[redacted]

Smlouva o servisní podpoře dodaného díla

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
(dále jen "Smlouva" nebo "Servisní smlouva")

OBJEDNATEL:
Operátor ICT, a.s.
se sídlem Jungmannova 36/31, Praha 1, PSČ 110 00
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19676
IČ: 02795281, DIČ: CZ02795281
[redacted]
jednající: Michal Fišer, předseda představenstva, Ing. Václav Strnad, člen představenstva

(dále jen „**Objednatel**")

a

POSKYTOVATEL:
XT-Card a.s.
se sídlem Seifertova 327/85, Praha 3, PSČ 130 00
zapsaná v obchodním rejstříku u MS Praha, oddíl B, vložka 10398
IČ: 27408256, DIČ: CZ27408256
[redacted]
jednající: [redacted]

(dále jen „**Poskytovatel**")

PREAMBULE

Poskytovatel v předchozím období realizoval pro Objednatele dílo – software „Zjednodušená přepážka", vč. dalších SW modulů zajišťujících řádnou činnost díla na základě smlouvy o dílo ze dne 23.10.2015 (dále jen „**Původní smlouva**"), v rozsahu Přílohy č. 1 a Přílohy č. 2 této Původní smlouvy a v souladu s licenčním ujednáním uvedeným v Původní smlouvě. Poskytovatel rovněž na základě objednávky Objednatele č. 129/2015 dodal Objednateli dva kusy HW zařízení, nazvané jako server Root HSM a Provozní HSM (dále jen „**HW HSM**").

Objednatel má zájem zajistit podporu a rozvoj tohoto dodaného díla a Poskytovatel má zájem Objednateli poskytovat zajištění služeb podpory a rozvoje jím dodaného díla. Z těchto důvodů se Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1 PŘEDMĚT SERVISNÍ SMLOUVY

1.1 Poskytovatel se zavazuje, že v rozsahu a za podmínek stanovených v této Servisní smlouvě bude poskytovat Objednateli servisní podporu pro software Zjednodušená přepážka (dále jen „**ZP**") a pro související další dodané SW moduly nezbytné pro řádnou činnost díla dodaného na základě Původní smlouvy (zejména **SW HSM**). Software „ZP" a další SW moduly (zejména např. SW HSM) nezbytné pro řádnou činnost díla dodaného na základě Původní smlouvy a HW HSM jsou v této Smlouvě souhrnně nazývány „**SYSTÉM ZP**".

1.2 Poskytovatel se dále zavazuje provádět pro Objednatele úpravy software SYSTÉMU ZP ve lhůtách a rozsahu podle písemných požadavků Objednatele.

1.3 Servisní připravenost obsahuje:

1.3.1 Zřízení pracoviště pro telefonické nebo emailové nahlášení požadavku ze strany Objednatele na servisní zásah v době pohotovosti definované v odst. 3.5 této Smlouvy.

1.3.2 Poskytnutí rady kontaktním osobám Objednatele uvedeným v Příloze 1 této Smlouvy prostřednictvím emailu, nebo přímým datovým propojením:

1.3.2.1 ovládací a uživatelské úkony směřující ke správné obsluze,

1.3.2.2 postupy při analýze problémů pro stanovení správného postupu korekce chyb,

1.3.2.3 postupy při analýze problémů a přesné definice reklamace chyb,

1.3.2.4 návod na správné provedení softwarové konfigurace,

1.3.2.5 podpora při ovládacích a administrátorských úkonech směřujících ke správné obsluze aplikačního serveru, SW HSM, HW HSM

1.3.2.6 podpora při nasazování dalších SW modulů komunikujících se systémem ZP prostřednictvím API systému ZP,

1.3.2.7 podpora při analýze logů funkčních modulů HSM,

1.3.3 Zřízení testovací a integrační platformy v rozsahu současné aktuální verze SYSTÉMU ZP a její udržování po celou dobu platnosti této Servisní smlouvy.

1.4 Mezi Servisní zásahy patří:

1.4.1 Vzdálená diagnostika „ZP", případně v omezené míře též SYSTÉMU ZP (některé prvky SYSTÉMU ZP s ohledem na bezpečnost vylučují vzdálený přístup, je nutný zásah na místě)

1.4.2 Odstranění vzniklého provozního problému SYSTÉMU ZP:

1.4.2.1 Detekce problému včetně zdokumentování (screenshot, záznam dat),

1.4.2.2 Analýza problému,

1.4.2.3 Konzultace navrženého řešení s kontaktní osobou Objednatele,

1.4.2.4 Odstranění závady.

1.5 Úpravy „SYSTÉMU ZP":

1.5.1 Úprava uživatelského rozhraní nezasahující do základních principů zobrazení a zpracování dat v aplikaci,

1.5.2 Doplnění funkčností pro zvýšení komfortu uživatele a usnadnění ovládání SYSTÉMU ZP,

1.5.3 Úprava a optimalizace zdrojových kódů SYSTÉMU ,ZP

1.5.4 Další úpravy, na kterých se Smluvní strany dohodnou.

1.6 Obě strany se dohodly, že maximální souhrnný objem prací za servisní zásahy a úpravy SYSTÉMU ZP nepřesáhnou 150 člověkohodin za 1 měsíc.

1.7 Poskytovatel provede úpravu „SYSTÉMU ZP" či servisní zásah pouze na základě předchozího písemného (alespoň e-mailového) pokynu Objednatele.

1.8 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za výše uvedenou servisní podporu dohodnutou cenu ve výši a za podmínek stanovených v této Smlouvě.

1.9 Touto Smlouvou nejsou dotčena práva a povinnosti smluvních stran, vyplývající z ustanovení o záruce a odpovědnosti za vady, které byly sjednány ve smlouvě o dílo, a na jejímž základě byl systém vytvořen a dodán Objednateli.

2 MÍSTO PLNĚNÍ

2.1 Místem provádění servisní podpory podle této Smlouvy jsou objekty uvedené v Příloze 3.

3 ROZSAH A ZPŮSOB PLNĚNÍ

3.1 Servisní podpora je poskytována prostřednictvím telefonu, e-mailu, dálkového přístupu nebo zásahem na místě. Pro Objednatele jsou zřízena telefonní čísla a emaily uvedené v Příloze 2. Uvedené

komunikační kanály jsou brány jako prioritní. Slouží pro řešení problémů a zodpovídání dotazů, které se mohou vyskytovat při práci s „SYSTÉMEM ZP". Nahlášený problém/požadavek přebírá pracovník technické podpory Poskytovatele, který zodpoví dotaz uživatele a pomáhá najít řešení problému. V případě potřeby spolupracuje s příslušným specialistou, případně i se specialisty a programátory Poskytovatele.

3.2 Další komunikační kanály (SMS, ICQ, Skype) jsou brány jako informativní (a používají se zpravidla ke konzultačním účelům), protože nelze zaručit přesný čas doručení ani dostupnost.

3.3 Nahlášení požadavku na servisní zásah provede osoba Objednatele telefonem a e-mailem na osoby Poskytovatele uvedené v Příloze 2.

3.4 Kontaktní osoby pro účely této Servisní smlouvy ze strany Objednatele jsou uvedeny v Příloze 1.

3.5 Pohotovostí se rozumí, že ze strany Poskytovatele bude umožněno Objednateli nahlásit závadu odpovědné osobě, která zajistí servisní zásah dle odst. 1.4 této Smlouvy. Pohotovost bude poskytována během pracovních dnů v časech od 09:00 hodin do 17.00 hodin. Za začátek lhůt podle odst. 3.9 této Smlouvy se považuje doba spadající do doby pohotovosti, takže pro závadu nahlášenou mimo dobu pohotovosti počíná lhůta běžet od doby nejbližšího začátku pohotovosti.

3.6 Poskytovatel může k provedení servisního zásahu použít buď dálkový přístup přes Internet nebo se dostaví osobně, na základě svého zvážení o potřebnosti zvoleného přístupu.

3.7 Každý požadavek na servisní zásah musí být ohodnocen podle své závažnosti. Závažnost požadavku se stanoví podle následující tabulky:

Priorita 1	„SYSTÉM ZP" je zcela mimo provoz nebo je nefunkční pro provozní používání.
Priorita 2	Některá z klíčových funkcí systému není k dispozici nebo reakce klíčových funkcí jsou nespolehlivé, nebo netypické, hrozí výpadek systému.
Priorita 3	Některá z méně významných funkcí systému není k dispozici nebo jsou její reakce nespolehlivé nebo netypické. Zbývající části systému jsou správně funkční. „SYSTÉM ZP" má zhoršený komfort obsluhy. „SYSTÉM ZP" vykazuje zvýšenou pracovní zátěž pro obsluhu.

3.8 Zařazení požadavku podle priority určuje kontaktní osoba Objednatele po dohodě s kontaktní osobou Poskytovatele.

3.9 Servisní zásah (činnosti dle odst. 1.4.2) bude ze strany Poskytovatele zahájen nejpozději v časech uvedených v následující tabulce (od nahlášení požadavku):

Zahájení servisního zásahu	Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3
Zásah na „SYSTÉMU ZP"	Do 8 hodin	Do tří pracovních dnů	Po dohodě smluvních stran

3.10 Poskytovatel po započetí servisního zásahu buď zprovozní systém telefonickou nebo jinou radou zaměstnanci Objednatele nebo určí postup náhradního režimu, který zajistí plné nebo uživatelsky neomezené využívání systému. U servisních zásahů, směřujících k odstranění provozního problému (činnosti dle odst. 1.4.2), bude toto nápravné opatření ze strany Poskytovatele dokončeno nejpozději v časech uvedených v následující tabulce (od nahlášení požadavku):

Nápravné opatření	Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3
Zprovoznění systému	Do 48 hodin	Do 3 pracovních dnů	Není relevantní

3.10.1 Zprovozněním systému v případě priority 1 a 2 se rozumí:

Přímé vyřešení problému,

Určení postupu náhradního režimu, který zajistí provozní využívání systému.

3.10.2 Pokud provozní podmínky Objednatele neumožní výše uvedené způsoby nápravného opatření, navrhne Poskytovatel provedení zásahu na místě instalace „SYSTÉMU ZP" v termínu odsouhlaseném smluvními stranami.

3.11 Nápravné opatření, jehož výstupem bude odstranění důvodu vzniku provozního problému (činnosti dle odst. 1.4.2) nebo výsledek analýzy problému s popisem doporučení pro další postup, bude ze strany Poskytovatele ukončeno, resp. předáno nejpozději v časech uvedených v následující tabulce (od nahlášení požadavku):

Nápravné opatření	Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3
Finální řešení problému	Do 1 měsíce	Do 2 měsíců	Do 6 měsíců

4 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1 Celková cena za servisní podporu prováděnou podle této Smlouvy se skládá z těchto částí:

4.1.1 Cena za servisní připravenost v rozsahu uvedeném dle odst. 1.3 a případné servisní zásahy uvedené v odst. 1.4 (bez ohledu na to, zdali k servisním zásahům došlo, či nedošlo) je stanovena ve výši 100.000,- Kč bez DPH za měsíc (slovy: jedno sto tisíc korun českých bez DPH za měsíc). Tato částka v sobě zahrnuje 60 (šedesát) člověkohodin prací pracovníků Poskytovatele měsíčně, strávených při plnění této Smlouvy, které je Objednatel oprávněn čerpat a není s nimi spojena žádná další úhrada. Poskytovatel upozorní Objednatele alespoň e-mailem ve chvíli, kdy dojde k vyčerpání 60 (šedesáti) člověkohodin prací pracovníků Poskytovatele v daném měsíci.

4.1.2 Cena za provedené servisní zásahy dle odst.1.4 a úpravy „SYSTÉMU ZP" dle odst. 1.5 **v souhrnné maximální výši 150 člověkohodin za 1 měsíc (zahrnuje i 60 člověkohodin dle odst. 4.1.1)** dle odst. 1.6 je stanovena dohodou smluvních stran a je fakturována za každý měsíc, v němž dojde k provedení prací či servisních zásahů v úhrnné výši nad rámec 60 (šedesáti) člověkohodin dle odst. 4.1.1.; pro servisní zásahy a úpravy „SYSTÉMU ZP" je stanovena hodinová sazba ve výši 2.000,- Kč bez DPH za 1 člověkohodinu (slovy: dva tisíce korun českých bez DPH za jednu člověkohodinu), sazba se uplatní za každou člověkohodinu nad rámec 60 (šedesáti) člověkohodin dle odst. 4.1.1., to na základě výkazu Poskytovatele o činnosti („Přehled plnění smluvní zakázky") odsouhlaseného Objednatelem, který je Poskytovatel v těchto případech povinen vyhotovit.

4.1.3 Cena vadných HW dílů (nebo nových obdobných v případě nedostupnosti původních) u zařízení dodaných Poskytovatelem Objednateli (HW HSM), bude v případech, kdy skončila jejich záruční doba, fakturována Poskytovatelem Objednateli samostatnou fakturou v ceníkových cenách dodavatelů vadných HW dílů.

4.2 Výše uvedené ceny bez DPH dle odst. 4.1 jsou stanoveny jako pevné a neměnné po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu.

4.3 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel bude Objednateli fakturovat servisní podporu takto:

4.3.1 Platby za servisní připravenost budou hrazeny formou měsíčních plateb ve výši dle odst. 4.1.1. Platba bude provedena na základě faktury – daňového dokladu (dále jen „**faktura**") vystavené Poskytovatelem vždy k poslednímu dni ukončeného kalendářního měsíce.

4.3.2 Platby za provedené servisní zásahy a úpravy „SYSTÉMU ZP" budou hrazeny na základě samostatné faktury formou měsíčních plateb a budou vypočítány na základě časové náročnosti dle výkazů o servisní činnosti a hodinové sazby uvedené v odst. 4.1.2. Platba za tyto zásahy bude provedena na základě samostatné faktury vystavené Poskytovatelem vždy k poslednímu dni ukončeného kalendářního měsíce. Nedílnou součástí faktury – daňového dokladu bude výkaz Poskytovatele o činnosti („Přehled plnění smluvní zakázky"), písemně odsouhlasený oběma smluvními stranami. Součástí této faktury mohou být též položky dle odst. 4.1.3.

4.4 Splatnost faktur se stanovuje na 30 dnů ode dne vystavení faktury Objednatelem. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění,

dále faktura za provedené servisní zásahy a úpravy „SYSTÉM ZP" musí obsahovat náležitosti dle odst. 4.3.2. Faktura, která nesplňuje náležitosti dle tohoto odstavce 4.4, bude Poskytovateli Objednatelem vrácena, to ve lhůtě do 10 dnů od doručení Objednateli.

4.5 Všechny ceny v této Servisní smlouvě jsou uváděny bez daně z přidané hodnoty. K cenám bez DPH připočte Poskytovatel DPH dle aktuálně platné sazby DPH v období vystavení faktury.

4.6 Faktura musí být zaslána na adresu sídla Objednatele, která je uvedena v úvodu této Servisní smlouvy.

4.7 Jakékoliv změny cen uvedených v odst. 4.1 mohou být provedeny výhradně ve formě písemného dodatku k této Servisní smlouvě, podepsaného oběma smluvními stranami.

5 DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

5.1 Servisní smlouva se uzavírá na dobu určitou v termínu do 31.12.2016, pokud kterákoliv Smluvní strana nedoručí v termínu do 30 dnů předcházejících poslednímu kalendářnímu dni v kalendářním roce písemně doporučenou poštou sdělení, že nemá zájem nadále přijímat či poskytovat plnění dle této Smlouvy, prodlužuje platnost této Smlouvy vždy o jeden rok.

5.2 Doba trvání této Servisní smlouvy může být také předčasně ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran.

5.3 Tato smlouva může být ukončena rovněž výpovědí kterékoliv ze smluvních stran s tříměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

5.4 Tuto smlouvu lze dále ukončit dle platných právních předpisů.

5.5 V případě předčasného ukončení platnosti Servisní smlouvy jsou si obě smluvní strany povinny vzájemně vyrovnat všechny doposud existující závazky.

6 ZÁRUKA

6.1 Poskytovatel poskytne záruku na všechny služby, jejichž plnění je předmětem této smlouvy.

6.2 Záruční lhůta je stanovena v trvání 24 měsíců, s výjimkou případů, kdy je součástí služby dodávka či oprava nebo výměna HW dílu – v těchto případech je poskytována Záruční lhůta v délce 12 měsíců. Záruční lhůta počíná běžet ode dne podpisu protokolu o úspěšném zásahu, který bude akceptován oběma smluvními stranami.

7 ÚROK Z PRODLENÍ A SMLUVNÍ POKUTA

7.1 V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavené faktury je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z neuhrazené částky za každý započatý den prodlení.

7.2 V případě, že Objednatelem budou vytvořeny podmínky pro plnění v rozsahu uvedeném v čl. 10 této Servisní smlouvy, avšak Poskytovatel nedodrží kterýkoliv z časů uvedených v odst. 3.10 a odst. 3.11 této Servisní smlouvy (činnosti dle odst. 1.4.2), je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši stanovené v následujících tabulkách:

Priorita	Zprovoznění systému (odst. 3.10)
Priorita 1	1.000 Kč za každou hodinu zpoždění;
Priorita 2	1.000 Kč za každý započatý den zpoždění;
Priorita 3	Není relevantní

Priorita	Konečné řešení problému (odst. 3.11)

Všechny priority	25.000 Kč za každý započatý měsíc zpoždění;

7.3 Za prodlení činností dle odst. 1.4.1 a odst. 1.5 se smluvní pokuta nesjednává.

7.4 Smluvní pokuty sjednané dle této Servisní smlouvy hradí povinná strana nezávisle na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně. Smluvní pokuty lze do náhrady škody započíst.

7.5 Objednatel je oprávněn jednostranně započíst jakoukoliv svou pohledávku z titulu smluvních pokut proti jakékoliv pohledávce Poskytovatele vyplývající z čl. 7 odst. 7.2 této Smlouvy.

8 ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

8.1 Obě strany prohlašují, že v případě neplnění vzájemných povinností využijí všech dostupných prostředků k tomu, aby bylo dosaženo věcné nápravy.

8.2 V případě, že nebude možné dosáhnout nápravy, kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna okamžitě odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana podstatně poruší své povinnosti vyplývající z této Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy musí být provedeno písemně s uvedením jeho důvodu.

8.3 Objednatel může odstoupit od této Smlouvy v případě, že Poskytovatel nebude provádět práce v souladu se Smlouvou a nebo bude zanedbávat plnění svých závazků závažným způsobem. Objednatel za závažné porušení Smlouvy s možností okamžitého odstoupení považuje:

8.3.1 opakované provádění prací v rozporu s touto Smlouvou

8.3.2 prodlení s termínem plnění delším než 30 dní

8.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že bude Objednatel v prodlení se zaplacením faktury delším než 1 měsíc a rovněž tak v případě, kdy Objednatel opakovaně znemožňuje Poskytovateli řádné plnění této Smlouvy. V případě odstoupení Poskytovatele z důvodů dle tohoto odstavce uhradí Objednatel Poskytovateli prokazatelně vynaložené náklady vzniklé ke dni odstoupení.

8.5 Kterákoliv ze smluvních stran je dále oprávněna odstoupit od této Smlouvy, pokud druhá smluvní strana je v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) v platném znění.

8.6 V případě odstoupení kterékoliv ze smluvních stran od této Smlouvy na základě odst. 8.2 až 8.5 končí platnost a účinnost této Smlouvy dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od této Smlouvy druhé smluvní straně.

8.7 V pochybnostech se má za to, že den doručení písemného oznámení o odstoupení Smlouvy nastala po marném uplynutí lhůty pro uložení, přičemž úložní lhůta na základě dohody obou smluvních stran činí 4 dny po uložení. Doručováno bude prostřednictvím České pošty, s.p.

8.8 V případě odstoupení od této Smlouvy budou vyrovnány nároky obou smluvních stran tak, aby nedošlo k bezdůvodnému obohacení ani jedné smluvní strany.

9 POVINNOSTI POSKYTOVATELE

9.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní podporu řádným způsobem a v souladu s platnými normami a předpisy, které se na tento druh činnosti vztahují. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto norem a předpisů ze strany Poskytovatele, jdou k tíži Poskytovatele.

9.2 Poskytovatel se zavazuje používat zařízení a software Objednatele, zapůjčený k provedení servisního zásahu, výhradně pro plnění předmětu Servisní smlouvy a respektuje zákaz kopírování software.

9.3 Poskytovatel předloží Objednateli po podpisu této Servisní smlouvy písemný seznam osob, které budou provádět servisní podporu dle této Smlouvy. Seznam bude ze strany Poskytovatele průběžně aktualizován.

9.4 Poskytovatel jako zaměstnavatel při poskytování servisní podpory podle této Servisní smlouvy odpovídá za dodržování předpisů BOZP a PO svými zaměstnanci, popřípadě dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch na pracovišti Objednatele. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto předpisů zaměstnanci Poskytovatele nebo dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch, jdou k tíži Poskytovatele. Pokud Poskytovatel svou činností způsobí nebezpečí na pracovišti Objednatele, je povinen ho sám zabezpečit a neprodleně o tom informovat Objednatele.

9.5 Poskytovatel jako zaměstnavatel odpovídá za dodržování pravidel pro používání vzdáleného přístupu (dle odst. 10.3) svými zaměstnanci, popřípadě dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch.

9.6 Poskytovatel je povinen vést za každý měsíc, ve kterém došlo k servisním zásahům a provedení úkonů souvisejících s plněním této Smlouvy měsíční výkaz v elektronické formě.

9.7 Poskytovatel prohlašuje, že je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou jeho činností jiným osobám.

10 POVINNOSTI OBJEDNATELE

10.1 Objednatel se zavazuje provozovat veškeré podporované systémy a jejich části v souladu s jejich platnou dokumentací.

10.2 Objednatel se zavazuje provádět pravidelnou údržbu podporovaných systémů a jejich částí v souladu s jejich dokumentací a vést o provedené údržbě záznamy.

10.3 Objednatel je na vyžádání Poskytovatele povinen poskytnout nezbytně nutnou součinnost, přičemž pro účely této Smlouvy je součinností myšleno:

umožnit Poskytovateli přístup na svá pracoviště;

umožnit Poskytovateli vzdálené připojení k „SYSTÉMU ZP" v potřebné kvalitě a zabezpečení a umožnit přihlášení k systémům, na kterých má být prováděna služba;

vypracování, poskytnutí nebo předání podkladů Poskytovateli v rozsahu nezbytně nutném k řádnému poskytování servisní podpory podle této Servisní smlouvy, bude-li o tom Objednatel předem Poskytovatelem požádán a dovolí-li to Objednateli jeho interní bezpečnostní předpisy.

10.4 Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli použít zařízení a software Objednatele k provedení servisního zásahu dle Servisní smlouvy.

11 UTAJENÍ INFORMACÍ

11.1 Obě smluvní strany se zavazují považovat informace týkající se předmětu plnění, o kterých se dozvěděly na základě Servisní smlouvy nebo v souvislosti se Servisní smlouvou (dále jen „Informace"), za důvěrné a zavazují se zachovat mlčenlivost o takových skutečnostech, a to až do doby, kdy se tyto informace stanou obecně známými, za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti.

11.2 Strany se dohodly užívat stejný stupeň ochrany před prozrazením takových předávaných Informací třetím stranám jako používají pro ochranu svých vlastních informací stejné důležitosti. Předání Informací se omezí na ty pracovníky obou stran, kteří se bezprostředně podílejí na činnostech podle této Servisní smlouvy.

11.3 Poskytnuté Informace budou použity pouze k plnění závazků smluvních stran podle podmínek této Servisní smlouvy. Pokud není výslovně stanoveno jinak, žádná ze stran nedává druhé straně práva vlastnictví či jiná práva k jejímu duševnímu vlastnictví.

11.4 Omezení rozmnožování, prozrazení, zpřístupnění třetím stranám a užití Informací nekončí po uplynutí doby trvání této Servisní smlouvy nebo jejím předčasným ukončením, pokud nenastane některé z následujícího:

a) Informace je veřejně přístupná nebo se později stane veřejně přístupnou jinak než porušením Servisní smlouvy, nebo

b) Informace je poskytnuta třetí stranou bez obdobných omezení důvěrnosti ve vztahu k použití Informace třetí stranou a stranou této Servisní smlouvy, nebo

c) K prozrazení Informace dojde na základě závazného požadavku nebo výzvy státních úřadů, které k tomuto mají z titulu výkonu své pravomoci a působnosti oprávnění, nebo

11.5 Dále žádná ze stran nezodpovídá za rozmnožování, zveřejnění nebo použití Informace, jež jí byla prozrazena, pokud taková Informace byla straně známa před prozrazením, nebo byla stranou nezávisle vyvinuta následně po takovém prozrazení, nebo byla stranou legálně získána od třetí strany bez závazku důvěrnosti.

11.6 Poskytovatel bude považovat za důvěrné informace i všechna data, která jsou uchovávána v systémech a programech Objednatele, a to i po neomezenou dobu po ukončení platnosti této Servisní smlouvy. Takové informace či data nesmí Poskytovatel žádným způsobem zpřístupnit jakékoliv třetí osobě bez písemného svolení Objednatele.

11.7 Obě strany se zavazují, že budou jednat v souladu s autorským zákonem.

11.8 Poskytovatel se zavazuje provádět rozvoj systému Objednatele a zajišťovat služby dle této Servisní smlouvy tak, aby nemohlo dojít z jeho viny ke ztrátě dat Objednatele. Dojde-li zaviněním Poskytovatele ke ztrátě dat Objednatele, odpovídá Poskytovatel za škodu tím způsobenou.

12 VYŠŠÍ MOC

12.1 Smluvní strany se osvobozují od odpovědnosti za částečné nebo úplné nesplnění smluvního závazku, jestliže se tak stalo v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se pokládají okolnosti, které vznikly po uzavření dané Servisní smlouvy v důsledku stranami nepředvídaných a neodvratitelných událostí mimořádné povahy a mají bezprostřední vliv na plnění předmětu této Servisní smlouvy.

Za vyšší moc se považují:

- přírodní pohromy a katastrofy jako zemětřesení, povodeň, abnormální atmosférické podmínky, epidemie,
- závažné nehody jako oheň, explose,
- vyhlášený i nevyhlášený válečný stav,
- veřejné nepokoje jako povstání, vzpoury, stávky, výluky,
- rozhodnutí vládních orgánů jako zákazy nebo jakékoliv omezení, karanténa,
- jakákoliv jiná událost, kterou smluvní strany nemohou nikterak ovlivnit jako přerušení dodávky el. energie, teroristické činy.

V případě vyšší moci se termíny a časy plnění uvedené v této Servisní smlouvě prodlužují o dobu, během které budou účinkovat následky vyšší moci.

12.2 Nastanou-li výše uvedené okolnosti, jsou obě smluvní strany povinny se neprodleně o těchto okolnostech vzájemně informovat. Jestliže důsledky vyplývající ze zásahu vyšší moci prokazatelně trvají déle než 3 měsíce, může kterákoliv ze smluvních stran od této Servisní smlouvy odstoupit.

13 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

13.1 Touto smlouvou se ujednává, že na veškeré úpravy, změny či doplnění SW, které provedl Poskytovatel pro Objednatele v rámci této Servisní smlouvy, se vztahuje licenční ujednání uvedené v Původní smlouvě, Objednatel bude veškeré úpravy, změny či doplnění SW užívat v souladu s licenčním ujednáním uvedeným v Původní smlouvě.

13.2 Znění této Servisní smlouvy lze měnit či doplňovat pouze formou písemných, oboustranně podepsaných číslovaných dodatků, pokud není v této Smlouvě uvedeno jinak.

13.3 Obě Smluvní strany se výslovně dohodly, že technické změny příloh, které nemají vliv na výši ceny a/nebo platební podmínky, mohou být prováděny pouze na základě dohody pověřených osob Smluvních stran. Technické změny příloh budou vždy písemně odsouhlaseny pověřenými osobami Smluvních stran a každá takto provedená změna příloh bude samostatně číslována a bude tvořit nedílnou součást této Servisní smlouvy.

13.4 Osoby, které jsou ve smyslu odst. 13.2 pověřeny k provádění technických změn příloh:

13.4.1 Za Poskytovatele: [redacted]

13.4.2 Za Objednatele: Ing. Václav Strnad

13.5 Poskytovatel prohlašuje a odpovídá za to, že má oprávnění k podnikání v rozsahu plnění této Smlouvy a že při poskytování servisní podpory bude postupovat s odbornou péčí.

13.6 Obě smluvní strany prohlašují, že jednotlivé články Servisní smlouvy jsou dostatečné z hlediska náležitosti pro vznik smluvního vztahu a že bylo využito smluvní volnosti stran a Servisní smlouva se uzavírá určitě, vážně a srozumitelně. Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah se řídí ustanoveními Obchodního zákoníku v platném znění.

13.7 Smluvní strany se dohodly, že všechny spory vznikající ze Servisní smlouvy nebo v souvislosti s ní se budou snažit řešit nejprve smírnou cestou. U případů, které se nepodaří odstranit jednáním mezi smluvními stranami, zavazují se obě smluvní strany řešit spor formou soudního řešení sporu. V případě soudního řešení sporů mezi smluvními stranami je příslušným soudem obecný soud žalovaného dle příslušných ustanovení zákona č. 99/1963, občanský soudní řád, v platném znění.

13.8 Servisní smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden výtisk.

13.9 Servisní smlouva vstupuje v platnost a účinnost dnem podpisu obou smluvních stran.

13.10 Smluvní strany v zájmu předejití jakýmkoliv nejasnostem a pochybnostem prohlašují, že zejména z důvodu řešení návazných prací na straně Objednatele a přesném učení požadovaných služeb, které je Objednatel schopen realizovat vlastními silami, probíhalo dosud jednání mezi Smluvními stranami, jehož cílem bylo přesně specifikovat požadavky Objednatele a možnosti Poskytovatele, což způsobilo, že Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu až nyní, kdy stupeň využití a realizace SYSTÉMU ZP dle Původní smlouvy je ve stavu, který umožňuje přesnou definici požadavků a potřeb Objednatele a je tak možné objektivně posoudit rozsah služeb podpory, které je Objednatel schopen zabezpečit vlastními silami a taktéž rozsah služeb podpory, pro které z důvodu řádného zabezpečení provozu SYSTÉMU ZP potřebuje využívat služeb externího dodavatele – Poskytovatele. S ohledem na to, že Objednatel byl vázán plněním ke svým zákazníkům i v období od 1. 4. 2016 a aby nedošlo k omezení služeb odbavení cestujících hromadné dopravy, bylo nezbytné, aby Poskytovatel poskytoval Objednateli služby podpory SYSTÉMU ZP odpovídající službám dle této Smlouvy již od tohoto data. S ohledem na uvedené Smluvní strany prohlašují, že uzavírají tuto Smlouvu také za účelem jednoznačně a určitě upravit poskytování služeb podpory SYSTÉMU ZP již v období od 1. 4. 2016. Objednatel tímto prohlašuje, že Poskytovatel již od data dle předchozí věty řádně poskytoval předmětné služby podpory SYSTÉMU ZP, přičemž tyto služby podpory byly poskytovány v rozsahu, řádných termínech a kvalitě tak jak je definováno touto Smlouvou. V této souvislosti Smluvní strany prohlašují, že veškeré nároky Poskytovatele v souvislosti s poskytováním služeb údržby a podpory SYSTÉMU ZP od 1. 4. 2016 do dne uzavření této Smlouvy budou narovnány zaplacením částky ve výši 300.000,- Kč bez DPH (slovy: tři sta tisíc korun českých bez DPH). Částka je splatná na základě faktury – daňového dokladu, vystaveném Poskytovatelem do 15 dnů po podpisu této Smlouvy.

13.11 Nedílnou součástí této Servisní smlouvy jsou její přílohy:

Příloha 1 – Kontaktní osoby Objednatele

Příloha 2 – Kontaktní osoby Poskytovatele

Příloha 3 – Seznam objektů Objednatele

V Praze, dne 1/7/2016

Objednatel: **Operátor ICT, a.s.**

[redacted]

Michal Fišer, předseda představenstva

[redacted]

Ing. Václav Strnad, člen představenstva

Operátor ICT, a.s.
Ju[illegible]6/31
310 0[illegible]ové Město
IČ: [illegible]5281

V Praze, dne 1/7/2016

Poskytovatel: **XT-Card a.s.**

[redacted]

Ing. Martin Rejzl, předseda představenstva

[redacted]

Ing. Tomáš Vacek, místopředseda představenstva

XT-Card a.s.
Seifertova 327/85
130 00 Praha 3
IČ: 27408256 (I.)

Příloha 1 – Kontaktní osoby Objednatele

Příloha 2 – Kontaktní osoby Poskytovatele

Pracovníci Poskytovatele s možností využití dálkového VPN přístupu

Každý z uvedených pracovníků:

převzal od objednatele přihlašovací údaje pro vzdálený přístup protokolu

byla mu předána uživatelská příručka

byl poučen o pravidlech zacházení se zařízením

byl seznámen s postupy pro vzdálený přístup do datové sítě Objednatele

Kontaktní osoby Poskytovatele ve věcech technických a provozních

Kontaktní osoby Poskytovatele ve věcech organizačních a smluvních

Příloha 3 – Seznam objektů Objednatele

Zkratka	Název	Ulice	Město
-	Škodův palác	Jungmannova 35/29	Praha 1
-	Rosmarin Business Center	Dělnická 213/12	Praha 7
-	Palác Adria	Jungmannova 31	Praha 1

XT-Card a.s.
Seifertova 327/85
130 00 Praha 3
IČ: 27408256