

Smlouva

č. **08640-2020-O20** (dále jen
„**Smlouva**“)

ČD Cargo, a.s.

se sídlem: Praha 7 - Holešovice, Jankovcova 1569/2c, PSČ 170 00

Zastoupená:

IČ: 28196678

DIČ: CZ28196678

Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s.

Číslo účtu:

Zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 12844

(dále jen „**Objednatel**“)

RANKENEN a.s.

se sídlem: Pražákova 1008/69, Brno-město, 639 00 Brno

Zastoupená:

IČ: 28229681

DIČ: CZ28229681

Bankovní spojení:

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 5688

(dále jen „**Poskytovatel**“)

uzavřely tuto **Smlouvu** v souladu s ustanovením § 1746 odst.2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**občanský zákoník**“).

Objednatel a Poskytovatel společně dále též jako „smluvní strany“ a samostatně jako „smluvní strana“.

PREAMBULE

3660-2014-O1 a 07311-2019-O20.

Účelem této Smlouvy je zajistit plnohodnotné využití tohoto Díla Objednatelem po celou dobu jeho životnosti, k němuž je nezbytná součinnost Poskytovatele Díla v podobě poskytování služeb podpory provozu SW aplikace za dále uvedených podmínek (dále jen „**Služby PP**“).

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

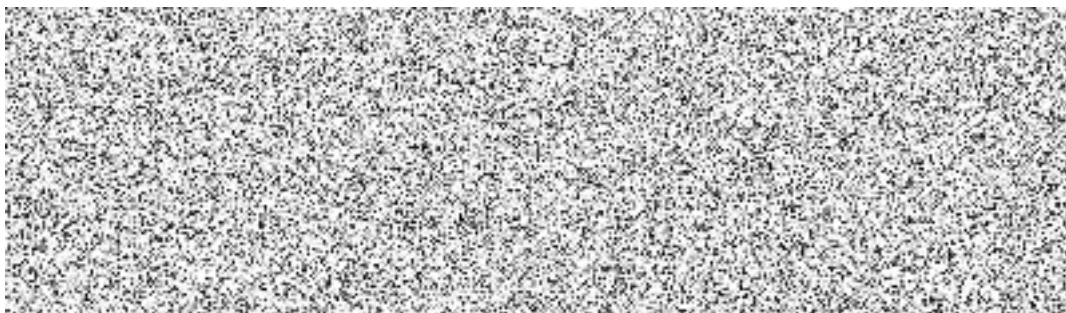
- 1.3. Služby PP se Poskyvatel zavazuje zajišťovat v dohodnuté kvalitě a čase dle parametrů uvedených v Příloze 3 této Smlouvy (dále jen „**Parametry služby**“). Parametry služby jsou metrikou určující kvalitu a úplnost plnění Služeb PP.
- 1.4. Objednatel se zavazuje za řádně poskytované Služby PP zaplatit Poskytovateli cenu v souladu s přílohou č. 2 této Smlouvy (dále jen „**Cena služeb**“) a poskytovat Poskytovateli nutnou součinnost za podmínek této Smlouvy.

2. DOBA A MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PP

- 2.1. Služby PP jsou Objednateli poskytovány od 1. 1. 2021 do 31.12.2025.
- 2.2. Místem plnění této Smlouvy je pracoviště Objednatele:
 - Praha 7, Holešovice, Jankovcova 1569/2c;
 - Praha 7, Holešovice, Jankovcova 1566/2b;

3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1.



- 3.2. K cenám sjednaným dle této Smlouvy bude připočtena DPH v sazbě platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění, jestliže Poskytovateli vznikla v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, (dále jen „zákon o DPH“) povinnost, tuto daň přiznat.
- 3.3. Poskyvatel je oprávněn vystavit Objednateli daňový doklad na úhradu ceny Služeb PP vždy po skončení příslušného měsíce, v němž byly Služby PP reálně poskytovány. Nedílnou součástí faktury bude Výkaz o poskytování Služby podpory provozu zpracovaný Poskyvatelem v souladu se vzorem uvedeným v příloze 4 této Smlouvy, který bude datován a podepsán kontaktními zaměstnanci smluvních stran. Budou-li v příslušném měsíci poskytovány Objednateli rovněž činnosti nad rámec standardní podpory, budou tyto ve Zprávě o plnění SLA Poskyvatelem specifikovány samostatnými položkami.
- 3.4. Den podpisu Výkazu o poskytování Služby podpory provozu Objednatelem je dnem uskutečnění zdanitelného plnění., Výkaz bude vždy obsahovat specifikaci a rozsah plnění Poskyvatele (včetně času stráveného poskytováním služeb podle této Smlouvy jednotlivými pracovníky).
- 3.5. Objednatel bude provádět úhrady ceny Služeb PP na základě Poskyvatelem vystaveného daňového dokladu bezhotovostním převodem na účet Poskyvatele, jež je uveden v záhlaví této Smlouvy nebo bude vyznačen na příslušném daňovém dokladu.
- 3.6. Daňové doklady (dále také „Faktury“) vystavené Poskyvatelem jsou splatné do 90 dnů ode dne vystavení. Poskyvatel se zavazuje řádně vystavenou fakturu odeslat do tří (3) pracovních dnů od vystavení Objednateli na adresu:
- ČD Cargo, a. s.
Odbor účetnictví
Jankovcova 1569/2c
170 00 Praha 7 – Holešovice
- 3.7. Smluvní strany se v souladu se zákonem o DPH dohodly, že faktura může být též Objednateli zaslána v technické podobě – elektronicky (dále jen „Elektronická faktura“), a to výlučně na e-mailovou adresu [redacted] Elektronická faktura bude obsahovat náležitosti stanovené zákonem o DPH a § 435 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Poskyvatel se zavazuje, že Elektronická faktura bude Objednateli vždy zasílána z emailové adresy: [redacted] Poskyvatel se zavazuje, že Elektronická faktura bude generována přímo z účetního systému Poskyvatele v elektronické podobě a tato elektronická podoba bude představovat originální verzi těchto dokladů evidovanou v účetnictví Objednatele. V případě, že není možné generovat Elektronickou fakturu přímo z účetního systému Poskyvatele, musí být opatřena zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu ve smyslu platných právních předpisů. Elektronická faktura bude vyhotovena ve formátu PDF v četnosti 1 faktura = 1 pdf soubor. Přílohy Elektronické faktury, které nejsou součástí daňového dokladu, budou zasílány Objednateli pouze ve formátech RTF, PDF, JPG, DOC, DOCx, XLS, XLSx. V případě, kdy bude zaslána Objednateli Elektronická faktura, se Poskyvatel zavazuje nezasílat stejnou fakturu duplicitně v listinné podobě. Přijetí Elektronické faktury Objednatelem bude potvrzeno zpětným odesláním zprávy o doručení na emailovou adresu, z níž byla faktura odeslána.

- 3.8. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu ve smyslu ust. zákona o DPH a § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

Na Faktuře bude dále uvedeno:

- číslo Smlouvy pod kterým je Smlouva evidována u Objednatele,
 - číslo objednávky
 - předmět plnění, termín plnění
 - příjemce Objednatele,
 - den splatnosti faktury,
 - označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit.
- 3.9. Pokud nebude faktura obsahovat všechny náležitosti v této Smlouvě dohodnuté, nebo nebudou tyto údaje správně uvedené, vrátí Objednatel Poskytovateli fakturu ve lhůtě deseti dnů od doručení a lhůta k plnění běží až ode dne, kdy byla faktura obsahující všechny dohodnuté náležitosti doručena na výše uvedenou adresu Objednatele pro doručení.
- 3.10. Pokud bude Poskytovatel označen správcem daně za nespolehlivého plátce ve smyslu § 106a zákona o DPH, zavazuje se zároveň o této skutečnosti neprodleně písemně informovat Objednatele spolu s uvedením data, kdy tato skutečnost nastala. Pokud Objednateli vznikne podle § 109 zákona o DPH ručení za nezaplacenou DPH z přijatého zdanitelného plnění od Poskytovatele má Objednatel právo bez souhlasu Poskytovatele uplatnit postup zvláštního způsobu zajištění daně podle § 109 zákona o DPH. Při uplatnění zvláštního způsobu zajištění daně uhradí Objednatel částku DPH podle daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem na účet správce daně Poskytovatele a Poskytovatele o tomto kroku vhodným způsobem vyrozumí. Zaplacením částky DPH na účet správce daně Poskytovatele a jeho vyrozuměním o tomto kroku se závazek Objednatele uhradit částku odpovídající výši takto zaplacené DPH z této Smlouvy považuje za splněný.
- 3.11. Poskytovatel se zavazuje, že bankovní účet jím určený pro zaplacení jakéhokoliv závazku Objednatele na základě této Smlouvy (nebo jeho části) bude k datu splatnosti příslušného závazku zveřejněn způsobem umožňující dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. Jestliže Poskytovatel uvede na Faktuře bankovní účet nezveřejněný správcem daně výše uvedeným způsobem, Faktura nebude uhrazena a bude vrácena.

4. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB PP

- 4.1. Převzetí Služeb PP bude provedeno odsouhlasením Výkazu o poskytování Služby podpory provozu, kterou Poskytovatel zpracuje a kontaktní zaměstnanec Objednavatele odsouhlasí. Výkaz lze vést v elektronické podobě, ale musí být podepsán oběma stranami.
- 4.2. Dokumenty, které jsou vypracovány Poskytovatelem a mají souvislost s předmětem této Smlouvy a které se poskytují Objednateli jako součást předmětu této smlouvy, budou předloženy a po odsouhlasení předány Objednateli. O předání se sepíše předávací protokol.

5. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

- 5.1. Součinnost mezi Objednatelem a Poskytovatelem při realizaci předmětu Smlouvy se děje prostřednictvím kontaktních zaměstnanců Objednatele a Poskytovatele.
- 5.2. Objednatel se zavazuje umožnit zaměstnancům Poskytovatele nebo osobám, které Poskytovatel k plnění svých závazků dle této Smlouvy užije, po předchozím odsouhlasení Objednatelem přístup do těch objektů a prostor Objednatele, kde je jejich přítomnost nezbytná pro plnění předmětu této Smlouvy, a to v době předem odsouhlasené Objednatelem.
- 5.3. Objednatel a Poskytovatel se dohodli, že nejpozději k datu účinnosti této Smlouvy oznámí Objednatel Poskytovateli v písemné podobě kontaktní osobu a její údaje (telefon a email) oprávněnou klást požadavky v jednotlivých kategoriích. Současně Poskytovatel oznámí Objednateli seznam osob a jejich kontaktních údajů, určených pro komunikaci se zástupci Objednatele. Smluvní strany se dohodly, že se budou neprodleně navzájem písemně informovat o změně kontaktních osob. Veškeré kontaktní osoby a osoby oprávněné za smluvní strany jednat podle této Smlouvy, adresy, telekomunikační spojení osob uvedených v této Smlouvě a/nebo čísla bankovních účtů mohou být měněny jednostranným písemným oznámením doručeným příslušnou smluvní stranou druhé smluvní straně s tím, že takováto změna se stane účinnou uplynutím 10 pracovních dnů od doručení takového oznámení druhé smluvní straně.

Kontaktní zaměstnanec Objednatele:

- zprostředkuje Poskytovateli technologicko-systémovou podporu k řešení problémů a oprávněných požadavků s odbornými útvary a zaměstnanci Objednatele,
- zabezpečí přístup zaměstnancům Poskytovatele na pracoviště odborných útvarů Objednatele v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy,
- má pravomoc podepisovat Výkaz o poskytování Služby podpory provozu a předávací protokol ohledně dokumentů dle čl. 4.2 této Smlouvy.

Kontaktní zaměstnanci Poskytovatele:

- umožní sledování průběhu plnění předmětu Smlouvy z hlediska dohodnutých parametrů, budou pravdivě informovat o prováděných činnostech i vzniklých problémech v souvislosti s nimi,
- budou respektovat Objednatelem navržená opatření k odstranění případných nedostatků zjištěných při kontrole prováděných činností, jimiž je Smlouva realizována.

- 5.4. Poskytovatel je vázán příkazy Objednatele týkajícími se způsobu provádění předmětu Smlouvy.
- 5.5. Poskytovatel není v prodlení s plněním svých povinností dle této Smlouvy, pokud je v prodlení Objednatel. Prodlením Objednatele se rozumí zejména neposkytnutí dostatečné součinnosti potřebné k provedení Služeb PP dle této Smlouvy.
- 5.6. Objednatel není v prodlení s plněním svých povinností dle této Smlouvy, pokud je v prodlení Poskytovatel.

6. SANKCE

- 6.1. Při nedodržení doby splatnosti faktur dle čl. 3.7 této Smlouvy má Poskytovatel právo uplatnit vůči Objednateli úroky z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb. v platném znění a Objednatel je povinen je Poskytovateli zaplatit. V případě prodlení s placením nebude Poskytovatel uplatňovat vůči Objednateli tento úrok z prodlení za dobu 14 kalendářních dnů po splatnosti faktury.
- 6.2. V případě nedodržení Parametrů služby dle přílohy 3 této Smlouvy je Objednatel oprávněn uplatnit procentní snížení ceny v souladu s přílohou 3 této Smlouvy.
- 6.3. V případě porušení mlčenlivosti dle čl. 9 této Smlouvy zaplatí porušující strana druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši [redacted] Kč (slovy jedno sto tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení.
- 6.4. Smluvní pokuty dle tohoto článku 6 Smlouvy jsou splatné do [redacted] dní ode dne, kdy porušující smluvní strana obdrží písemné vyčíslení smluvní pokuty.
- 6.5. Zaplacením jakékoliv sjednané smluvní pokuty není dotčeno právo poškozeného na náhradu škody v plné výši a nezbujuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 6.6. Poskytovatel se zavazuje nedat do zástavy, nezapočíst a nepostoupit své pohledávky a závazky plynoucí z této Smlouvy třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. V případě, že Poskytovatel poruší toto smluvní ujednání, je Objednatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši [redacted] z hodnoty zastavené nebo postoupené pohledávky, minimálně však ve výši [redacted] Kč (slovy: pět tisíc korun českých).

7. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, VÝPOVĚĚ SMLOUVY

- 7.1. Každá ze smluvních stran je oprávněna od této Smlouvy odstoupit v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a dále rovněž z důvodu podstatného porušení níže uvedených povinností druhou stranou. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné a nabývá účinnosti dnem jeho doručení druhé smluvní straně. Za podstatné porušení povinností se považuje:
 - Poskytovatel neumožní sledování průběhu poskytování Služeb PP z hlediska Parametrů služby a nebude respektovat Objednatelem navržená opatření k odstranění případných zjištěných nedostatků,
 - Poskytovatel opakovaně (tj. ve dvou a více případech) v průběhu dvou po sobě jdoucích kalendářních měsíců neplní sjednané Parametry služby ,
 - Objednatel neposkytuje ani po opakované (tj. alespoň druhé) písemné výzvě součinnost podle čl. 5 Smlouvy a je tím Poskytovateli znemožněno poskytování Služeb PP.
- 7.2. Strana, která odstoupí od této Smlouvy z důvodu neplnění strany druhé, má nárok na úhradu nákladů, účelně vynaložených v souvislosti s touto Smlouvou.
- 7.3. Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena výpověď druhé smluvní straně.

8. VYŠŠÍ MOC

- 8.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním povinností stanovených touto Smlouvou, pokud bylo způsobeno vyšší mocí. Za vyšší moc se ve smyslu této Smlouvy považují mimořádné okolnosti bránící dočasně nebo trvale splnění v ní stanovených povinností, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné strany a jestliže nemohly být tyto okolnosti nebo jejich následky povinnou stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Za zásah vyšší moci jsou považovány zejména války a živelné katastrofy značného rozsahu mající přímé důsledky pro předmět plnění stran z této Smlouvy.
- 8.2. Za vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních, zejména hospodářských poměrů povinné strany a dále překážky plnění, které byla tato strana povinna překonat nebo odstranit podle této Smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů, nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolnosti, které se projevily až v době, kdy byla povinná strana již v prodlení, ledaže by se jednalo o prodlení s plněním zcela nepodstatné povinnosti nemající na ostatní plnění vyplývající z této smlouvy vliv.
- 8.3. Za vyšší moc se rovněž nepovažuje okolnost, kterou mohla a měla povinná strana při uzavírání této smlouvy předvídat, ledaže by oprávněná strana dala najevo, že uzavírá tuto Smlouvu i přesto, že tato překážka může její plnění ohrozit.
- 8.4. Smluvní strana uplatňující nárok z titulu zásahu vyšší moci oznámí písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 20 pracovních dnů, druhé smluvní straně takový zásah, pokud druhá strana o zásahu nebyla informována jinak, s uvedením jeho počátku a pravděpodobné doby trvání, v opačném případě ztratí tato strana právo se zprostit povinností vyplývajících z této Smlouvy z titulu zásahu vyšší moci. Ve stejné lhůtě je strana povinna oznámit skončení zásahu vyšší moci.
- 8.5. Spolu s oznámením o zásahu vyšší moci dle bodu 8.4 nebo nejpozději do 3 pracovních dnů po takovém oznámení oznamující strana předloží druhé smluvní straně důvěryhodný důkaz potvrzující zásah vyšší moci, jakož i to, že zásadně ovlivňuje plnění jejích závazků z této Smlouvy.


9. DŮVĚRNOST INFORMACÍ

- 9.1. Tato Smlouva a veškeré informace a dokumenty s ní související mají důvěrný charakter, a žádná smluvní strana nebude oprávněna bez souhlasu druhé smluvní strany tyto informace a/nebo jakékoliv informace, které jsou obchodním tajemstvím druhé smluvní strany, zveřejnit nebo jinak zpřístupnit jakékoliv třetí osobě nebo tyto informace využít ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetí osoby, a to po dobu trvání této Smlouvy a pěti let po jejím ukončení, s výjimkou případů, kdy je zpřístupnění těchto informací vyžadováno právními předpisy nebo příslušnými orgány na základě právních předpisů nebo jedná-li se o informace již veřejně přístupné. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na sdělení obou smluvních stran činěná v souladu s plněním této Smlouvy vůči odborným poradcům (zejména právním). Pokud závazek mlčenlivosti těchto třetích osob nebude vyplývat z právních předpisů, příslušná smluvní strana uzavře s takovými osobami dohodu o utajení poskytovaných informací. Platí dále, že závazek mlčenlivosti je možné v každém jednotlivém případě vyloučit nebo omezit

dohodou smluvních stran.

- 9.2. Objednatel je oprávněn jednostranně poskytnout informace, na které se případně vztahuje ochrana dle této Smlouvy, v případě, že je k takovému postupu povinen na základě platného právního předpisu a/nebo pravomocného soudního, arbitrážního či správního rozhodnutí s tím, že:
- a) je oprávněn poskytnout informace pouze v rozsahu nezbytně nutném pro splnění dané povinnosti,
 - b) zvolí nejvhodnější postup v dané věci tak, aby zároveň byl minimalizován zásah do důvěrného charakteru informací.
- 9.3. Za porušení obchodního tajemství se dále nepovažuje zveřejnění této Smlouvy v registru smluv ve smyslu čl. 10. této Smlouvy.

10. PROHLÁŠENÍ STRAN A DOLOŽKA ÚČINNOSTI

- 10.1. Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem poslední Stranou. Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, které v souladu se zák. č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zajistí Objednatel, přičemž v podání uvede také identifikaci datové schránky Poskytovatele, a to 
- 10.2. Strany jsou si vědomy skutečnosti, že ČD Cargo, a.s. je povinnou osobou podle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, a důsledků, které jsou s touto skutečností spojeny. Smluvní strany prohlašují, že dospěly ke společnému závěru, že tato Smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv. Smluvní strany potvrzují, že si za tímto účelem navzájem poskytly informace, které považují za dostatečné. Obě smluvní strany souhlasí s takovým zveřejněním této Smlouvy s případnými výjimkami, na které se vztahuje oprávnění znečitelnit jejich obsah.

11. NEZVEŘEJŇOVANÉ INFORMACE

Smluvní strany se shodly na tom, že některá ustanovení této Smlouvy obsahují informace, jež nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím, nebo které jsou obchodním tajemstvím, a na které se vztahuje oprávnění znečitelnit jejich obsah před případným zveřejněním v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv. Smluvní strany se shodly na tom, že ustanovení této Smlouvy, která byla zvýrazněna vyžlucením, tvoří informace, které nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím, nebo které jsou obchodním tajemstvím. V registru smluv bude tato Smlouva uveřejněna ve znění, ve kterém budou takto zvýrazněné informace znečitelněny.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu určitou od 1.1.2021 do 31.12.2025.
- 12.2. Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé z právních vztahů založených touto Smlouvou nebo v souvislosti s ním budou řešeny v soudním řízení u soudu České republiky místně příslušného dle sídla Objednatele a dle právního řádu České republiky.
- 12.3. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatným, nevymahatelným,

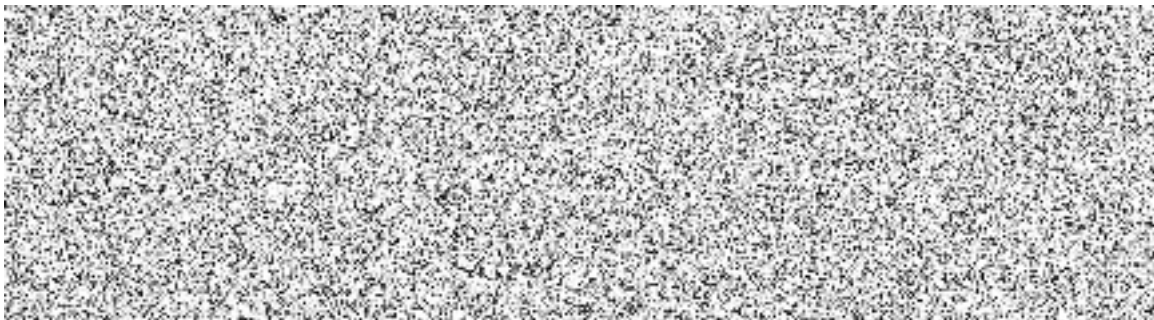
zdánlivým nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost, zdánlivost či neúčinnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Strany se zavazují nahradit neplatné, nevymahatelné, zdánlivé nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným se stejným nebo obdobným právním a obchodním smyslem, případně uzavřít novou smlouvu tak, aby bylo docíleno původně zamýšleného záměru.

- 12.4. Práva a povinnosti smluvních stran Smlouvou blíže neupravené se řídí ustanovením zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 12.5. Smluvní strany se zavazují zajistit ochranu osobních údajů, které budou zpracovávat na základě této Smlouvy a/nebo v souvislosti s ní. Při zpracování osobních údajů jsou Smluvní strany povinny zejména zajistit, aby osobní údaje byly zpracovány zákonným způsobem, pouze v nezbytném rozsahu a po dobu nezbytně nutnou, a aby osobní údaje byly technicky a organizačně zabezpečeny tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení nebo ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití. Smluvní strany jsou dále povinny zajistit, aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracovávání osobních údajů zabezpečeny veškeré povinnosti vyplývající z právních předpisů, zejména z obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).
- 12.6. Tato Smlouva může být měněna pouze vztupně očíslovanými písemnými dodatky k této Smlouvě podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran. Smluvní strany sjednávají, že nechtějí být vázány, nebude-li forma dle předchozí věty dodržena.
- 12.7. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno (1) vyhotovení.
- 12.8. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
Příloha 1: Specifikace, rozsah a parametry služby
Příloha 2: Cena služeb
Příloha 3: Definice SLA
Příloha 4: Výkaz o poskytování Služby podpory provozu
- 12.9. Tato Smlouva je uzavřena ve dvou (2) vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.

Strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

Poskytovatel



Příloha 1 **Specifikace, rozsah a parametry služby**

Tento dokument specifikuje předmět, rozsah a parametry služby **podpory provozu SW aplikací** (dále jen „Služba PP“), prostřednictvím které je zajištěna softwarová údržba a podpora uživatelů Aplikace [REDACTED].

Dále upravuje bližší podmínosti technické, provozní a organizační povahy pro poskytování služby. Služba PP má charakter jednorázového měsíčního plnění specifikovaného dále v tomto dokumentu. V rámci Služby PP jsou poskytovány opakované činnosti, které ve výsledku nezhodnocují systém a nejsou vedeny potřebou změn navazujících na zavádění nových IT produktů, změnu metodiky nebo procesů Objednatele, nebo jím ovládaných společností, nebo ovládající společnosti.

Úpravy Aplikace prováděné v důsledku zavádění nových IT produktů, změny metodiky, změny procesů, aplikací optimalizačních studií, reorganizace společnosti, zavádění nových systémů, nebo jiných dříve nepoužívaných metodik a procesů nejsou předmětem plnění této Smlouvy.

Definice pojmů

Oprávněný zástupce Objednatele – pověřená osoba Objednatele.

Oprávněný zástupce Poskytovatele – pověřená osoba Poskytovatele.

Odezva – Doba od zadání požadavku Objednatelem standardními komunikačními kanály do jeho převzetí Poskytovatelem (změna stavu nebo zpráva ve webové aplikaci, zdvižení telefonu, zpětné zavolání Objednateli, odpověď na email, atp.).

Nástup na řešení – doba od převzetí požadavku Objednatele Poskytovatelem do nástupu na řešení (první kontakt oprávněného zástupce Poskytovatele s oprávněným zástupcem Objednatele, přihlášení na systémy Objednatele, změna stavu ve webové aplikaci na řešení).

Vyřešení – doba od nástupu na řešení Poskytovatelem do předání řešení Objednateli k ověření (testu). Pokud řešení Objednatel neakceptuje a vrátí jej Poskytovateli k opravě, pak je doba Vyřešení počítána od okamžiku vrácení požadavku Objednatelem Poskytovateli do nového předání řešení Objednateli k ověření (testu). Řešení je vždy akceptováno Objednateli.

Metodický dotaz – Dotaz uživatele týkající se předmětu plnění, jeho nastavení a provozování, který lze obratem zodpovědět. Není spojen s pracnou analýzou dat a není nutné kvůli jeho zodpovězení provádět úpravy v Aplikaci.

Požadavek – je požadavek Objednatele na poskytnutí Služby Poskytovatelem předaný prostřednictvím standardního komunikačního kanálu.

HelpDesk - je webová aplikace pro evidenci Požadavků Objednatele, kterou provozuje Poskyvatel.

Rezervací kapacit se rozumí připravenost Poskytovatele reagovat na požadavek uživatele

Předmět služby

Předmětem služby je:

1. Rezervace kapacit specialistů podpory na straně Poskytovatele pro řešení požadavků Objednatele a garance doby reakce na takové požadavky.
2. Pracovní pohotovost pracovníků Poskytovatele dle parametrů SLA

3. Opravy a přizpůsobení aplikace spočívající v úpravě kódu Aplikace vyvolané nezbytnými změnami systémových a aplikačních komponent provozního prostředí, ve kterém je Aplikace provozována, vyvolaných jejich výrobcí, jako je změna operačního systému, databázového systému, aplikačního serveru, nebo je vyvolána bezpečnostními problémy nebo legislativními změnami nebo je vynucená změnou infrastruktury, na které je Aplikace provozována.
4. Řešení požadavků Objednatele spočívající v:
 - 4.1 V úpravě kódu Aplikace, jejíž potřeba je vyvolaná změnou na straně spolupracující aplikace jako je změna vstupního rozhraní nebo vstupního formátu dat, popřípadě oprava chyby nebo nefunkčnosti vzhledem k původnímu určení aplikace.
 - 4.2 Aktualizaci číselníků a kmenových dat.
 - 4.3 Konzultační služby při prověření (pro uživatele) neočekávaného chování aplikace jako je nefunkčnost z důvodu chybějících oprávnění, chybějícího nainstalovaného certifikátu.
5. Komunikace s bázisty Objednatele
6. Nastavení aplikace na systému po přepisu
7. Kontrola běhu workflow
8. Školení klíčových uživatelů Objednatele.
9. Provoz elektronického systému Helpdesku pro hlášení incidentů a požadavků na podporu
10. Administrace Helpdesku

Předmětem služby není zejména:

1. Vývoj nových funkcionalit, analýzy a návrhy řešení rozvoje
2. Identifikace a řešení vad vzniklých na straně infrastruktury Objednatele nebo na straně systémů třetích stran či z důvodu jejich změn
3. Detailní analýza a případná změna aplikace ve vazbě na změny číselníků, které jsou stahované z centrální číselníkové aplikace (CČA)
4. Nestandardní situace, zejména havarijní stavy způsobené např. útoky na servery apod.
5. Instalace, upgrade a konfigurace SW

HelpDesk

Helpdesk I. Úrovně:

- *založení požadavku Objednatelem v aplikaci Helpdesku, případně Poskytovatelem, pokud ten zjistí potřebu požadavek založit*
- *e-mailem na adresu Helpdesku*
- *popis požadavku*
- *detailní popis požadavku*
- *vybrání podpory - řešitele*
- *záznam dat pro pozdější vyhodnocení SLA*
- *komunikace s Helpdesk II. úrovně*

HelpDesk II. Úrovně

- *převzetí požadavku v Helpdesku Poskytovatelem*
 - *základní vyhodnocení a kvalifikace požadavku na podporu aplikace*

- komunikace s uživatelem, vyžádání detailních informací k požadavku
- předání na koncového řešitele
- komunikace s HelpDesk III. úrovně
- Opravy a případné doplnění provozních dat z dostupných zdrojů požadované uživatelem nebo z důvodu nestandardního stavu aplikace
- Spolupráce s datovými dohledy při zajištění kvality provozních dat při poruchách a mimořádnostech v provozu
- Záznam průběhu řešení do historie požadavku v Helpdesku

HelpDesk III. Úrovně

- řešení požadavků na podporu aplikace předaných HelpDesk II. Úrovně – řešení incidentu, konzultace - vývojářským týmem (analytik, programátor
- komunikace se zástupcem Objednatele
- rozборы dat a výstupy dle požadavků definovaných styčných pracovníků
- účast na pracovních jednáních
- záznam průběhu řešení
- dokumentace změn Aplikace

Výstupy podpory

- Výkaz o poskytování Služby podpory provozu – viz příloha č. 4
- aktualizace dokumentace dle změn

Jakostní parametry služby

Třída SLA pro tuto Službu obsahuje hodnoty těchto parametrů:

- lhůta na reakci na požadavek na Službu,
- lhůta na zahájení řešení po odsouhlasení požadavku na Službu,
- lhůta vyřešení požadavku na Službu,
- lhůta na reakci na poskytnutí expertní podpory oprávněným zástupcům Objednatele.

Hodnoty jednotlivých parametrů Služby jsou uvedeny v hodinách.

Lhůta reakce se měří v hodinách od okamžiku přijetí požadavku nebo změny stavu prostřednictvím standardních komunikačních kanálů.

Hodnota parametru se počítá v hodinách v pracovní dny od 7 do 17 hod. Požadavek předaný prostřednictvím standardních komunikačních kanálů nebo změna stavu požadavku po 17 hod pracovního dne se počítá od 7 hod následujícího pracovního dne.

V případě, že hodnota parametru není uvedena v hodinách, ale je dána vzájemnou dohodou, navrhuje termín Vyřešení oprávněný zástupce Objednatele. Pokud není termín navržený oprávněným zástupce Objednatele v době garantované odezvy rozporován oprávněným zástupcem Poskytovatele, má se za schválený.

V případě, že oprávněný zástupce Poskytovatele bude v době Odezvy rozporovat termín Vyřešení navržený oprávněným zástupcem Objednatele a navrhne nový, má oprávněný zástupce Objednatele možnost se k takto navrženému termínu vyjádřit (schválit nebo navrhnout jiný).

Pokud je hodnota parametru stanovena kalendářním dnem, má se za to, že hodnota SLA vyprší v 17 hod stanoveného kalendářního dne.

Definice SLA je uvedena v příloze č. 3

Příloha 2
Cena služeb PP dle této smlouvy



Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH.

Příloha 3

Definice SLA

Priorita požadavku	Definice priority	Garantovaná odezva v pracovní dny od 7 do 17 hod (hodiny)	Nástup na řešení (hodiny)	Vyřešení (hodiny)	Parametr	Procento z ceny PP	Částka Kč
Vyhodnocovací období 1 měsíc							
1	Vysoká: Úplné zastavení procesů Aplikace z důvodů na straně Poskytovatele. Možné ohrožení závěrkových prací a podobných termínově kritických aktivit. Vada Aplikace projevuje nefunkčností jiné části informačního systému, přičemž platí předchozí bod. Funkčnost Aplikace je zasažena tak, že není použitelná a nemohou být prováděny kritické procesy Objednatele.	2	8	20	Za každou započatou pracovní hodinu překročení doby na vyřešení incidentů priorit 1	2	
2	Střední: Je ovlivněno provádění denních procesů Objednatele z důvodů stojících na straně Poskytovatele ve smyslu problému Aplikace, avšak Aplikaci je stále možno užívat, jelikož existuje náhradní řešení navržené Poskytovatelem. Vada Aplikace se projevuje nefunkčností nebo sníženou funkčností jiné části informačního systému, přičemž platí předchozí bod.	4	12	40	Za každou započatou pracovní hodinu překročení doby na vyřešení incidentů priorit 2	1	
3	Nízká: Není vážně narušeno provádění denních procesů Objednatele z důvodů stojících na straně Poskytovatele ve smyslu problému Aplikace a existuje náhradní řešení navržené Poskytovatelem. Vada Aplikace se projevuje nefunkčností nebo sníženou funkčností jiné části informačního systému, přičemž platí předchozí bod.	8	40	60	Za každou započatou pracovní hodinu překročení doby na vyřešení incidentů priorit 3	0.5	
4	Metodický dotaz, tj. dotaz oprávněného zástupce Objednatele týkající se Aplikace, jejího nastavení a provozování, který lze obratem odpovědět. Není spojen s pracovní analýzou dat a není nutné kvůli jeho vyřízení provádět úpravy v Aplikaci.	2	2	2	Za každou započatou pracovní hodinu překročení doby na vyřešení incidentů priorit 4	0.5	

V případě, že Objednatel při zadání požadavku prostřednictvím Helpdesku stanoví prioritu zjevně v rozporu se skutečností, bude priorita upravena po vzájemné dohodě se Poskytovatelem podle skutečnosti.

Příloha 4

Výkaz o poskytování Služby podpory provozu

ID požadavku	Datum vytvoření	Zadavatel	Priorita	Hodnota SLA	Popis provedené činnosti	Popis řešení	Datum vyřešení
Výše sankce celkem			0,00 Kč				
Částka k fakturaci			0,00 Kč				
			Datum				
Kontaktní osoba Objednatele:			XX.XX.XXXX				
Kontaktní osoba Poskytovatele:			XX.XX.XXXX				