

Smlouva na podporu provozu SW aplikace



č. 05263-2016-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: Komerční banka, a.s. Praha 1

Číslo účtu:



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

(dále jen „Objednatel“)

a

OLTIS Group a.s.

se sídlem: Olomouc, Dr. Milady Horákové 1200/27A, PSČ 779 00

Zastoupená:



IČ: 26847281

DIČ: CZ26847281

Bank. spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Olomouc

Číslo účtu:



Zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 2844

(dále jen „Poskytovatel“)

uzavřely tuto **Smlouvu** v souladu s ustanovením § 2371 a násl. a rovněž § 2586 a násl. 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“.

Handwritten signature

PREAMBULE

Objednatel využívá při realizaci své podnikatelské činnosti SW aplikaci, označenou [REDAKCE] dále jako „Dílo“, která byla Poskytovatelem vytvořena jako Dílo na objednávku. Účelem této Smlouvy je zajistit plnohodnotné využití tohoto Díla Objednatelům po celou dobu jeho životnosti, k němuž je nezbytná součinnost Zhotovitele Díla v podobě poskytování služeb podpory provozu SW aplikace za dále uvedených podmínek (dále jen „Služby PP“).

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli Služby PP SW aplikace [REDAKCE]. Rozsah a specifikace Služeb PP je uvedena v Příloze 1 této Smlouvy a je její nedílnou součástí. (dále jen „Specifikace služby“).
- 1.2. Služby PP se Poskytovatel zavazuje zajišťovat v dohodnuté kvalitě a čase dle parametrů uvedených v Příloze 2 této Smlouvy, která je její nedílnou součástí (dále jen „Parametry služby“).
- 1.3. Objednatel se zavazuje za řádně poskytované Služby PP zaplatit Zhotoviteli cenu v souladu s touto Smlouvou a poskytovat Objednateli nutnou součinnost za podmínek této Smlouvy.

2. DOBA A MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PP

- 2.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, s účinností od [REDAKCE]
- 2.2. Místem plnění této Smlouvy jsou místa provozování SW aplikace [REDAKCE] a pracoviště Objednatel:
 - Praha 7, Holešovice, Jankovcova 1569/2c;
 - Praha 7, Holešovice, Jankovcova 1566/2b;
 - Olomouc, Dr. Milady Horákové 1200/27A.

3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. [REDAKCE]
- 3.2. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že cena dle čl. 1 této Smlouvy zahrnuje veškeré práce, služby, výkony a činnosti, které jsou nezbytné k řádnému poskytnutí Služeb PP a že jsou v ní zahrnuty náklady přímé a nepřímé, zisk, poplatky a vedlejší náklady.
- 3.3. V případě, že Zhotovitel nebude poskytovat Služby PP v souladu s Parametry služby dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn zaplatit Zhotoviteli procentně sníženou cenu v souladu se zásadami SLA, jak je uvedeno v Příloze 3 této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností smluvní strany uvádí, že uhrazení nižší ceny v souladu se zásadami SLA není považováno za nesplnění povinnosti zaplatit cenu ve smyslu čl. 1.3 této Smlouvy.



- 3.4. Objednatel se zavazuje uhradit cenu dle čl. 3.1 této Smlouvy na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „faktura“) vystavených Poskytovatelem. Nárok na fakturaci ceny vzniká Poskytovateli za podmínky řádného poskytnutí Služeb PP dle Specifikace služeb a v definovaných SLA podle parametru služby, což bude Objednatelům odsouhlaseno v rámci Zprávy o plnění SLA v souladu se vzorem uvedeným v příloze č. 4 této Smlouvy. Zdanitelné plnění bude vždy k poslednímu dni v měsíci.
- 3.5. Faktura musí obsahovat (a) číslo Smlouvy, (b) popis poskytované Služby PP, (c) číslo objednávky, (d) identifikaci příjemce faktury, (e) dobu splatnosti faktury a (f) bankovní spojení Poskytovatele pro úhradu plateb.
- 3.6. Faktura bude v papírové podobě doručena Objednateli na adresu: ČD Cargo, a.s., Odbor účetnictví, Jankovcova 1569/2b, 170 00 Praha 7 - Holešovice.
- 3.7. Smluvní strany se v souladu se zákonem č.235/2004 Sb., o DPH (dále jen „zákon o DPH“) dohodly, že faktura může být též Objednateli zaslána elektronicky (dále jen „Elektronická faktura“), a to výlučně na e-mailové adresy [redacted] pro dodavatelské faktury určené na zášilací adresu ČD Cargo, a. s., Jankovcova 1569/2c, 17000 Praha 7, Holešovice. Poskytovatel se zavazuje, že Elektronická faktura bude Objednateli vždy zasílána z emailové adresy [redacted]. Elektronická faktura bude obsahovat náležitosti stanovené zákonem o DPH a § 435 odst. 1 občanského zákoníku. Poskytovatel se zavazuje, že Elektronická faktura bude generována přímo z účetního systému Poskytovatel 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 Poskytovatele, musí být opatřena zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu ve smyslu zákona č. 227/2000 Sb. o elektronickém podpisu, musí být kvalifikovaný certifikát vydán jedním z Ministerstvem vnitra akreditovaných poskytovatelů certifikačních služeb. 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, zavazuje se Poskytovatel nezasílat stejnou fakturu duplicitně v papírové podobě. Přijetí Elektronické faktury Objednatel bude potvrzeno zpětným odesláním zprávy o doručení na emailovou adresu, z níž byla faktura odeslána.
- 3.8. Doba splatnosti jednotlivých faktur je [redacted] kalendářních dnů a běží vždy od okamžiku doručení příslušné faktury Poskytovateli. Faktury se platí bankovním převodem na účet Poskytovatele.
- 3.9. Poskytovatel se zavazuje, že bankovní účet jím určený pro zaplacení jakéhokoliv závazku Objednatele na základě této Smlouvy bude k datu splatnosti příslušného závazku zveřejněn způsobem umožňující dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH.
- 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 Zhotovitele 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 nepostoupit své závazky a pohledávky plynoucí z této Smlouvy třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany. V případě porušení této povinnosti zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši

4. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB PP

- 4.1. Převzetí Služeb PP bude provedeno odsouhlasením Zprávy o plnění SLA, kterou Poskytovatel zpracuje a kontaktní zaměstnanec Objednavatele odsouhlasí. Výkaz lze vést v elektronické podobě.
- 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 následně 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, přístup do těch objektů a prostor Objednatele, kde je jejich přítomnost nezbytná pro plnění předmětu této Smlouvy.
- 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.

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 Zprávu o plnění SLA 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. Poskytovatel je povinen vždy upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu příkazu, který mu Objednatel dal.
- 5.5. Poskytovatel i Objednatel tímto ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 občanského zákoníku na sebe přebírají v plném rozsahu nebezpečí změny okolností.
- 5.6. 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.

6. SANKCE A ŠKODY

- 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 po dobu 14 kalendářních dnů po splatnosti faktury.
- 6.2. V případě nedodržení Parametrů služby je Objednatel oprávněn uplatnit procentní snížení ceny v souladu s SLA.
- 6.3. V případě porušení mlčenlivosti dle čl. 9 této Smlouvy zaplatí porušující strana druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši  
- 6.4. Smluvní pokuty dle tohoto článku 6 Smlouvy jsou splatné do 90 dní ode dne, kdy porušující Smluvní strana obdrží písemné vyčíslení smluvní pokuty za porušení smluvní povinnosti utvrzené smluvní pokoutou.
- 6.5. Zaplacením jakékoliv sjednané smluvní pokuty není dotčeno právo poškozeného na náhradu škody v plné výši a nezabývá povinnou Smluvní stranu povinností splnit své závazky.

7. Odstoupení od Smlouvy, výpověď Smlouvy

- 7.1. Obě smluvní strany jsou oprávněny od 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 plnění Smlouvy 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 znemožněna nebo výrazně omezena práce na předmětu Smlouvy.
- 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 smluvní stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta činí vždy minimálně 12 měsíců 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 projeví 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. Za vyšší moc se považuje okolnost, která může ohrozit nebo znemožnit plnění Poskytovatele, o které Objednatel nepochybně věděl a Poskytovatele na ni neupozornil, i když musel důvodně předpokládat, že tato okolnost není Poskytovateli známa.
- 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. MLČENLIVOST

- 9.1. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o všech informacích a skutečnostech souvisejících s činnostmi v rámci plnění této Smlouvy, se kterými přijdou v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy do styku.
- 9.2. Smluvní strany se dále zavazují zajistit zachovávání mlčenlivosti u veškerých svých zaměstnanců a třetích osob, kterých k plnění povinností dle této Smlouvy užijí.



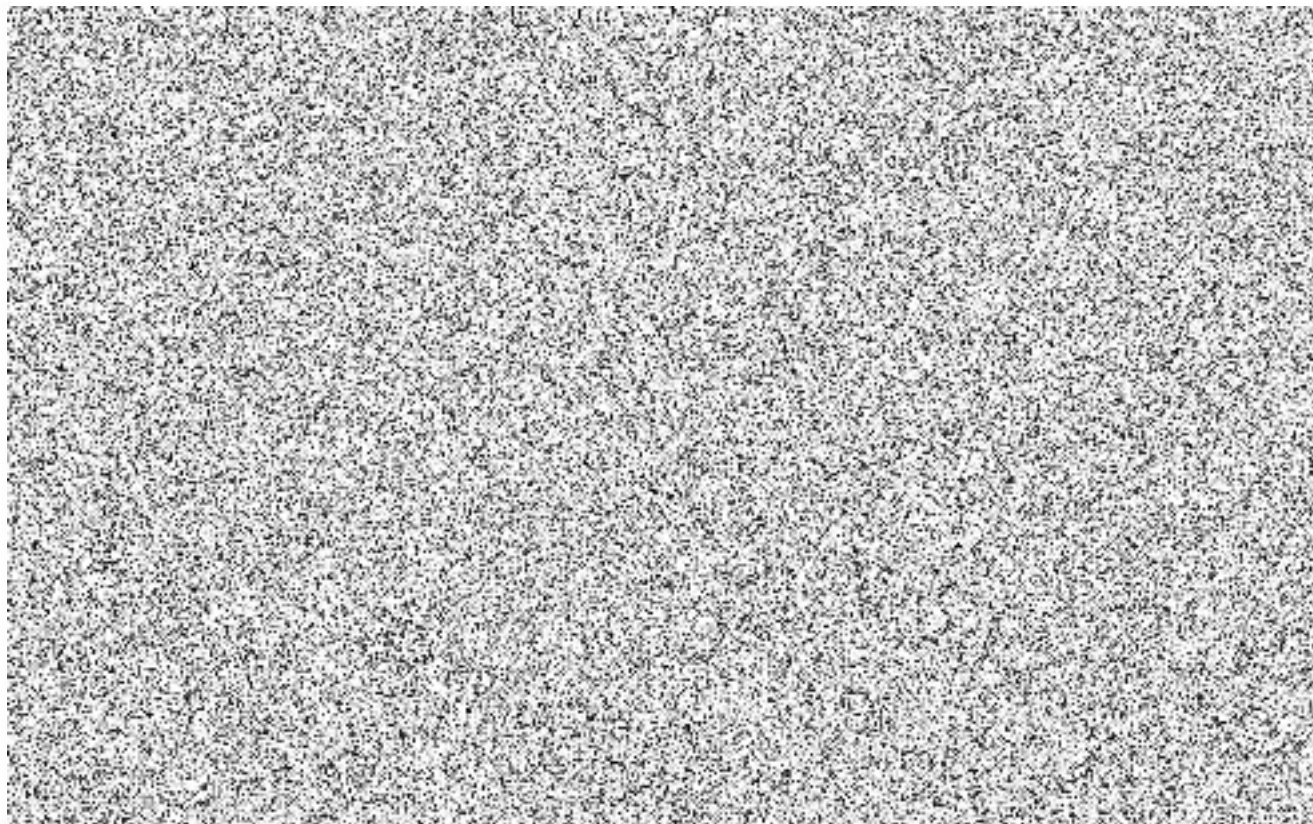
- 9.3. Za porušení povinnosti mlčenlivosti dle tohoto článku Smlouvy se nepovažuje, pokud k zpřístupnění informací dostane smluvní strana písemný souhlas druhé smluvní strany.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

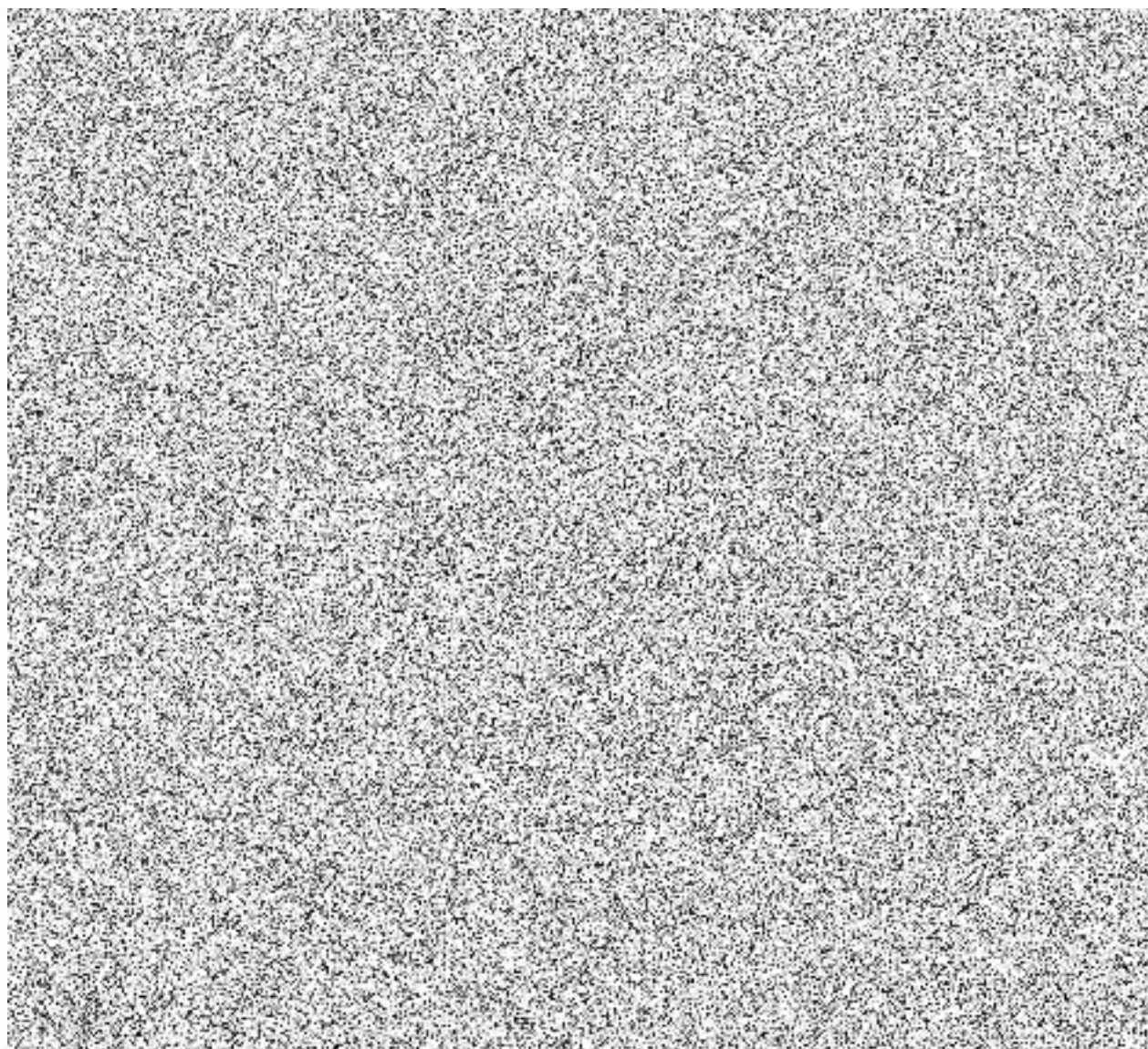
- 10.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu druhou smluvní stranou a účinnosti dne 1.9. 2016.
- 10.2. Smluvní strany se dohodly, že ke dni 31.8.2016 končí účinnost smlouvy: 00061-2011-O26.
- 10.3. Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů, občanským zákoníkem, a zákonem č. 121/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, autorským zákonem.
- 10.4. V případě, že se kterékoliv z ustanovení této Smlouvy ukáže být neplatným, v rozporu s právem nebo nevykonatelným, a to z jakéhokoliv důvodu, smluvní strany se dohodly, že takové ustanovení nahradí ustanovením novým, které je platné, po právu a vykonatelné a které se bude co možná nejvíce podobat svým obsahem, tj. hospodářským účelem a právními důsledky, ustanovení nahrazovanému. Neplatnost, protiprávnost nebo nevykonatelnost kteréhokoliv z ustanovení této smlouvy nemá vliv na platnost, soulad se zákonem nebo vykonatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy.
- 10.5. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Změna této Smlouvy ústní dohodou je vyloučena.
- 10.6. V případě, že dojde k rozporu mezi textem přílohy a vlastním textem této Smlouvy, je rozhodný text přílohy Smlouvy, a to s výjimkou článku 3. V případě, že dojde k rozporu mezi textem přílohy a článkem 3 této Smlouvy, je rozhodné znění článku 3.
- 10.7. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
Příloha 1: Specifikace a rozsah služby
Příloha 2: Parametry služby
Příloha 3: Definice SLA
Příloha 4: Vzor Zprávy o plnění SLA
- 10.8. 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.



Příloha 1
Specifikace a rozsah služby



[REDACTED]

[REDACTED]

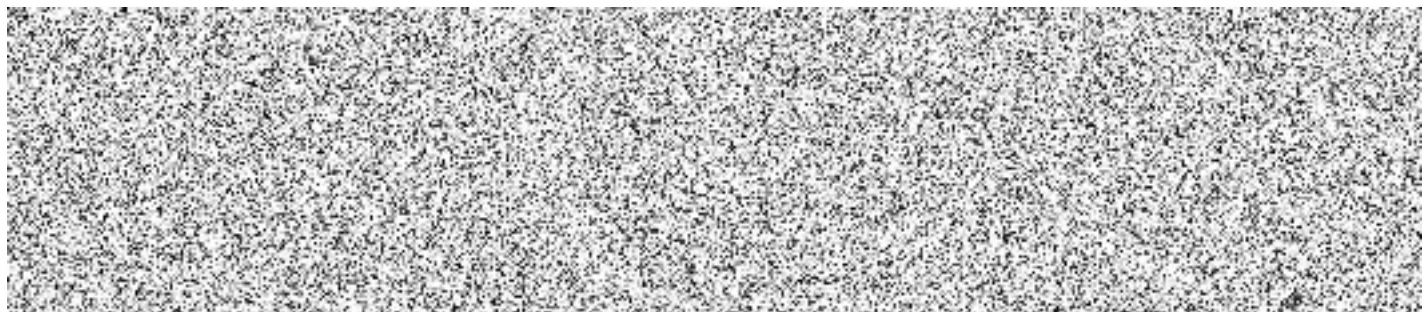
[REDACTED]

- *Komunikace s HelpDesk III. úrovně*
- 1.4.3. HelpDesk III. úrovně
 - *Konzultační službu k aplikaci pro definované styčné pracovníky (garant aplikace, ...)*
 - *Rozbory dat a výstupy dle požadavků definovaných styčných pracovníků*
 - *Účast na pracovních jednáních*
 - *Řešení požadavků na podporu aplikace předaných HelpDesk II. úrovně vývojářským týmem (analytik, programátor) včetně rozboru programového kódu aplikace*
 - *Záznam průběhu řešení do informačního systému pro Incident Management*

Výstupy:

- Zpráva o plnění SLA
- Přehled evidovaných zásahů podpory
- Přehled pořizovaných dat

Příloha 2
Parametry služby



Příloha 3 Definice SLA

SLA			Snížení ceny		
Č.p.	Parametr	SLA	Parametr	Procento z ceny PP	Částka Kč

Příloha 4
Vzor Zprávy o plnění SLA

Zpráva o plnění SLA smlouvy č. XXX na podporu provozu SW aplikace XXX za měsíc XXX

Definice SLA			Plnění SLA		
Č.p.	Parametr	SLA	Datum a ID incidentu	Hodnota	Snížení Kč
1	Vyhodnocovací období				
2	Dostupnost za měsíc				
3	Režim provozu				
4	Max. nedostupnost za den				
5	Dostupnost HelpDesk I. úrovně				
6	Dostupnost HelpDesk II. úrovně				
7	Dostupnost HelpDesk III. úrovně				
8	Reakční doba řešení nestandardních stavů klientské aplikace na pracovních stanicích				
9	Reakční doba na řešení incidentů kategorie A – chyba znemožňující provoz				
10	Reakční doba na řešení incidentů kategorie B – chyba znemožňující funkci nezbytnou pro další technologicky návaznou činnost				
11	Reakční doba na řešení incidentů kategorie C – chyba znemožňující podstatnou funkci				
12	Reakční doba na řešení incidentů kategorie D – chyba znemožňující nepodstatnou funkci				
Maximální počet předem ohlášených odstávek za měsíc					
Celkem					