

Smlouva o poskytnutí služeb

Číslo: 2017/5521

Česká pošta, s.p.

se sídlem: Politických vězňů 909/4, 225 99, Praha 1
IČO: 47114983
DIČ: CZ47114983
zastoupen: Ing. Pavlem Chylou, ředitelem divize ICT a eGovernment
zapsán v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565
bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s.,
č. ú.: 102639446/0300

dále jen „Objednatel“

a

DATASYS s.r.o.

se sídlem: Jeseniova 2829/20, 130 00 Praha 3
IČO: 61249157
DIČ: CZ61249157
zastoupena: Ing. Petrem Mandelíkem, prokuristou
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 28862
bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
27-9647490267/0100

dále jen „Dodavatel“

dále jednotlivě jako „Smluvní strana“, nebo společně jako „Smluvní strany“ uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“), a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o veřejných zakázkách“), tuto Smlouvu o poskytnutí služeb (dále jen „Smlouva“).

Preambule

Objednatel provedl zadávací řízení k veřejné zakázce „Podpora SW pro dobíjení mobilů“ (dále jen „Zadávací řízení“) na uzavření této Smlouvy. Tato Smlouva je uzavřena s Dodavatelem na základě výsledku Zadávacího řízení. Objednatel tímto ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku předem vylučuje přijetí nabídky na uzavření této Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou.

1. Účel a předmět Smlouvy

- 1.1 Účelem této Smlouvy je poskytování technické podpory „Dobíjecího systému“ (dále jen DCP) dle podmínek definovaných touto Smlouvou (dále jen „služby“ nebo „technická podpora“). Prostřednictvím technické podpory bude Objednatel řešit problémy spojené s instalací, konfigurací nebo provozem podporovaných systémů. Prostřednictvím technické podpory bude Objednatel rovněž řešit problematiku administrace a údržby podporovaných systémů. Podporovaným systémem Objednatele je pro účely této smlouvy systém DCP – Dobíjecí systém Objednatele (dále jen „Dobíjecí systém“).
- 1.2 Služby jsou poskytovány v následujícím rozsahu:
 1. Služba Problem Support (aplikační a systémový support Dodavatele)
 2. Podpora Dobíjecího systému specializovanými týmy (zajišťuje Dodavatel)
 3. Provádění změn Dobíjecího systému v souladu s Přílohou č. 3
- 1.3 Po uzavření Smlouvy sdělí Objednatel Dodavateli tzv. číslo objednávky (OBJ) a kmenový záznam materiálu (KZM), které mají pouze evidenční charakter pro Objednatele a nemají žádný vliv na povinnost Dodavatele poskytnout plnění dle této Smlouvy řádně a včas.
- 1.4 Dodavatel se zavazuje provést pro Objednatele služby za podmínek uvedených v této Smlouvě v souladu s požadavky Objednatele stanovenými v zadávacích podmínkách Zadávacího řízení, ve sjednaném druhu, čase, množství a v co nejlepším provedení a jakosti odpovídající aktuálnímu stavu technologického vývoje a poznání v dané kategorii produktů. Objednatel se zavazuje zaplatit za služby provedené v souladu s touto Smlouvou sjednanou cenu.

2. Cena

- 2.1 Smluvní strany se dohodly na následující odměně:
 - a) za poskytování služeb uvedených v čl. 1.2 náleží Dodavateli paušální měsíční odměna ve výši 129 900 Kč (slovy: sto-dvacet-devět-tisíc-devět-set korun českých) bez DPH. K této odměně bude připočtena DPH podle platných právních předpisů.
- 2.2 Dodavatel výslovně prohlašuje a ujišťuje Objednatele, že cena uvedená v čl. 2.1 již v sobě zahrnuje veškeré náklady Dodavatele spojené s plněním dle této Smlouvy. Sjednané ceny jsou konečné, nejvýše přípustné a nemůžou být změněny.
- 2.3 Smluvní strany si ve smyslu ust. § 2620 odst. 2 Občanského zákoníku ujednaly, že Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.

3. Platební podmínky

- 3.1 Daňové doklady budou vystavovány Dodavatelem jedenkrát měsíčně vždy k poslednímu dni v měsíci a budou v nich vyúčtovány služby poskytnuté dle bodu 1.2 za příslušný kalendářní měsíc. Nedílnou součástí každého daňového dokladu bude výkaz provedených prací (report) za daný měsíc potvrzený Objednatelem, který bude obsahovat výčet veškerých evidenčně

uzavřených (vyřešených) požadavků v příslušném kalendářním měsíci a přehled provedených změn Dobíjecího systému. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se bude vždy považovat poslední kalendářní den příslušného měsíce.

- 3.2 Daňový doklad musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona o dani z přidané hodnoty a zákona o účetnictví, v platném znění a níže uvedené údaje:
- Číslo Smlouvy,
 - Číslo objednávky,
 - Popis fakturované služby včetně KZM (kmenový záznam materiálu Objednatele), rozsah, jednotkovou a celkovou cenu,
 - jako přílohu: Výkaz provedených prací (report),
- 3.3 V případě, že Dodavatel splňuje podmínku § 81 odst. 2 písm. b) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, je povinen tuto skutečnost oznámit v rámci každého vystaveného daňového dokladu.
- 3.4 Splatnost daňového dokladu vystaveného Dodavatelem je 60 kalendářních dní ode dne vystavení Dodavatelem. Dodavatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli, a to doporučeným dopisem nejpozději do 5 kalendářních dnů od jeho vystavení.
- Zasílací adresa pro doručení faktury/daňového dokladu:
- Česká pošta, s. p.
skenovací centrum
Poštovní 1368/20
701 06 Ostrava 1
- 3.5 V případě, že daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystaven v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět k doplnění Dodavateli, aniž se dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti 60 kalendářních dnů počíná běžet znovu od vystavení doplněného/opraveného daňového dokladu Dodavatelem.
- 3.6 Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy na cenu za služby a Dodavatel nemá právo požadovat úhradu části ceny vzhledem k vynaloženým nákladům.
- 3.7 Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že Dodavatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o DPH“), nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Dodavatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, je Objednatel oprávněn část Ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a Zákona o DPH. Na bankovní účet Dodavatele bude v tomto případě uhrazena část Ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada Ceny plnění (základu daně) provedená Objednatelem v souladu s ustanovením tohoto odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu Ceny Plnění poskytnutého dle této Smlouvy.
- 3.8 Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada Ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Dodavatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 Zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně

dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Dodavatele, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 Zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) Zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Dodavateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem vystavení opraveného daňového dokladu s uvedením správného bankovního účtu Dodavatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.

4. Doba, místo a podmínky plnění

- 4.1 Místem plnění je pracoviště Objednatele na adrese Olšanská 38/9, Praha 3.
- 4.2 Dodavatel se zavazuje provádět sjednané služby ode dne nabytí účinnosti Smlouvy.
- 4.3 Servisní incidenty (viz Příloha č. 1) budou oznamovány Objednatelem způsobem uvedeným v Příloze č. 4.
- 4.4 V případě, že v rámci plnění této Smlouvy vytvoří Dodavatel plnění, které bude mít charakter autorského díla dle zák. č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění, zavazuje se Dodavatel touto Smlouvou udělit Objednateli bezplatnou výhradní licenci k takovému dílu. Tato licence bude časově a místně neomezená, a umožní Objednateli užít dílo všemi způsoby, které jsou ke dni vzniku díla známé. Dodavatel se zavazuje sám toto dílo neužívat pro vlastní potřebu, případně pro potřeby třetí osoby, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Odměna za licenci je již zahrnuta v měsíční paušální platbě dle odst. 2.1 této Smlouvy.
- 4.5 Dodavatel se dále zavazuje předat Objednateli i veškeré návody (manuály) k použití, doklady a dokumenty, které se k tomuto plnění vztahují a jež jsou obvyklé, nutné či vhodné. Veškeré návody (manuály) k použití, doklady a dokumenty budou v českém jazyce a předmět, na kterém jsou zachyceny, se okamžikem jeho předání Objednateli stane jeho výlučným vlastnictvím.
- 4.6 Kontaktní údaje odpovědných osob jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Smlouvy. Jen odpovědné osoby dle předchozí věty jsou oprávněny požadovat od Dodavatele poskytnutí služby. Smluvní strany jsou oprávněny kdykoli rozhodnout o změně oprávněné osoby, případně jinak upravit kontaktní údaje odpovědných osob; takové změny/opravy jsou účinné okamžikem jejich oznámení druhé Smluvní straně, aniž by Smluvní strany musely vyhotovovat dodatek k této Smlouvě.

5. Další závazky Smluvních stran při plnění předmětu této Smlouvy

- 5.1 Dodavatel je povinen postupovat při plnění této Smlouvy svědomitě a s řádnou a odbornou péčí. Dodavatel je povinen pověřit plněním závazků z této Smlouvy pouze ty své pracovníky, kteří jsou k tomu odborně způsobilí. Při poskytování služeb je Dodavatel vázán touto Smlouvou, zákony, obecně závaznými právními předpisy a pokyny Objednatele, pokud tyto nejsou v rozporu s těmito normami nebo zájmy Objednatele. Dodavatel je povinen při výkonu své činnosti včas písemně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů, jejichž následkem může vzniknout škoda nebo nesoulad se zákony nebo obecně závaznými právními předpisy. Pokud Objednatel navzdory tomuto upozornění trvá na svých pokynech, Dodavatel neodpovídá za jakoukoli škodu vzniklou v této příčinné souvislosti.
- 5.2 Pokud v průběhu plnění závazků vznikne na straně Dodavatele potřeba využít služeb třetí strany, je Dodavatel oprávněn tak učinit jen po předchozím písemném souhlasu Objednatele. Odepře-li Objednatel tento souhlas udělit, není Dodavatel oprávněn využít služeb třetí strany.

- V případě souhlasu Objednatele a následného využití služeb třetí strany bude Dodavatel odpovídat za třetí stranu, jako by plnil sám, včetně odpovědnosti za způsobenou škodu.
- 5.3 Objednatel je oprávněn kontrolovat poskytování služby. Zjistí-li Objednatel, že Dodavatel poskytuje služby v rozporu se svými povinnostmi, je Objednatel oprávněn požadovat, aby Dodavatel odstranil vady vzniklé vadným prováděním a prováděl služby řádným způsobem. Jestliže Dodavatel tak neučiní ani v přiměřené lhůtě mu k tomu poskytnuté a postup Dodavatele by vedl nepochybně k podstatnému porušení Smlouvy, je Objednatel oprávněn odstoupit od Smlouvy. Dodavatel je v takovém případě povinen uhradit Objednateli veškeré škody vzniklé z důvodů porušení Smlouvy Dodavatelem.
- 5.4 Po dobu pobytu v objektech Objednatele budou pracovníci a smluvní partneři Dodavatele dodržovat všechna bezpečnostní opatření a postupy tak, jak jsou všeobecně předepsány Objednatelem. Při plnění této Smlouvy v objektech Objednatele musí Dodavatel v maximální míře respektovat nutnost zajištění nerušeného užívání objektů jejich uživateli.
- 5.5 Objednatel se zavazuje:
- poskytnout veškerou součinnost požadovanou ke splnění této Smlouvy a poskytnout Dodavateli na jeho žádost informace nebo data, která budou nutná nebo užitečná pro řešení hlášeného problému a odstranění vady,
 - na požádání konzultovat v průběhu realizace plnění s Dodavatelem přijatá řešení.,
 - bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí řešit ve spolupráci s Dodavatelem překážky v plnění dle této Smlouvy.
- 5.6 Dodavatel se zavazuje:
- informovat neprodleně Objednatele o všech skutečnostech majících vliv na plnění dle této Smlouvy,
 - plnit řádně a ve stanoveném termínu své povinnosti vyplývající z této Smlouvy,
 - požádat včas Objednatele o potřebnou součinnost za účelem řádného plnění této Smlouvy,
 - na vyžádání Objednatele se zúčastnit osobní schůzky, pokud Objednatel požádá o schůzku nejpozději 5 pracovních dnů předem. V mimořádně naléhavých případech je možno tento termín po dohodě obou smluvních stran zkrátit.
- 5.7 Dodavatel je oprávněn použít ve svých dokumentech, prezentacích či reklamě odkazy na obchodní firmu Objednatele nebo jakýkoliv jiný odkaz, který by mohl být i nepřímou věst k identifikaci Objednatele, pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 5.8 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami je činěna písemně, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak. Písemná komunikace se činí v listinné nebo elektronické podobě prostřednictvím doporučené pošty nebo e-mailu na adresy Smluvních stran uvedené v záhlaví nebo v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 5.9 Dodavatel je povinen po celou dobu trvání Smlouvy mít sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu tak, které bude pokrývat případné škody způsobené v souvislosti se Smlouvou Dodavatelem nebo osobou, za niž Dodavatel odpovídá, s pojistnou částkou nejméně ve výši 5.000.000,- Kč. Dodavatel je povinen na základě písemné žádosti Objednatele předložit Objednateli pojistnou smlouvu, včetně potvrzení pojistitele o zaplacení pojistného Dodavatelem. Dodavatel se zavazuje udržovat pojištění v platnosti od data podpisu Smlouvy až do uplynutí záruční doby podle Smlouvy.

- 5.10 Objednatel je oprávněn započíst jakoukoliv svoji pohledávku, byť i nesplatnou, vůči Dodavateli proti jakékoliv pohledávce, byť i nesplatné, kterou má Dodavatel vůči Objednateli. Dodavatel je oprávněn jednostranně započíst své splatné či nesplatné pohledávky vůči Objednateli pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 5.11 Dodavatel není oprávněn postoupit ani převést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy či Smlouvu jako celek bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Objednatel je oprávněn převést práva a povinnosti ze Smlouvy nebo její části na třetí osobu. K takovému převodu uděluje Dodavatel Objednateli výslovný souhlas. Postoupení Smlouvy je vůči Dodavateli účinné okamžikem doručení oznámení o postoupení Smlouvy Objednatelem Dodavateli nebo okamžikem, kdy třetí osoba Dodavateli postoupení Smlouvy prokáže. Objednatel a Dodavatel se dohodli, že ustanovení § 1899 Občanského zákoníku o tom, že v případě neplnění převzaté povinnosti postupníkem může Dodavatel po Objednateli požadovat, aby tuto povinnost splnil místo postupníka, se nepoužije.

6. Nemožnost plnění

- 6.1 Jestliže vznikne na straně Dodavatele nemožnost plnění, Dodavatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu o této skutečnosti a její příčině Objednateli. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Dodavatel pokračovat v realizaci svých závazků vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než 90 dní, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

7. Obchodní tajemství a důvěrné informace

- 7.2 Veškeré konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti související se smluvními stranami, a jejichž vlastníky zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení, jsou považovány za obchodní tajemství. Pro účely této Smlouvy jsou obchodním tajemstvím zejména: údaje technické a bezpečnostní povahy, technologické postupy, manuály, projektová dokumentace, plány a výkresy, obchodní údaje jako jsou cenová ujednání, rozpočty, kalkulace, procesní a finanční analýzy, údaje týkající se příjmů, výnosů a nákladů, zákaznická a dodavatelská data, marketingové plány, obchodní strategie a podnikatelské záměry. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o obchodním tajemství druhé smluvní strany, a dále o skutečnostech a informacích, které označí jako důvěrné. Povinnost mlčenlivosti trvá až do doby, kdy se informace výše uvedené povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Na povinnost mlčenlivosti nemá vliv forma sdělení informací (písemně nebo ústně) a jejich podoba (materializované nebo dematerializované).

Smluvní strany se zavazují, že informace výše uvedené povahy jiným subjektům nesdělí, nepřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu, zachovají je v přísné tajnosti, a že učiní potřebná opatření pro jejich ochranu a zamezení úniku včetně zajištění jejich použití pouze pro činnosti související s přípravou a plněním této Smlouvy v souladu s účelem stanoveným touto Smlouvou. Smluvní strany jsou oprávněny sdělit tyto informace výlučně těm svým pracovníkům, kteří jsou pověřeni přípravou a plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost. Smluvní strany zabezpečí, aby veškeré převzaté dokumenty, obsahující obchodní tajemství nebo důvěrné informace, byly řádně evidovány, nebyly zhotovovány neevidované kopie a před ukončením smluvního vztahu byly všechny dokumenty včetně kopií vráceny druhé smluvní straně.

V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu § 2985 občanského zákoníku, použijí smluvní strany prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži.

Poškozená smluvní strana má právo na náhradu újmy, která jí porušením mlčenlivosti druhou smluvní stranou vznikne.

Povinnost plnit ustanovení této Smlouvy týkající se obchodního tajemství a důvěrných informací se nevztahuje na informace, které:

- mohou být zveřejněny bez porušení této Smlouvy,
- byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
- jsou známé nebo byly zveřejněny či získány jinak, než následkem zanedbání povinnosti či úmyslným jednáním jedné ze smluvních stran,
- příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
- jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím, příslušným správním orgánem či orgánem veřejné moci na základě a v souladu se zákonem,
- jsou zveřejněny v souladu a na základě právního předpisu (např. o svobodném přístupu k informacím),
- je Objednatel povinen poskytnout svému zakladateli.

Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení platnosti této Smlouvy.

8. Smluvní pokuta a náhrada újmy

- 8.1 V případě prodlení Dodavatele s poskytováním sjednaných služeb dle této Smlouvy, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 % z měsíční ceny služeb sjednané touto Smlouvou za každý započatý den prodlení.
- 8.2 Bude-li technická podpora poskytována v rozporu s podmínkami uvedenými v Příloze č. 1, je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení.
- 8.3 V každém jednotlivém případě porušení závazku Dodavatele dle článku 4.4 této Smlouvy se Dodavatel zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.
- 8.4 Za každé jednotlivé porušení povinnosti týkající se mlčenlivosti nebo ochrany obchodního tajemství dle čl. 7, je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000,- Kč.
- 8.5 V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je Objednatel povinen uhradit Dodavateli úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení, v platném znění.
- 8.6 V případě, že dojde k porušení povinnosti Dodavatele, která zakládá právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy, je Objednatel bez ohledu na skutečnost, zda využije svého práva na odstoupení od Smlouvy, oprávněn účtovat Dodavateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.
- 8.7 Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu újmy, včetně ušlého zisku v celém rozsahu.
- 8.8 Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno doporučeně s dodejkou. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení vyúčtování.

- 8.9 Objednatel je v případě uplatnění smluvní pokuty vůči Dodavateli dle této Smlouvy v případě neuhrazení smluvní pokuty ze strany Dodavatele oprávněn využít institut započtení vzájemných pohledávek.

9. Doba trvání Smlouvy

- 9.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu všemi Smluvními stranami. Tato Smlouva je sjednána na dobu určitou, do 28. 2. 2018.
- 9.2 Ukončit účinnost této Smlouvy lze písemnou (i) dohodou Smluvních stran, (ii) výpovědí, nebo (iii) odstoupením od Smlouvy z důvodů uvedených v zákoně nebo ve Smlouvě.
- 9.3 Jednostranně odstoupit od Smlouvy lze v případě podstatného porušení této Smlouvy, kterým se rozumí porušení této Smlouvy ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku, zejména, avšak nikoli výlučně, dále uvedené případy:
- 9.3.1 Dodavatel je oprávněn okamžitě odstoupit od Smlouvy, pokud je Objednatel přes písemné upozornění Dodavatele déle než 20 dnů od písemného upozornění Dodavatele v prodlení své platební povinnosti vůči Dodavateli.
- 9.3.2 Objednatel je oprávněn okamžitě odstoupit od Smlouvy, pokud je Dodavatel v prodlení s plněním jakéhokoliv závazku dle této Smlouvy déle než deset (10) dnů.
- 9.3.3 Objednatel je oprávněn okamžitě odstoupit od Smlouvy, pokud je kvalita poskytování služby opakovaně, tj. nejméně 2 x, nižší než smluvené kvality. Objednatel je oprávněn okamžitě odstoupit od Smlouvy, je-li Dodavatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující.
- 9.3.4 Smluvní strana může od této Smlouvy okamžitě odstoupit, pokud se jedna smluvní strana dopustila vůči druhé smluvní straně jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže.
- 9.4 Odstoupení je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně. V případě odstoupení od Smlouvy jsou Smluvní strany povinny nejpozději do jednoho měsíce od účinnosti odstoupení vypořádat písemně vzájemně poskytnutá plnění.
- 9.5 Objednatel má právo tuto Smlouvu vypovědět bez udání důvodů s výpovědní dobou tři kalendářní měsíce, jež začne plynout prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi Dodavateli.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a Zákona o veřejných zakázkách.
- 10.2 Smluvní strany si ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku ujednaly, že Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
- 10.3 Smluvní strany si ve smyslu ust. § 1794 odst. 2 Občanského zákoníku ujednaly, že se Dodavatel výslovně vzdává jeho práva ve smyslu ust. § 1793 Občanského zákoníku a souhlasí s cenou tak, jak byla smluvními stranami sjednána výše v této Smlouvě.
- 10.4 Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva bude uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Dle dohody smluvních stran zajistí odeslání

- této Smlouvy správci registru smluv ČP. ČP je oprávněna před odesláním Smlouvy správcem registru smluv ve Smlouvě znečitelnit informace, na něž se nevztahuje uveřejňovací povinnost podle zákona o registru smluv.
- 10.5 Dodavatel tímto prohlašuje, že mu byly ze strany Objednatele sděleny veškeré skutkové a právní okolnosti související s uzavřením této smlouvy a že Dodavatel je v tomto ohledu přesvědčen o jeho schopnosti uzavřít tuto Smlouvu, má zájem tuto Smlouvu uzavřít a je schopen plnit veškeré závazky z této Smlouvy plynoucí.
- 10.6 Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
- 10.7 Tato Smlouva může být měněna pouze vzestupně očíslovanými písemnými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak. Podstatná změna textu této Smlouvy, která by byla v rozporu se zákonem o veřejných zakázkách, je vyloučena.
- 10.8 Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedověděl. Smluvní strany tímto výslovně vylučují ust. § 573 Občanského zákoníku.
- 10.9 Pokud by bylo kterékoli ustanovení této Smlouvy zcela nebo zčásti neplatné nebo jestliže některá otázka není touto Smlouvou upravována, zbývající ustanovení Smlouvy nejsou tímto dotčena.
- 10.10 Tato Smlouva je vyhotovena ve 4 (slovy: čtyřech) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá Smluvní strana obdrží po dvou.
- 10.11 Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří její Přílohy č. 1 - 4:
- Příloha č. 1 - Specifikace služeb
 - Příloha č. 2 – Odpovědné osoby Objednatele, kontaktní údaje
 - Příloha č. 3 – Provádění a předávání změn Dobíjecího systému
 - Příloha č. 4 – Proces zpracování Servisního incidentu
- 10.12 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich úplné a výlučné vzájemné ujednání týkající se daného předmětu této Smlouvy. Smluvní strany po přečtení této Smlouvy prohlašují, že byla uzavřena po vzájemném projednání, určitě a srozumitelně, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle. Na důkaz uvedených skutečností připojují podpisy svých oprávněných osob či zástupců.

V Praze dne.....

V Praze dne

Ing. Pavel Chyla
ředitel divize ICT a eGovernment
Česká pošta, s. p.

Ing. Petr Mandelík
prokurista
DATASYS s.r.o.

Příloha č. 1 Specifikace služeb

Dodavatel je povinen poskytovat služby ve vztahu k Dobíjecímu systému, který umožňuje dobíjení mobilních telefonů zákazníkům Objednatele.

Pro účely této Smlouvy se za Servisní incident považuje událost, která není součástí standardního provozu Dobíjecího systému a která dle uvážení Objednatele nebo Dodavatele způsobuje či může způsobit přerušení nebo omezení kvality Dobíjecího systému.

Dodavatel se zavazuje vyvinout úsilí přiměřené závažnosti Servisního incidentu a řešit každý Servisní incident až do jeho uzavření.

Pokud je Servisní incident zafixován, má se za to, že Dodavatel poskytl pouze dočasné řešení problému/ů; užívání takového řešení je vázáno na dobu, než Dodavatel poskytne řešení trvalého charakteru.

Servisní incident je evidenčně uzavřen v případě, kdy s jeho uzavřením vyjádří kontaktní osoba souhlas.

Požadavky na součinnost ze strany Objednatele:

Objednatel je povinen poskytnout Dodavateli součinnost v tomto rozsahu:

1. Objednatel garantuje zajištění administrace Dobíjecího systému.
2. Objednatel poskytne Dodavateli vzdálený přístup do Dobíjecího systému (mimo přístup k internetu, který si na vlastní náklady zabezpečí Dodavatel).
3. V případě nefunkčnosti vzdáleného přístupu se Objednatel zavazuje vyvinout veškeré úsilí k jeho obnovení. Objednatel informuje Dodavatele o obnovení vzdáleného přístupu.
4. Na vyžádání Dodavatele poskytne Objednatel veškerou potřebnou součinnost při ověřování servisních postupů nebo testech opravovaných funkcionalit.
5. Objednatel umožní Dodavateli využití kopií datasetů v Dobíjecím systému (testovací části) za účelem řešení Servisních incidentů.

Dodavatel poskytuje v souladu s čl. 1.2 Smlouvy následující typy služeb:

- a) PROBLEM SUPPORT
- b) PODPORA DOBÍJECÍHO SYSTÉMU SPECIALIZOVANÝMI TÝMY DODAVATELE

Popis všech služeb je popsán následovně:

1. SLUŽBA PROBLEM SUPPORT

1.1 Službu Problem Support zabezpečuje výhradně Dodavatel (dále jen „Problem Support“).

1.2 Služba Problem Support zajišťuje aplikační a systémovou podporu Dobíjecího systému.

1.3 Činnosti realizované týmem Problem Support jsou následující:

- Update servisních incidentů v systému evidence Servisních incidentů.
- Fixace problémů, tedy zajištění provizorní nápravy problému s dostupností nebo funkcionalitou Dobíjecího systému.

- Koordinace/management servisních zásahů.
- Definování a realizace kroků směřujících k vyšší stabilitě Dobíjecího systému.
- Telefonická a e-mailová podpora při řešení Servisních incidentů.
- Údržba servisní dokumentace, knowledge base apod.

- 1.4 Služba Problem Support je Dodavatelem poskytována výhradně pro Servisní incidenty kategorie B a C. Kategorie Servisních incidentů a jejich popisy jsou uvedeny v bodě 3.3 této Přílohy č.1.
- 1.5 Pokud je nahlášen Servisní incident kategorie A, případně jiný závažný/opakující se problém, je tento Servisní incident a jeho řešení automaticky, nejpozději však do 2 hodin od nahlášení, posunuto na Podporu Dobíjecího systému specializovanými týmy.
- 1.6 Jednotlivé Servisní incidenty jsou řešeny v závislosti na jejich kategorizaci dle naléhavosti
- 1.7 Řešení Servisních incidentů v rámci služby Problem Support a jejího helpdesku je poskytováno v následném režimu s konkrétní reakční dobou:

Problem Support	Režim	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5 x 12 hodin (pondělí – pátek, 6:00 – 18:00 hod)
	Reakční doba	<ul style="list-style-type: none"> ▪ V době 6:00-9:00 činí reakční doba nejdéle 2 hodiny vzdáleným přístupem (je poskytována dálkově) ▪ V ostatní době nejdéle 4 hodiny vzdáleným přístupem (je poskytována dálkově) ▪ V případě nutnosti je zajištěn výjezd pracovníka na místo Olšanská 38/9, Praha

- 1.8 Dodavatel negarantuje dodržení reakční doby v případě, kdy není funkční vzdálený přístup ze strany Objednatele (tj. služby nelze poskytovat dálkově), avšak v případě závad kategorie A vyvine Dodavatel maximální úsilí pro zajištění výjezdu a/nebo poskytnutí požadované podpory. Nemožnost poskytovat službu dálkově, příp. potřeba výjezdu Dodavatele v rámci Podpory dobíjecího systému specializovanými týmy bude nahlášen dohledu ICT (xxx@cpost.cz – dohled +420 556 316 xxx, +420 605 225 xxx) ihned po jejím zjištění.
- 1.9 Nahlášením Servisního incidentu službě Problem Support začíná běžet lhůta pro zahájení jeho řešení (tzv. reakční doba), jejíž délka je uvedena v čl. 1.7 této Přílohy, tj. Dodavatel je prostřednictvím služby Problem Support povinen do stanovené doby zahájit odstraňování nahlášeného Servisního incidentu; nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Do této lhůty se nezapočítávají dny pracovního volna a klidu. V případě nahlášení problému po 18:00 hodině pracovního dne je za čas nahlášení považováno 6:00 hodin následujícího pracovního dne.
- 1.10 O průběhu poskytování služby Problem Support bude Dodavatel informovat Objednatele formou pracovních výkazů – reportů. Výkaz provedených prací (report) bude potvrzovat sekce Provoz ICT (PICT).
- 1.11 Dodavatel telefonicky (včetně notifikace elektronickou poštou) potvrdí kontaktní osobě Objednatele příjem nahlášení požadavku a předpokládaný způsob jeho řešení. Objednatel zajistí přítomnost odpovědné osoby na pracovišti v termínu poskytnutí služby Problem Support, včetně poskytnutí všech informací a nutné součinnosti k poskytnutí služby.
- 1.12 Kontakt na helpdesk Problem Supportu:
- Telefon: +420 225 308 xxx

- webová aplikace <http://helpdesk.datasys.cz>

Pro potřeby této Smlouvy má Objednatel v systému helpdesk Problem Supportu zřízen účet:

Uživatelské jméno: xxx@cpost.cz

Heslo xxx

2. PODPORA DOBÍJECÍHO SYSTÉMU SPECIALIZOVANÝMI TÝMY DODAVATELE

2.1 Pokud řešení Servisních incidentů a/nebo opatření pro zvýšení stability nebo výkonu Dobíjecího systému vyžaduje komplexnější diagnostiku a/nebo složitější zásahy do Dobíjecího systému (za složitější zásah Dobíjecího systému je vždy považována závada kategorie A), změnu konfigurací nebo aplikačního software, pak si servisní tým Dodavatele v rámci služby Problem Support vyžádá podporu interních týmů Podpory dobíjecího systému s danou specializací. Podpora Dobíjecího systému specializovanými týmy Dodavatele je poskytována formou výjezdů týmů Dodavatele na místo řešení Servisního incidentu.

2.2 Činnosti, realizované týmem Podpory dobíjecího systému jsou následující:

- Koordinace/management složitějších servisních zásahů.
- Koncepční řešení Servisních incidentů.
- Koncepční řešení již nasazených workaroundů Servisních incidentů.
- Konzultační podpora k řešení Servisních incidentů.
- Údržba servisní dokumentace, knowledge base apod.
- Projektový management celého servisu vč. reportingu.

2.3 Každý výjezd na místo plnění musí být vyžádán nebo alespoň e-mailem odsouhlasen Objednatelem.

2.4 Řešení Servisních incidentů v rámci Podpory dobíjecího systému je prováděno specializovanými týmy Dodavatele a je poskytováno v následujících režimech s uvedenou reakční dobou:

Podpora dobíjecího systému	Režim A	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5 x 8 hodin (po – pá, 8:30 – 16:30) 	Režim A (tj. odstraňování závad kategorie A) se týká přímé podpory Dobíjecího systému.
	Reakční doba	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nejdéle do konce následujícího pracovního dne od okamžiku nahlášení Servisního incidentu. 	
	Režim B	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 krát za měsíc v rozsahu 24 hodin 	Režim B se týká zvláštní podpory/asistence při servisních zásazích realizovaných Objednatelem v souvislosti s provozem Dobíjecího systému (např. deployment dle požadavku Objednatele).
	Reakční	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Potvrzení Dodavatelem nejdéle do konce 	Nahlášení bude provedeno Objednatelem nejpozději 3 pracovní dny před

	doba	následujícího pracovního dne od okamžiku nahlášení Servisního incidentu Objednatelem.	požadovanou asistenci. Počet asistencí nepřesáhne 1 podporu/asistenci za kalendářní měsíc.
--	------	---	--

2.5 Veškeré cestovní náklady související s řešením Servisních incidentů jsou zahrnuty v ceně uvedené v článku 2.1.této Smlouvy.

3. KATEGORIE A KATEGORIZACE SERVISNÍCH INCIDENTŮ

3.1 Pro účely Smlouvy jsou definovány 3 kategorie Servisních incidentů dle závažnosti.

3.2 Kategorizaci vad provádí Objednatel. V případě neshody kategorizace vady mezi Objednatelem a Dodavatelem bude Servisní incident eskalován na osoby oprávněné jednat jménem obou Smluvních stran v souladu se zápisem v obchodním rejstříku, který kategorizaci vyhodnotí.

3.3 Kategorie a kategorizace Servisních incidentů:

Kategorie	Popis
A	Showstopper. Dobíjecí systém nemůže být vůbec používán, protože hlavní funkcionalita je nedostupná. Kompletní ztráta konektivity mezi komponentami řešení. Zcela ztracená nebo chybná data v Dobíjecím systému. Nemožnost pokračovat v procesu dobíjecích služeb.
	Nelze žádným způsobem problém obejít, je nutné práci zastavit a vyčkat na opravu. Nápravu stavu nelze provést pouhým zásahem administrátora nebo zkušeného uživatele za využití standardních nástrojů řešení nebo prostředí. Příklady: <ul style="list-style-type: none"> pád serveru, server bez odezvy "zamrzlá" aplikace nebo výkonostní kolaps, kdy restart nepomůže.
Kategorie	Popis
B	Závažná závada, která není showstopper. S Dobíjecím systémem lze pracovat, ale práce uživatelů může být významně omezena. Výstupy Dobíjecího systému mohou být chybné, ale je možné je manuálními zásahy opravit. Závadu je možno napravit s využitím standardních nástrojů (součást řešení nebo prostředí) v rámci běžného pracovního dne.
	Příklady: <ul style="list-style-type: none"> Problémy při rekonsiliaci.
Kategorie	Popis
C	Kosmetické vady, které mohou znepříjemňovat práci uživatele, ale v zásadě nebrání používání Dobíjecího systému nebo lze najít alternativní cestu, jak chybnou funkci obejít. Chybné výstupy nebo chování v částech aplikace, které nemají přímý vliv na obsluhu procesů dobíjení. Vady C nevyžadují zastavení práce s Dobíjecím systémem, není třeba čekat na opravu před dalším používáním Dobíjecího systému.

	<p>Příklady:</p> <ul style="list-style-type: none">• špatné formátování výstupů pro ruční zpracování dat,• email není zasílán tam, kam je určeno.
--	--

Pokud je Servisní Incident prokazatelně způsoben:

- chybou pracovníka Objednatele,
- problémy Systému v kompetenci Objednatele mimo Dobíjecí Software,
- nebo Servisní incident není prokazatelný počítačovými výstupy (logy dobíjecí aplikace) a není reprodukovatelný,

pak Dodavatel informuje Objednatele o této skutečnosti a má právo požadovat úhradu skutečně odpracovaného času s tím, že v takovém případě činí odměna 1 950 Kč (slovy: jeden-tisíc-devět-set-padesát-korun-českých) za jednu hodinu práce jedním pracovníkem Dodavatele.

Příloha č. 2 – Odpovědné osoby Objednatele, kontaktní údaje

Pouze odpovědné osoby jsou oprávněny hlásit Servisní incidenty. Konkrétní postup nahlašování Servisního incidentu je uveden v Příloze č. 4.

Odpovědné osoby:

Pracovníci sekce provozu ICT podílející se na provozu Dobíjecího systému: Sekce Provoz ICT (PICT), xxx@cpost.cz, +420 556 316 xxx

Příloha č. 3 – Provádění a předávání změn Dobíjecího systému

Dodavatel provádí změny Dobíjecího systému

- na základě požadavků Objednatele, které je Objednatel povinen specifikovat písemně, nebo
- v rámci řešení Servisního incidentu; v takovém případě je však povinen si předem vyžádat souhlas Objednatele s provedením změny Dobíjecího systému. Neposkytne-li Objednatel souhlas, v důsledku čehož nebude Dodavatel schopen vyřešit Servisní incident, neodpovídá za prodlení a případné škody tím Objednateli vzniklé.

Jakoukoli vyžádanou nebo schválenou změnu Dobíjecího systému je Dodavatel povinen dodat Objednateli formou tzv. deploymentu.

Deploymentem se rozumí balíček k testování, který dodá Dodavatel Objednateli. Balíček vždy obsahuje požadované komponenty a dále tzv. changelog, ve kterém bude popsána změna Dobíjecího systému.

Dodavatel doručí deployment odpovědné osobě formou ZIP, kde část názvu bude datum release a verze komponenty. Objednatel přijetí deploymentu potvrdí.

Příloha č. 4 - Proces zpracování Servisního incidentu

- **Proces řešení Servisního incidentu na straně Objednatele:**

- Tým Objednatele diagnostikuje problém Servisního Incidentu
- Objednatel je oprávněn vyzvat Dodavatele k vyřešení jakéhokoli Servisního incidentu, který se týká transakční úrovni Dobíjecího systému. Odpovědná osoba o tomto problému informuje helpdesk Dohledu.

Hlášení o Servisním incidentu musí obsahovat:

- Jméno a kontaktní údaje odpovědné osoby.
- prostředí (produkce, test, záloha),
- návrh kategorie Servisního incidentu,
- popis problému vč. informací od kdy se vyskytuje, jak často a za jakých podmínek,
- popis kroků k reprodukování problému,
- očekávaná situace,
- dopady a důsledky aktuální situace,
- informace, zda byly provedeny jakékoliv změny v Dobíjecím systému a pokud ano, tak kdy kým a jaké (např. vizualizační software, přesuny serverů, patchování operačního systému, změny antivirového software, databáze, sítě, architektura obecně, ...).

- **Proces řešení Servisního incidentu na straně Dodavatele**

- Helpdesk Dodavatele:
 - Přijme hlášení Servisního incidentu, provede jeho evidenci, zodpovídá za zaregistrování Servisní incidentu a jeho řešení nebo úspěšné předání k řešení.
- Problem Support:
 - Snaží se o fixaci, případně vyřešení problému v co nejkratším čase.
 - Předá Servisní incident k řešení Podpoře dobíjecího systému specializovanými týmy dodavatele v souladu s touto Smlouvou.
 - Pokud je problém zafixován, nikoliv však vyřešen, pracovník Dodavatele o tom informuje odpovědnou osobu Objednatele, seznámí ji s přijatými opatřeními a omezeními, která z fixace vyplývají, a navrhne další postup. Dodavatel následně dále pokračuje v hledání řešení za účelem vyřešení problému nebo předá Servisní incident týmu Podpora dobíjecího systému specializovanými týmy Dodavatele.
 - Pokud je problém na Problem supportu zcela vyřešen, pracovník Dodavatele, který řešil Servisní incident - informuje odpovědnou osobu Objednatele o vyřešení problému, Objednatel následně provede otestování dotčené funkcionality, pokud je to potřebné, a potvrdí možnost uzavřít Servisní incident pracovníkovi Dodavatele, který Servisní incident řešil. Ten servisní incident evidenčně uzavře.
 - Eviduje všechny kroky řešení tak, aby bylo řešení zpětně trasovatelné (dohledatelné v příslušném systému) vč. časových značek.
- Podpora dobíjecího systému specializovanými týmy Dodavatele:
 - Hledá koncepční/trvalé řešení Servisního incidentu nebo reaguje na dotaz /zadání v rámci např. konzultační podpory.
 - Eviduje všechny kroky řešení tak, aby bylo řešení zpětně trasovatelné (tj. dohátatelné v příslušném systému) vč. časových značek.