupení a/nebo zřízení zástavního práva bylo neplatné či neúčinné, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 % z nominální hodnoty postoupené a/nebo zastavené pohledávky, včetně hodnoty případného příslušenství ke dni účinnosti postoupení vůči postupníkovi.
175. Poruší-li Poskytovatel jakékoliv jiné povinnosti vyplývající ze Smlouvy o poskytování služeb, Obchodních podmínek nebo Veřejnoprávních podkladů než povinnosti, na které se vztahuje smluvní pokuta dle této části, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5% z Ceny služeb za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
176. Zaplacení smluvní pokuty nezabavuje Poskytovatele povinnosti splnit dluh smluvní pokutou utvrzený.
177. Objednatel je oprávněn požadovat náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, v plné výši.

## **ČÁST 21 - OBECNÁ ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE**

178. Poskytovatel je povinen po dobu plnění povinností ze Smlouvy o poskytování služeb chránit majetek Objednatele i třetích osob před jeho poškozením, znehodnocením, zničením a ztrátou a postupovat tak, aby neomezoval práva osob nad míru nezbytnou k provádění Služeb.
179. Způsobí-li Poskytovatel v souvislosti s Dílem nebo porušením svých povinností vyplývajících ze Smlouvy o poskytování služeb, Obchodních podmínek, Veřejnoprávních podkladů, právních předpisů a příslušných ČSN jakoukoli újmu Objednateli nebo třetím osobám, je povinen nahradit Objednateli škodu a nemajetkovou újmu, včetně případných sankcí udělených Objednateli orgány státní správy, jejichž příčinou bylo porušení smluvních povinností Poskytovatele, a jde-li o újmu způsobenou třetím osobám, je povinen způsobenou újmu na vlastní náklady bezodkladně odčinit.
180. Újmou se pro účely Obchodních podmínek rozumí zejm. jakékoliv poškození, znehodnocení, či znečištění věcí nebo prostor nebo jejich jiná nežádoucí změna a jakékoliv neoprávněné omezení práv Objednatele nebo třetích osob.



181. Poskytovatel odpovídá za jakékoli porušení svých povinností stanovených Smlouvou o poskytování služeb, Obchodními podmínkami, Veřejnoprávními podklady, právními předpisy a příslušnými ČSN a je povinen uhradit veškeré pokuty udělené mu příslušnými orgány státní správy v souvislosti s prováděním Služeb ze svého, ledaže mu byla pokuta udělena v souvislosti s respektováním příkazu Objednatele, proti kterému uplatnil písemnou výhradu a na jehož splnění Objednatel trval anebo v souvislosti s užitím Objednatelem opatřené věci, na jejíž nevhodnost Objednatele písemně upozornil a Objednatel na jejím užití trval.
182. Povinnosti k náhradě újmy způsobené porušením svých povinností ze Smlouvy o poskytování služeb, Obchodních podmínek, Veřejnoprávních podkladů, právních předpisů a příslušných ČSN se Poskytovatel vůči Objednateli zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá z osobních poměrů Poskytovatele nebo vzniklá až v době, kdy byl Poskytovatel s plněním povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl Poskytovatel povinen překonat, jej však povinnosti k náhradě nezproští.

## **ČÁST 22 - ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

183. Poruší-li Smluvní strana Smlouvu o poskytování služeb podstatným způsobem, může druhá Smluvní strana písemnou formou od Smlouvy o poskytování služeb odstoupit.
184. Podstatné je takové porušení povinnosti, o němž Smluvní strana porušující Smlouvu o poskytování služeb již při uzavření Smlouvy o poskytování služeb věděla nebo musela vědět, že by druhá Smluvní strana Smlouvu o poskytování služeb neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa, nebo je-li porušení povinnosti ve Smlouvě o poskytování služeb nebo v Obchodních podmínkách jako podstatné označeno; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.
185. Podstatným porušením Smlouvy o poskytování služeb je též prodlení Poskytovatele a Objednatele s plněním povinností vyplývajících Poskytovateli a Objednateli ze Smlouvy o poskytování služeb o více než 30 dní.
186. Objednatel je oprávněn od Smlouvy o poskytování služeb odstoupit též
  - 186.1. z důvodů uvedených v části Předání a převzetí Služeb (viz ČÁST 13 - Obchodních podmínek),
  - 186.2. nabylo-li právní moci rozhodnutí o nařízení exekuce vůči Poskytovateli jako povinnému,
  - 186.3. ocitne-li se Poskytovatel ve stavu úpadku nebo hrozícího úpadku,
  - 186.4. jestliže Poskytovatel nebo jeho poddodavatel, nebo z jejich pokynu jakákoliv osoba, nabídne nebo poskytne jakékoliv osobě úplatek nebo jiný majetkový či jiný prospěch za účelem získání neoprávněného prospěchu nebo výhody v souvislosti s Dílem nebo jeho prováděním,
  - 186.5. uvedl-li Poskytovatel v Nabídce informace nebo doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výsledek řízení,
  - 186.6. stanoví-li tak Smlouvy o poskytování služeb.
187. Smluvní strana může od Smlouvy o poskytování služeb odstoupit, pokud z chování druhé Smluvní strany nepochybně vyplýne, že poruší Smlouvu o poskytování služeb podstatným způsobem, a nedá-li na výzvu oprávněné Smluvní strany přiměřenou jistotu.
188. Jakmile Smluvní strana oprávněná odstoupit od Smlouvy o poskytování služeb oznámí druhé Smluvní straně, že od Smlouvy o poskytování služeb odstoupuje, nebo že na Smlouvě o poskytování služeb setrvává, nemůže volbu již sama změnit.
189. Zakládá-li prodlení Smluvní strany nepodstatné porušení její povinnosti ze Smlouvy o poskytování služeb, může druhá Smluvní strana od Smlouvy o poskytování služeb odstoupit poté, co prodlévající Smluvní strana svoji povinnost nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou jí druhá Smluvní strana poskytla výslovně nebo mlčky.
190. Oznámí-li Smluvní strana Smluvní straně prodlévající, že jí určuje dodatečnou lhůtu k plnění a že jí lhůtu již neprodlouží, platí, že marným uplynutím této lhůty od Smlouvy o poskytování služeb odstoupila.

191. Poskytla-li Smluvní strana Smluvní straně prodlévající nepřiměřeně krátkou dodatečnou lhůtu k plnění a odstoupí-li od Smlouvy o poskytování služeb po jejím uplynutí, nastávají účinky odstoupení teprve po marném uplynutí doby, která měla být prodlévající Smluvní straně poskytnuta jako přiměřená. To platí i tehdy, odstoupila-li Smluvní strana od Smlouvy o poskytování služeb, aniž by prodlévající Smluvní straně dodatečnou lhůtu k plnění poskytla.
192. Plnil-li Poskytovatel zčásti, může Smluvní strana od Smlouvy o poskytování služeb odstoupit jen ohledně nesplněného zbytku plnění. Nemá-li však částečné plnění pro Objednatele význam, může Objednatel od Smlouvy o poskytování služeb odstoupit ohledně celého plnění. Odstoupil-li od nesplněného zbytku plnění Poskytovatel, je Objednatel oprávněn odstoupit od splněné části Smlouvy o poskytování služeb, nemá-li částečné plnění pro Objednatele význam.
193. Zavazuje-li Smlouva o poskytování služeb Poskytovatele k opakované činnosti nebo k postupnému dílčímu plnění, může Objednatel od Smlouvy o poskytování služeb odstoupit jen s účinky do budoucna. To neplatí, nemají-li již přijatá dílčí plnění sama o sobě pro Objednatele význam.
194. Smluvní strany se dohodly, že dojde-li k odstoupení od Smlouvy o poskytování služeb jen ohledně nesplněného zbytku plnění, užití se na splněnou část plnění obdobně všechna ustanovení Smlouvy o poskytování služeb a Obchodních podmínek týkající se předání a převzetí Služeb, přičemž přejímací řízení Smluvní strany zahájí nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne odstoupení od Smlouvy o poskytování služeb, a dále všechna ustanovení Smlouvy o poskytování služeb a Obchodních podmínek o právech a povinnostech Smluvních stran, které jsou Smluvní strany povinny plnit v době ode dne převzetí Služeb Objednatelem, tedy zejm. ustanovení o vadách Služeb.
195. Ustanovení §1977, §2002–2003 Občanského zákoníku se neujímají.

## **ČÁST 23 - OSTATNÍ UJEDNÁNÍ**

### **Částečné plnění**

196. Ustanovení Smlouvy o poskytování služeb a Obchodních podmínek platí obdobně též pro části Služeb, provádí-li Poskytovatel Služby v souladu se Smlouvou o poskytování služeb po částech, není-li uvedeno jinak.

### **Postoupení, započtení**

197. Poskytovatel není oprávněn postoupit žádnou svou pohledávku za Objednatelem vyplývající ze Smlouvy o poskytování služeb nebo vzniklou v souvislosti se Smlouvou o poskytování služeb.
198. K pohledávce za Objednatelem vyplývající se Smlouvy o poskytování služeb nebo vzniklé v souvislosti se Smlouvou o poskytování služeb nesmí být zřízeno zástavní právo.
199. Poskytovatel není oprávněn provést jednostranné započtení žádné své pohledávky za Objednatelem vyplývající ze Smlouvy o poskytování služeb nebo vzniklé v souvislosti se Smlouvou o poskytování služeb na jakoukoliv pohledávku Objednatele za Poskytovatelem.
200. Objednatel je oprávněn provést jednostranné započtení jakékoliv své splatné i nesplatné pohledávky za Poskytovatelem vyplývající ze Smlouvy o poskytování služeb nebo vzniklé v souvislosti se Smlouvou o poskytování služeb (zejm. smluvní pokutu) na jakoukoliv splatnou či nesplatnou pohledávku Poskytovatele za Objednatelem.

### **Mlčenlivost**

201. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které jsou obsažené ve Smlouvě o poskytování služeb a dále o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti se Smlouvou o poskytování služeb nebo jejím plněním, jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi Poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné, nebo těch, které se bez zavinění Poskytovatele veřejně přístupnými stanou. Poskytovatel nesmí takové skutečnosti a informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele. Povinnosti dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen

zachovávat i po zániku závazku ze Smlouvy o poskytování služeb, vyjma případů, kdy se takové skutečnosti a informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění Poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je Poskytovatel povinen zveřejnit takové skutečnosti nebo informace na základě povinnosti uložené mu právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.

#### **Poskytování informací**

202. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním Smlouvy o poskytování služeb včetně Obchodních podmínek v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů.

#### **Kontrola**

203. Poskytovatel si je vědom, že je ve smyslu §2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly a zavazuje se finanční kontrolu strpět.
204. Je-li Služby z jakékoliv části financováno z prostředků Evropské unie, je Poskytovatel povinen
- 204.1. strpět veškeré kontroly vyplývající z režimu financování Služeb z prostředků Evropské unie,
- 204.2. poskytnout při takových kontrolách veškerou nezbytnou součinnost,
- 204.3. archivovat veškerou dokumentaci týkající se Smlouvy o poskytování služeb po dobu stanovenou pravidly, jimiž se řídí financování Služeb z prostředků Evropské unie.

#### **Jazyk**

205. Ve všech záležitostech souvisejících se Smlouvou o poskytování služeb budou zástupci Smluvních stran komunikovat v českém jazyce. Všichni zástupci musí plynně český jazyk ovládat. Jestliže český jazyk plynně neovládají, jsou povinni na náklady své Smluvní strany zajistit, aby byl po celou dobu vzájemné osobní komunikace k dispozici kvalifikovaný tlumočnick.

#### **Forma, označení času**

206. Písemnou formou (podobou) se rozumí listina podepsaná oprávněnou osobou Smluvní strany nebo email podepsaný zaručeným elektronickým podpisem oprávněné osoby Smluvní strany.
207. Je-li ve Smlouvě o poskytování služeb nebo Obchodních podmínkách uvedena lhůta nebo doba počítané podle dnů, měsíců nebo let, rozumí se tím vždy kalendářní den, měsíc nebo rok, není-li uvedeno jinak.

#### **Reference**

208. Poskytovatel je oprávněn uvádět Služby a jméno Objednatele jako referenci na svou činnost pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele.

#### **Salvatorní klauzule**

209. Je-li nebo stane-li se některé oddělitelné ustanovení Smlouvy o poskytování služeb nebo Obchodních podmínek neplatné, neúčinné či nevymahatelné, nedotýká se tato skutečnost ostatních ustanovení. Smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení jiným ustanovením, které svým obsahem a smyslem bude nejvíce odpovídat obsahu a smyslu ustanovení nahrazovaného.

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

**Doložka číslo:** 690378

**Původní datový formát:** application/pdf

**UUID původní komponenty:** 704aacad-c6ba-4d59-9356-828883a7e53e

**Jméno a příjmení osoby, která změnu formátu dokumentu provedla:**

System ERMS (zpracovatel dokumentu Dana NOVOSVĚTSKÁ)

**Subjekt, který změnu formátu provedl:** Správa železnic, státní organizace

**Datum vyhotovení ověřovací doložky:** 01.04.2020 14:52:24



f947754c-037c-462f-a177-ed7a4b348828