

SMLOUVA NA PODPORU PROVOZU

TATO SMLOUVA č. 08988-2021-O20 (dále jen „**Servisní Smlouva**“) je uzavřena mezi společnostmi:

(1) **ČD Cargo, a.s.**

Se sídlem: Praha 7 – Holešovice, Jankovcova 1569/2c, PSČ 170 00

Zastoupena:

Identifikační číslo: 28196678

DIČ: CZ28196678

Bankovní spojení:

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 12844

(„**Objednatel**“)

(2) **ČD – Informační systémy, a.s.**

Se sídlem: Praha 3, Žižkov, Pernerova 2819/2a, PSČ 130 00

Zastoupena:

Identifikační číslo: 24829871

DIČ: CZ24829871

Bankovní spojení:

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 17064

(„**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále též jako „**smluvní strany**“ a samostatně jako „**smluvní strana**“)

JE DOHODNUTO následující:

1. **PREAMBULE**

1.1 Poskytovatel vykonává služby spočívající v podpoře a servisu

1.2 Tato smlouva specifikuje podmínky pro [REDACTED]

1.3 [REDACTED]

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1 Poskytovatel se zavazuje za podmínek této Smlouvy řádně a s odbornou péčí poskytovat Objednateli průběžně služby [REDACTED] dále specifikovaných touto Smlouvou („**Služby**“) tak, aby byly tyto Aplikace udržovány v řádném provozuschopném stavu, vždy v souladu s parametry definovanými SLA, jak jsou uvedeny v Příloze I této Smlouvy. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně poskytnuté Služby cenu ve výši a za podmínek stanovených touto Smlouvou.

2.2 Pokud z této Smlouvy nevyplývá něco jiného, budou Služby poskytovány v prostorách Objednatele a na zařízeních nebo v souvislosti se zařízeními, která v těchto prostorách užívá Objednatel, případně v jiných prostorách, pokud to charakter plnění umožňuje (např. v případě dálkového přístupu).

2.3 Služby budou prováděny formou Servisní pohotovosti a Servisní činnosti. Poskytované Služby se týkají zejména těchto technologických celků:

(a) Aplikace

(b) Integrovaní vazby mezi Aplikacemi

(c) Technologie v intervenčních oblastech Aplikací a Integrovaných vazeb [REDACTED] některé služby OS, Databáze MS SQL v parametrech, atributech a konfiguracích, které jsou v přímé vazbě na Aplikace nebo Integrovaní vazby, a nelze je logicky ani procesně oddělit od činností specifikovaných Smlouvou způsobem, který by zásadním způsobem nenarušil a negativním způsobem neovlivnil účel této Smlouvy.

2.4 Katalog Služeb, jejich rozsah a specifikace jsou uvedeny v Příloze I této Smlouvy.

2.5 Smluvní strany sjednávají, že Služby budou pro jednotlivé Aplikace poskytovány v řádné kvalitě a čase dle parametrů SLA. Pro případné nově zařazené Aplikace, které se stanou součástí [REDACTED] o datu podpisu této Smlouvy (neúvedené v Seznamu Aplikací v Příloze II této Smlouvy) platí, že do [REDACTED] budou zařazené na základě vzájemné akceptace a řádného předání nově zařazené Aplikace do správy servisní podpory. K rozšíření servisní podpory o novou Aplikaci dochází datem podpisu Akceptačního a Předávacího protokolu

příslušné Aplikace a předáním dokumentace specifikované v Příloze II. Vzor Akceptačního a předávacího protokolu Aplikace tvoří Přílohu č. VI. této Smlouvy.

3. **SERVISNÍ POHOTOVOST A SERVISNÍ ČINNOST**

- 3.1 Cílem Servisní pohotovosti a Servisní činnosti je dodržení SLA pro jednotlivé Aplikace uvedené v Příloze II této Smlouvy a pro nově zařazené Aplikace podle čl. 2.5 této Smlouvy.
- 3.2 Servisní pohotovostí se rozumí, že Poskytovatel disponuje potřebným množstvím techniků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný v případě poruchy nebo požadavku na servisní zásah garantovat časové lhůty stanovené SLA dle Přílohy I. Smlouvy.
- 3.3 Servisní činnost bude prováděna na základě požadavků oprávněných osob Objednatele, ve výjimečných situacích na základě rozhodnutí Poskytovatele, ale pouze v situaci, kdy by neprovedení servisního zásahu přímo ohrozilo funkci Aplikací Objednatele. Poskytovatel se zavazuje dohlížet na provoz aplikací s cílem předcházet kritickým stavům, případně je aktivně řešit i bez vyzvání ze strany Objednatele. Servisní činnost může být prováděna vzdáleně správou nebo přímo příjezdem technika k Objednateli.
- 3.4 Lhůty pro zahájení servisních prací a reakční doby pro odstranění problémů jsou specifikovány v Příloze I této Smlouvy. Termíny uvedené v této Příloze I jsou pro Poskytovatele závazné.
- 3.5 Servisní zásah je nahlášen zodpovědným pracovníkem Objednatele uvedeným v Příloze I této Smlouvy do systému HelpDesk. HelpDesk je dostupný na webových stránkách Poskytovatele.
- 3.6 Poskytovatel má právo si na základě nahlášení požadavku do systému HelpDesk nebo telefonicky vyžádat zaslání bližší písemné specifikace požadovaných činností, a to formou záznamu do systému HelpDesk nebo e-mailu. Tato činnost je již považována za zahájení servisního zásahu.
- 3.7 Písemné oznámení o změnách kontaktních telefonních čísel odpovědných osob Poskytovatele dle Přílohy V. Smlouvy nebo webové adresy se systémem HelpDesk dle Přílohy I. Smlouvy předá Poskytovatel písemnou formou Objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.
- 3.8 Ukončení činnosti Poskytovatele po vyřešení servisního požadavku Objednatele musí být zajištěno následujícími kroky:
 - (a) v případě, že činnost byla vykonávána v objektu Objednatele, podpisem Poskytovatele a Objednatele řádně vyplněného Akceptačního protokolu. Vzor Akceptačního protokolu tvoří Přílohu č. VII této Smlouvy.
 - (b) v případě, že činnost Poskytovatele byla realizována dálkovou správou, považuje se za předání vyřešeného požadavku Objednateli jeho uvedení do stavu „Vyřešeno“ a pokud se Objednatel ve lhůtě 24 hod k předmětnému požadavku ve stavu „Vyřešeno“ písemně nevyjádří, vzniká Poskytovateli nárok na uvedení požadavku do stavu Uzavřeno.

Požadavky ve stavu „Uzavřeno“ se považují za akceptované Objednatelem bez možnosti znovuotevření.

4. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje respektovat a dodržovat pokyny Objednatele.
- 4.2 Objednatel se zavazuje, že poskytne Poskytovateli potřebnou součinnost a bude dodržovat pokyny Poskytovatele týkající se provozu Aplikací.
- 4.3 Poskytovatel prohlašuje, že jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z právních předpisů či příslušných technických norem, které se k poskytovaným Službám vztahují.
- 4.4 Poskytovatel není oprávněn dát do zástavy, postoupit či započíst pohledávky vůči Objednateli vzniklé z této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Při porušení kterékoliv povinnosti Poskytovatele podle tohoto ustanovení je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši [REDACTED], a to i v případě, že by takové postoupení, zastavení a/nebo započtení bylo neplatné.

5. ÚPRAVA PRÁV VYPLÝVAJÍCÍCH Z DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

- 5.1 V případě, že při poskytování Služeb Poskytovatelem vznikne dílo, které je chráněno předpisy o duševním vlastnictví, vzniká okamžikem vzniku či poskytnutí takového díla právo Objednatele toto dílo užívat v rozsahu nezbytném pro naplnění účelu, ke kterému bylo vytvořeno, a to po dobu neomezenou (i po ukončení této Smlouvy). Ujednává se, že licence je v tomto případě poskytnuta jako součást plnění poskytnutého Poskytovatelem s tím, že Poskytovatel odpovídá za vypořádání práv duševního vlastnictví subdodavatelů. Odměna za licence je zahrnuta do celkové ceny za Služby dle této Smlouvy, pro které je příslušná Služba poskytována, a to po dobu neomezenou (i po ukončení trvání této Smlouvy).
- 5.2 Poskytovatel uděluje Objednateli výhradní oprávnění k výkonu práva užít program a další díla, které podléhají ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů a budou Poskytovatelem vytvořeny či Objednateli poskytnuty na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s ní.
- 5.3 Tato licence je udělena bez množstevního, územního a časového omezení. Licenci k programu, dalšímu dílu či jeho části Objednatel nabývá okamžikem zpřístupnění daného programu, díla či jeho části Poskytovatelem či Poskytovatelem pověřenou osobou Objednateli.
- 5.4 Smluvní strany se dohodly, že odměna Poskytovatele za tuto licenci je již v plném rozsahu zahrnuta v ceně za plnění předmětu této Smlouvy. Objednatel je oprávněn neomezeně a podle

svých potřeb sám nebo prostřednictvím třetích osob provádět změny a úpravy programu, dalšího díla či jeho částí.

- 5.5 V případě, že součástí díla je produkt třetí strany, jehož užití podléhá licenčním podmínkám, řídí se užívání produktu Objednatelem licenčními podmínkami třetí strany.
- 5.6 Jsou-li součástí plnění Poskytovatele činnosti dodávané třetí stranou (zejm. subdodavatelem), zavazuje se Poskytovatel zajistit, aby Objednatel nabyt příslušná oprávnění z práv duševního vlastnictví, která se týkají takového autorského díla a která jsou nezbytná jeho užívání, zachování funkčnosti, jakož i k dalšímu provozování a rozvoji (tj. licenci ve stejném rozsahu jako je specifikována v odstavci 5.4. této Smlouvy). Náklady spojené s poskytnutím takové licence nese Poskytovatel. Má-li být součástí plnění Poskytovatele poskytnutí licence ke standardizovanému produktu třetí strany, je Poskytovatel povinen zajistit, aby Objednatel nabyt bezúplatně příslušná oprávnění z práv duševního vlastnictví, která jsou nezbytná k jeho užívání, provozování a zachování funkčnosti. Objednatel je oprávněn taková autorská díla užívat v souladu s licenčními podmínkami, přičemž veškeré náklady s tímto oprávněním Objednatele nese Poskytovatel.

6. CENA

- 6.1 Celková cena za Služby poskytované na základě této Servisní Smlouvy (vyjma Služeb TYP 3 dle Přílohy I. této Smlouvy) je stanovena dohodou smluvních stran dle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění, bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) a činí:



Cena je stanovena jako maximální a nepřekročitelná.


- 6.2 V případě, že dojde ke změně v rozsahu poskytovaných služeb, obě strany se zavazují zahájit jednání o úpravě ceny. Změna rozsahu znamená jak rozšíření, tak snížení počtu servisovaných aplikací.
- 6.3 K cenám sjednaným dle Servisní Smlouvy bude připočtena DPH v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, (dále jen „Zákon o DPH“), v sazbě platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.4 Poskytovatel výslovně prohlašuje, že cena dle čl. 6.1 této Smlouvy zahrnuje veškeré práce, služby, výkony a činnosti, které jsou nezbytné k řádnému poskytnutí Služeb a že jsou v ní zahrnuty náklady přímé a nepřímé, zisk, poplatky a vedlejší náklady.
- 6.5 Cena dle čl. 6.1 této Smlouvy se nevztahuje na služby objednávané na základě objednávky ze strany Objednatele nad rámec Služeb TYP 1 a TYP 2 uvedených v Příloze I. (na Služby TYP 3 dle Přílohy I.), které budou Poskytovatelem účtovány na základě faktury vystavené Poskytovatelem dle ceníku služeb dle Přílohy I. Cena těchto Služeb TYP 3 dle Přílohy 1 bude stanovena na základě sazby za 1 MD a sazby za 1 hodinu uvedené k typům Služeb TYP 3 v Příloze I. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že za 1 MD se považuje 8 skutečně odpracovaných a řádně vykázaných hodin Poskytovatele při poskytování Služeb TYP 3 podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen u těchto Služeb předložit Objednateli detailní výkaz práce (timesheet) zpracovaný Zhotovitelem v hodinách k odsouhlasení oprávněnou osobou Objednatele. Cena Služeb TYP 3 bude vypočtena jako součin skutečně odpracovaných hodin Poskytovatele při poskytování služeb TYP 3 a jednotkové ceny za 1 hodinu uvedené v Příloze I. této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že Služby TYP 3 lze objednat v maximálním a

nepřekročitelném finančním objemu ve [redacted] Nedílnou součástí daňového dokladu – faktury bude (kromě náležitostí stanovených Smlouvou) rovněž detailní výkaz skutečně provedených činností (timesheet) zpracovaný Poskytovatelem v hodinách předem odsouhlasených oprávněnou osobou Objednatele.

7. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1 Cena za plnění bude Objednatelem hrazena v pravidelných měsíčních platbách na základě daňových dokladů (faktur), které je Poskytovatel oprávněn vystavit na základě Akceptačního protokolu podepsaného Objednatelem. Akceptační protokol musí být nedílnou součástí faktury, jako její příloha. Dnem zdanitelného plnění je vždy poslední den kalendářního měsíce. Akceptační protokol musí být následně podepsán oběma stranami.
- 7.2 V případě, že dojde k situaci popsané v odstavci 6.2, vystaví Poskytovatel fakturu na částku za poskytnutí Služby ke dni zahájení nebo ukončení poskytování této služby.
- 7.3 Jestliže nebude daňový doklad (faktura) obsahovat veškeré údaje vyžadované platnými právními předpisy, zejména Zákona o DPH a § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, (dále také „Občanský zákoník“) nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě třiceti (10) kalendářních dnů od jejího obdržení Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Objednateli.
- 7.4 Faktura - daňový doklad musí obsahovat číslo Servisní Smlouvy, popis plnění, číslo objednávky, identifikaci příjemce faktury, dobu splatnosti faktury a bankovní spojení Poskytovatele pro úhradu plateb.
- 7.5 Faktura bude v papírové podobě doručena Objednateli na adresu: ČD Cargo, a.s., Odbor účetnictví, Jankovcova 1569/2b, 170 00 Praha 7 - Holešovice.
- 7.6 Smluvní strany se v souladu se Zákonem o DPH dohodly, že faktura může být též Objednateli zaslána elektronicky („Elektronická faktura“), a to výlučně na e-mailové adresy [redacted] pro dodavatelské faktury určené na zasilací 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 Poskytovatele 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. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, který byl vydán kvalifikovaným poskytovatelem takových služeb, vedeným v seznamu Ministerstva vnitra. 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 Objednatelům bude potvrzeno zpětným odesláním zprávy o doručení na emailovou adresu, z níž byla faktura odeslána.

- 7.7 Doba splatnosti jednotlivých  kalendářních dnů a běží vždy od okamžiku doručení příslušné faktury Poskytovateli. Faktury se platí bankovním převodem na účet Poskytovatele.
- 7.8 Poskytovatel se zavazuje, že bankovní účet jím určený pro zaplacení jakéhokoliv závazku Objednatel na základě této Servisní Smlouvy bude k datu splatnosti příslušného závazku zveřejněn způsobem umožňující dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 Zákona o DPH.
- 7.9 Pokud bude Poskytovatel označen správcem daně za nespolehlivého plátce ve smyslu § 106a Zákona o DPH, zavazuje se zároveň o této skutečnosti neprodleně písemně informovat Objednatel spolu s uvedením data, kdy tato skutečnost nastala. Pokud budou naplněny podmínky pro vznik ručení podle § 109 Zákona o DPH za nezaplacenou DPH z přijatého zdanitelného plnění od Poskytovatele, má Objednatel právo bez souhlasu Poskytovatel 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 Objednatel uhradit částku odpovídající výši takto zaplacené DPH z této Servisní Smlouvy považuje za splněný.
- 7.10 Při nedodržení doby splatnosti má Poskytovatel právo požadovat po Objednateli úrok z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob. Poskytovatel akceptuje, že tento úrok z prodlení nebude vůči Objednateli uplatňován za dobu minimálně 14 (čtrnácti) kalendářních dnů bezprostředně navazujících na dobu splatnosti.
- 7.11 Poskytovatel není oprávněn započíst, postoupit nebo zastavit třetí osobě své pohledávky plynoucí z této Servisní Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany. V případě porušení

této povinnosti zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši [REDAKCE] odnoty započtené, postoupené nebo zastavené pohledávky, minimálně [REDAKCE]

8. DOBA PLATNOSTI SMLOUVY


- 8.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 8.2 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu, nejdříve však po uplynutí jednoho roku od její účinnosti. Výpověď musí být písemná. Výpovědní lhůta činí 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.
- 8.3 Poskytovatel je oprávněn tuto Servisní smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu, nejdříve však po uplynutí 1 roku od její účinnosti. Výpověď musí být písemná. Výpovědní lhůta činí 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Objednateli.

9. SANKCE A ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

- 9.1 V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost, kterou mu tato Servisní smlouva stanoví, je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši [REDAKCE] Kč za každé jednotlivé porušení, pokud není sjednána smluvní pokuta zvláštní.
- 9.2 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s plněním svých povinností vyplývajících z článku 3. této Servisní smlouvy, je Objednatel oprávněn mu účtovat smluvní pokutu v [REDAKCE] za každou i jen započatou hodinu prodlení s dodržáním kterékoli lhůty vztahované k poskytování servisních služeb v termínech dle Přílohy III., tabulka SLA této Servisní smlouvy. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody.
- 9.3 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s odstraněním jakékoli vady delšího než 48 hodin, má Objednatel právo nechat odstranit vadu jinou osobou na náklady Poskytovatele, přičemž k tomuto je Poskytovatel povinen zajistit veškerou potřebnou součinnost na svou odpovědnost.
- 9.4 Objednatel má právo na smluvní pokutu ve výši [REDAKCE] za každé jednotlivé porušení povinnosti stanovené Poskytovateli v článku 13 této Servisní smlouvy (Mlčenlivost). Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody v plné výši.
- 9.5 V případě, že se prohlášení Poskytovatele dle odstavce 5.6 této Servisní smlouvy ukáže jako nepravdivé, má Objednatel vedle práva od Servisní smlouvy odstoupit rovněž právo na smluvní pokutu [REDAKCE] Kč za každý jednotlivý případ porušení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody v plné výši.
- 9.6 Objednatel má právo odstoupit od této Servisní smlouvy rovněž v případě, když Poskytovatel podstatným způsobem poruší povinnosti Poskytovatele, přičemž za podstatné porušení Servisní smlouvy Poskyvatelem se považuje zejména opakované (dvojnásobné) nedodržení lhůt pro poskytování Servisních služeb stanovených v Příloze č. 1. této Servisní smlouvy v rámci jednoho měsíce.
- 9.7 Zaplacením smluvních pokut není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody v plné výši.

- 9.8 Odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé straně a nabývá účinnosti dnem jeho doručení Poskytovateli. Objednatel má v případě odstoupení od Servisní smlouvy z důvodu podstatného porušení Poskytovatelem nárok na náhradu nákladů účelně vynaložených s touto Servisní smlouvou.
- 9.9 V případě odstoupení od Servisní smlouvy jsou účastníci povinni postupovat podle platných právních předpisů.

10. PROHLÁŠENÍ STRAN A DOLOŽKA ÚČINNOSTI

- 10.1 Tato smlouva nabývá platnosti podpisem poslední smluvní 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 druhé smluvní strany, a to: 
- 10.2 Smluvní strany jsou si vědomy skutečnosti, že Objednatel 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 Smlouvy s případnými výjimkami, na které se vztahuje oprávnění znečitelnit jejich obsah.

11. NEZVEŘEJŇOVANÉ INFORMACE

- 11.1 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 vyzlucením, tvoří informace, které nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím, nebo které jsou obchodním tajemstvím. V registru smluv bude Smlouva uveřejněna ve znění, ve kterém budou takto zvýrazněné informace znečitelněny.

12. MLČENLIVOST

- 12.1 Obě smluvní strany považují veškeré informace získané v rámci této Servisní Smlouvy za důvěrné. Žádná smluvní strana nebude oprávněna bez souhlasu druhé smluvní strany tyto 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 Servisní 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 Servisní 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. Smluvní strany se dále zavazují, že informace získané při plnění této Smlouvy nepoužijí pro svůj ani cizí prospěch.

12.2 Objednatel je oprávněn jednostranně poskytnout informace, na které se případně vztahuje ochrana podle této Servisní 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 oprávněna 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.

12.1 Za porušení obchodního tajemství se nepovažuje zveřejnění této Smlouvy v registru smluv ve smyslu čl. 10. této Smlouvy.

13. VYŠŠÍ MOC

13.1 Žádná smluvní strana není odpovědná za prodlení s plněním povinností stanovených touto Servisní 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 osobou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Za zásah vyšší moci jsou považovány zejména války, živelné katastrofy značného rozsahu mající přímé důsledky pro předmět plnění stran z této smlouvy.

13.2 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 dle 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.

13.3 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.

13.4 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. Spolu s oznámením o zásahu vyšší moci nebo později do 3 pracovních dnů pro takovém oznámení oznamující strana předloží druhé smluvní straně důvěryhodný důkaz

potvrzující zásah vyšší moci, jakož i to, že zásadně ovlivňuje plnění jejich závazků z této smlouvy.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1 Tato Servisní smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 14.2 Tuto Servisní Smlouvu lze měnit pouze písemně, po dohodě smluvních stran, a to formou vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran, jinak je taková změna nebo doplnění Servisní Smlouvy neplatné.
- 14.3 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména ustanoveními Občanského zákoníku. Veškeré spory mezi smluvními stranami vznikající z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou rozhodovány příslušnými českými soudy podle sídla Objednatele dle právního řádu České republiky.
- 14.4 Připojením svých podpisů smluvní strany stvrzují, že bezvýhradně souhlasí s obsahem této Smlouvy.
- 14.1 Poskytovatel nepřevěde práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 14.2 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Servisní Smlouvy neplatným, nevymahatelným, zdánlivým nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost, zdánlivost či neúčinnost ostatních ustanovení této Servisní Smlouvy. Smluvní 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 Servisní Smlouvu tak, aby bylo docíleno původně zamýšleného záměru.
- 14.3 Smluvní strany se zavazují zajistit ochranu osobních údajů, které budou zpracovávat na základě této Servisní 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).

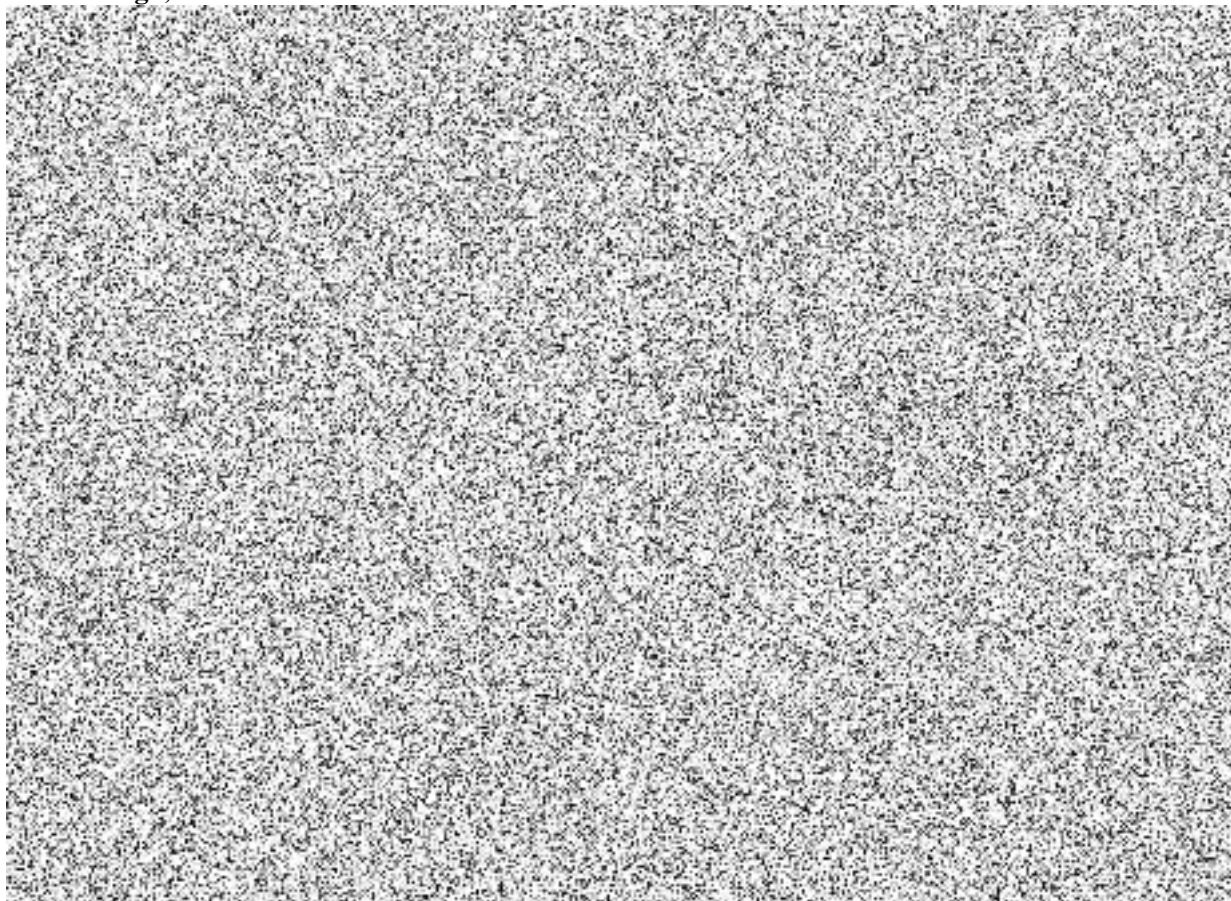
Seznam Příloh, které tvoří nedílnou součást této Smlouvy:

- PŘÍLOHA I. Katalog služeb, rozsah a specifikace, HelpDesk
PŘÍLOHA II. Technologie a aplikace spadající pod plnění smlouvy
PŘÍLOHA III. Klasifikace vad a servisní intervaly
PŘÍLOHA IV. SLA u vybraných typů požadavků

- PŘÍLOHA V. Kontakty a seznam odpovědných osob
PŘÍLOHA VI. Akceptační a předávací protokol
PŘÍLOHA VII: Akceptační protokol

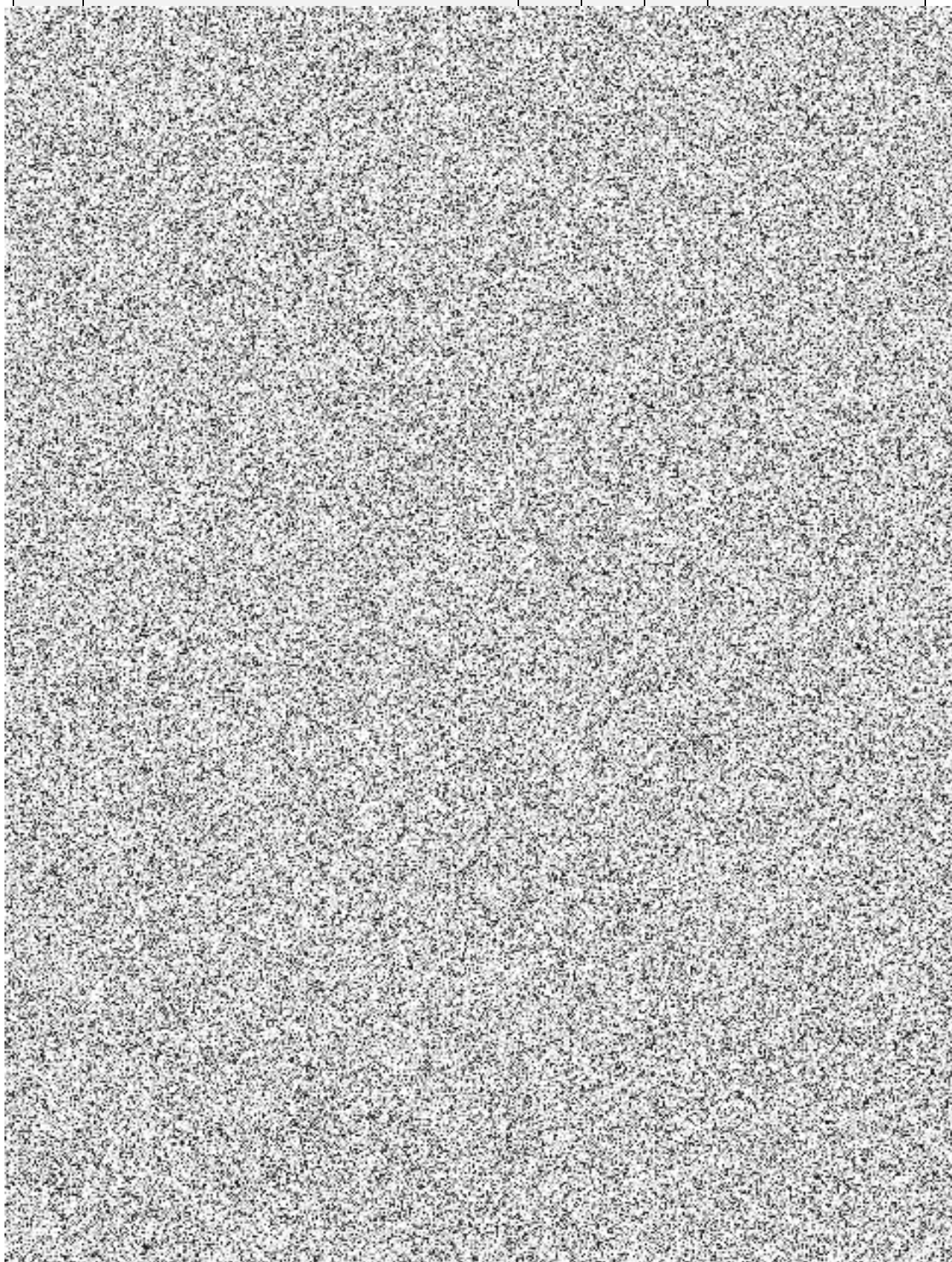
V Praze, dne:

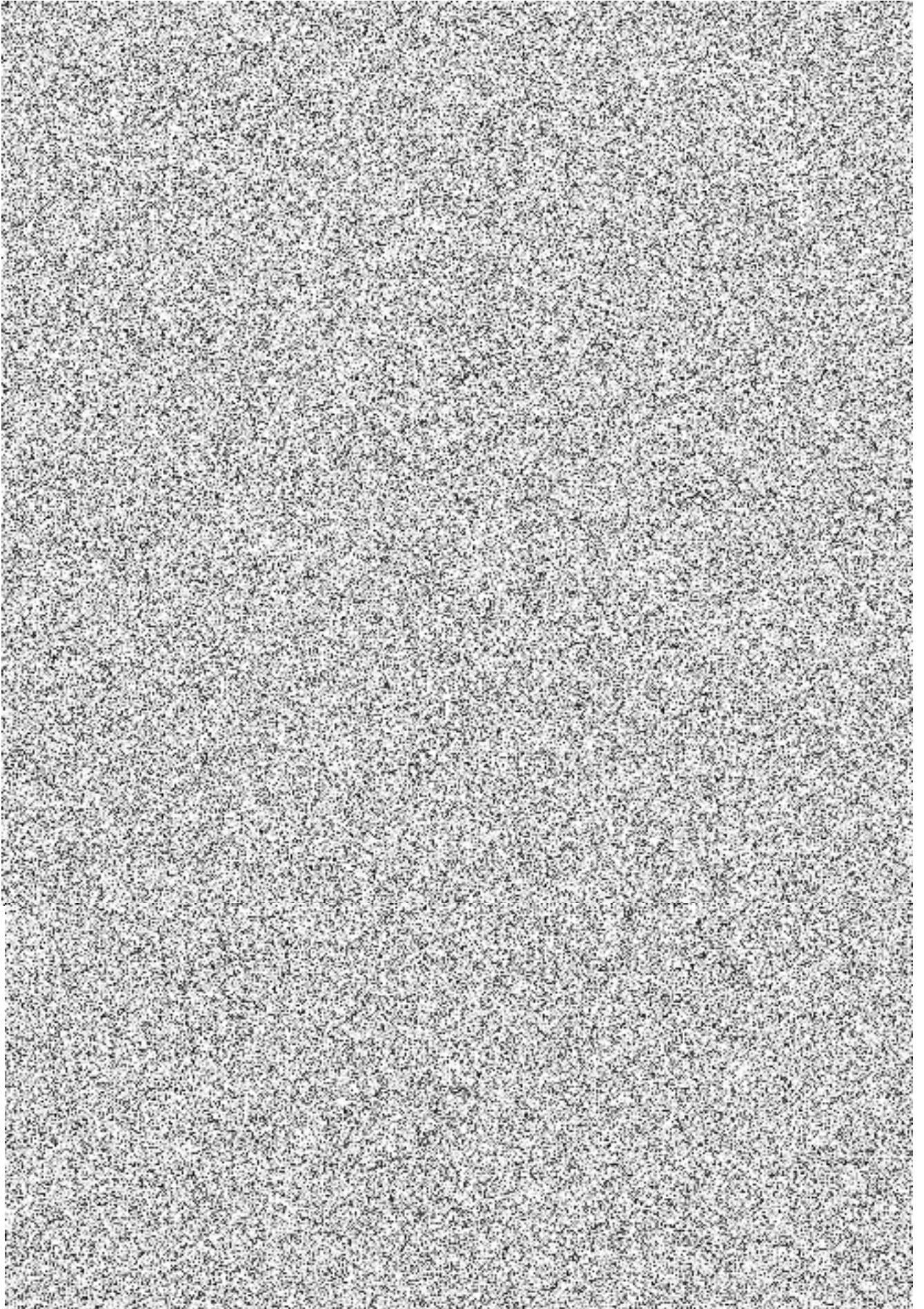
ČD Cargo, a.s.

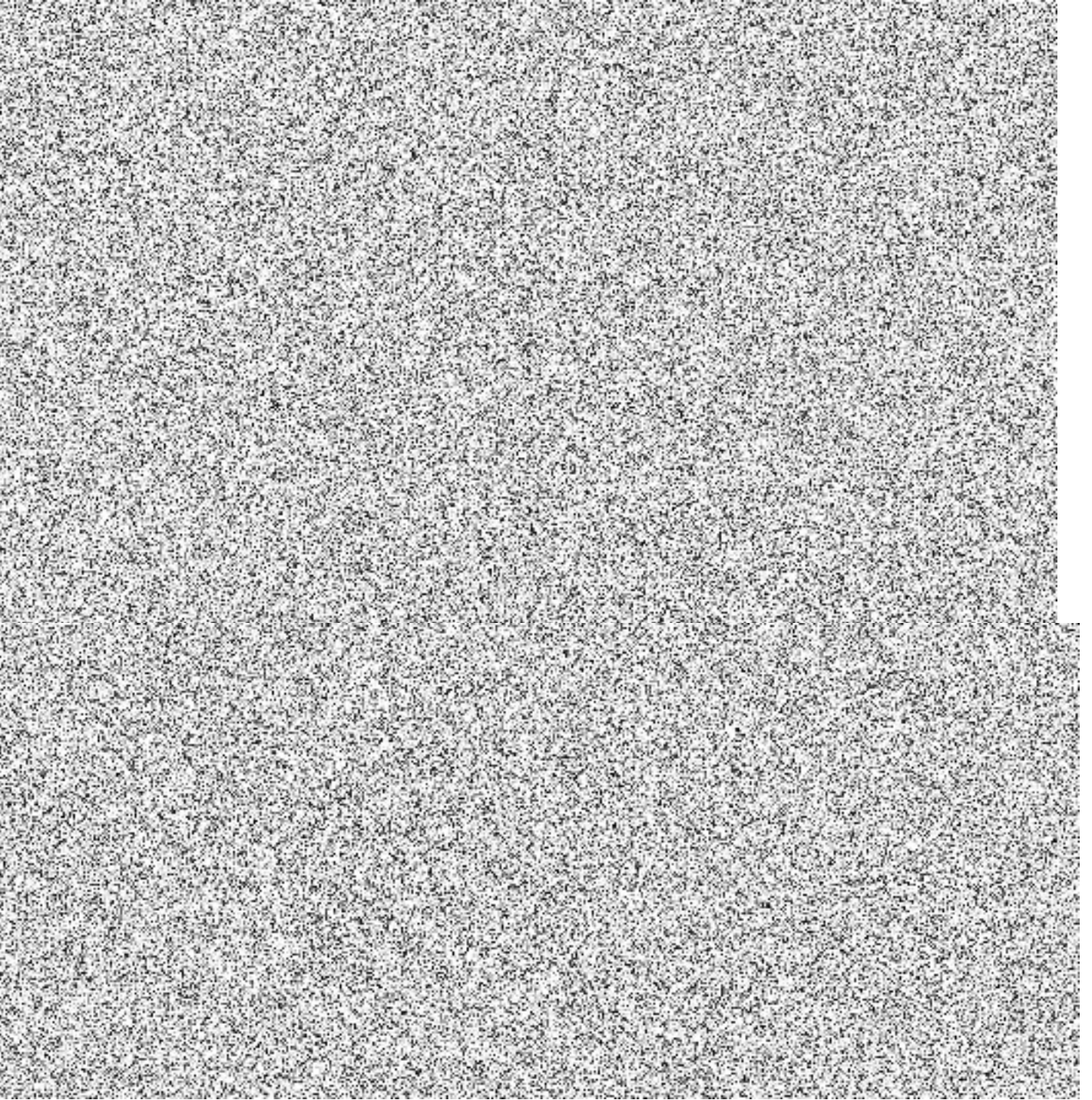


PŘÍLOHA I. KATALOG SLUŽEB, ROZSAH A SPECIFIKACE, HELPDESK

KÓD	Popis činnosti dle KATALOGU SLUŽEB	TYP 1	TYP 2	TYP 3	REŽIM SLUŽBY
-----	------------------------------------	----------	----------	----------	--------------







PŘÍLOHA II. TECHNOLOGIE A APLIKACE SPADAJÍCÍ POD PLNĚNÍ SMLOUVY

Tato Příloha II. bude aktualizována vždy minimálně jednou ročně.

Objednatel i Poskytovatel se dohodli, že nové Aplikace budou zahrnuty pod plnění této Smlouvy ke dni jejich zařazení do produkčního provozu, a to i v případě, že nebudou explicitně vyjmenovány v této Příloze II. Zařazení aplikace pod plnění dle této Smlouvy je podmíněno oznámením Objednatele o zařazení nové Aplikace pro servisní činnosti dle této Smlouvy a akceptací ze strany Poskytovatele.

Číslování verzí aplikací bude následovné – X.Y

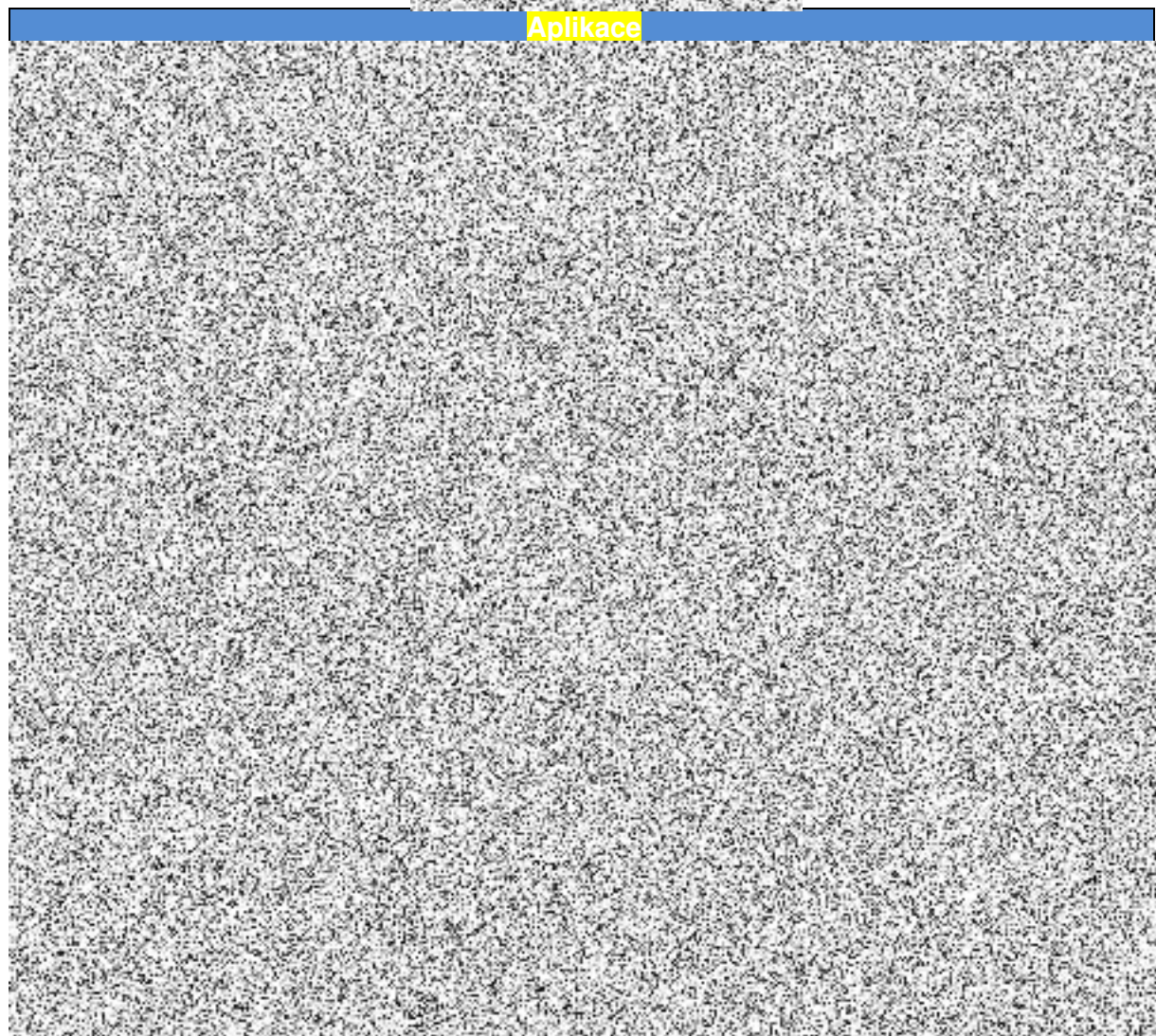
- V rámci Change managementu budou změny číslovány na pozicích X
- V rámci Patch managementu budou změny číslovány na pozicích Y

TECHNOLOGIE

Technologie



Aplikace



**) jedná se o aplikace třetích stran, co přebírá do správy ČD IS.*

Součástí každé Aplikace, která je zahrnuta pod správu upravující tato Servisní smlouva, musí být:

- administrátorská dokumentace
- uživatelská dokumentace
- programátorská dokumentace
- zdrojové kódy
- případně další schémata a modely, které se váží k aplikaci

Součástí procesu zařazení aplikace pod tuto Servisní smlouvu musí být praktická ukázka nově přidaných a spravovaných Aplikací

PŘÍLOHA III. KLASIFIKACE VAD A SERVISNÍ INTERVALY

Klasifikace vad a servisní intervaly jsou parametry upřesňující plnění Poskytovatele v rámci služby SLA1 - Servisní pohotovost a držení SLA pro případ nestabilního stavu Systému, která je specifikována v Příloze I.

KLASIFIKACE VAD

(1) Klasifikace vady 1 – Kritická závažnost

Systém je z důvodu jeho selhání kompletně mimo provoz a nelze využít žádnou z jeho služeb ani funkcí.

(2) Klasifikace vady 2 – Vysoká závažnost

Hlavní funkce a služby systému jsou významným způsobem omezeny. Tento stav znemožňuje plné využívání systému uživateli, nebo je významně omezuje (není možné pracovat se systémem, protože se prodloužila doba odezvy nebo pracnost o více než 50 %) a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem Objednatele. Lze takto označit problém, kdy se vyskytují chyby v systému a není je možno nahradit jiným mimořádným postupem nebo jinými funkcemi systému (obejítí). Pro příklad DMS jde o stav, kdy je možné s obtížemi ze systému data vyhledávat / exportovat / číst, ale není možné nová data vkládat.

(3) Klasifikace vady 3 - Střední závažnost

Funkce a služby systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání systému uživateli. Je možné pracovat se systémem, protože se prodloužila doba odezvy nebo pracnost o méně než o 50 %. Může se jednat o problém ve funkčnosti, které lze dočasně náhradním uspokojivým způsobem obejít.

(4) Klasifikace vady 4 - Minimální závažnost

Funkce a služby systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má minimální dopad na využívání systému uživateli (může se jednat o drobné vady, nijak neomezující běžné používání SW, překlapy, nesprávné formátování textu v dokumentaci, apod.).

VYŘEŠENÍ, DOBA VYŘEŠENÍ A REAKČNÍ DOBA

Řešení problému: Za řešení problému se pro účely této Smlouvy považuje taková aktivita Poskytovatele, kterou Poskytovatel řeší problém v systému Objednatele a odstraňuje vadu.

Vyřešením problému se rozumí uvedení systému do stabilního a plně funkčního stavu, jaký byl před vznikem, výskytem problému nebo identifikací problému.

Nejedná se v žádném případě o jakoukoliv změnu funkcionality systému oproti stavu, v němž byl systém či jeho část dodán Objednavateli Poskytovatelem či třetí stranou. Takováto situace s ohledem na její charakter bude řešena formou požadavku na změnu.

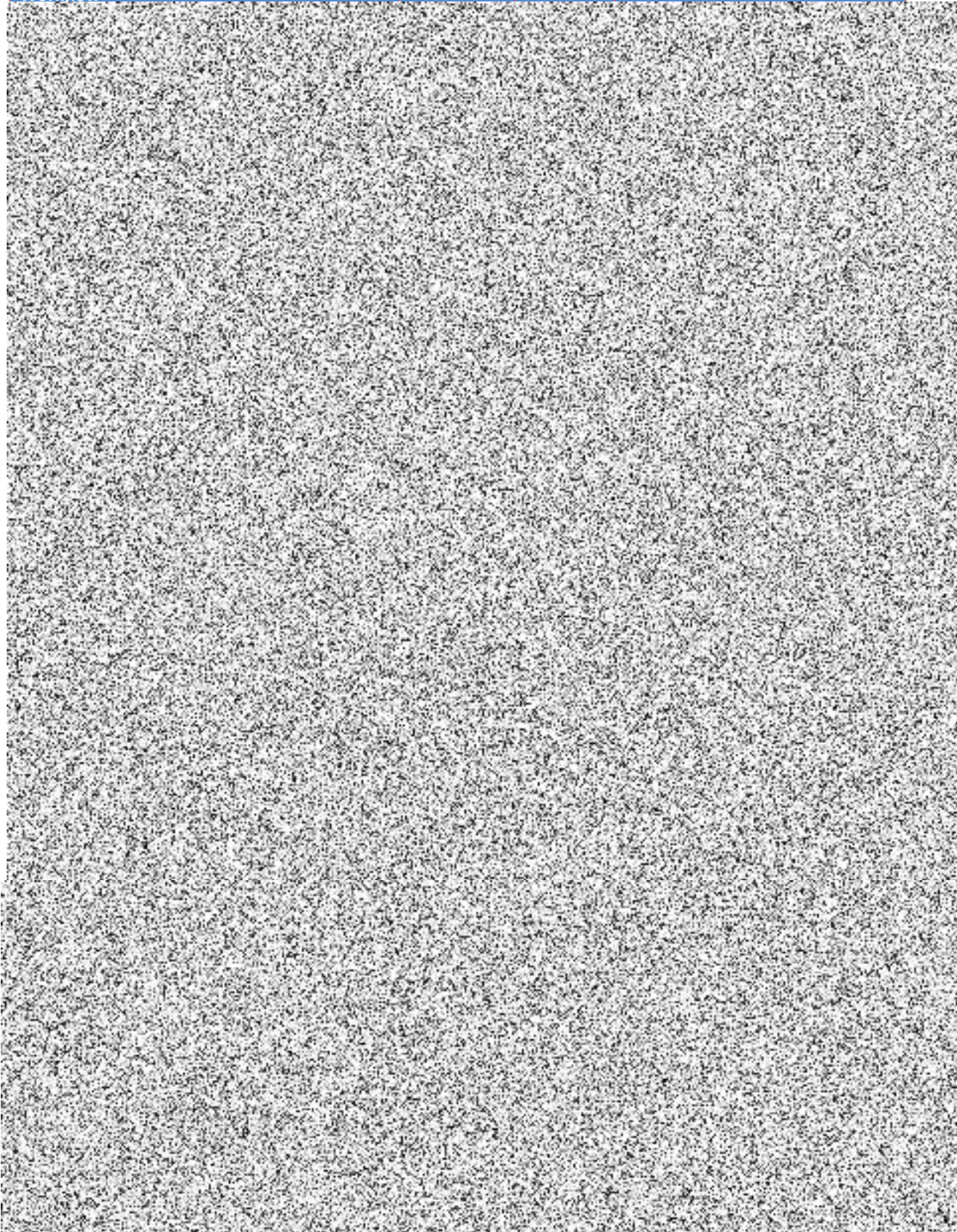
Reakční dobou je lhůta (v hodinách plnění SLA bez ohledu na pracovní dobu), která začíná běžet od okamžiku oznámení vady Objednatelem Poskytovateli a během níž je Poskytovatel povinen zahájit činnost (Řešení problému) směřující k Vyřešení problému. Za lhůtu k Vyřešení problému se pro účely této Smlouvy považuje doba (v hodinách plnění SLA bez ohledu na pracovní dobu) od okamžiku oznámení vady Objednatelem Poskytovateli do okamžiku, kdy Poskytovatel provede Vyřešení problému („Doba vyřešení“).

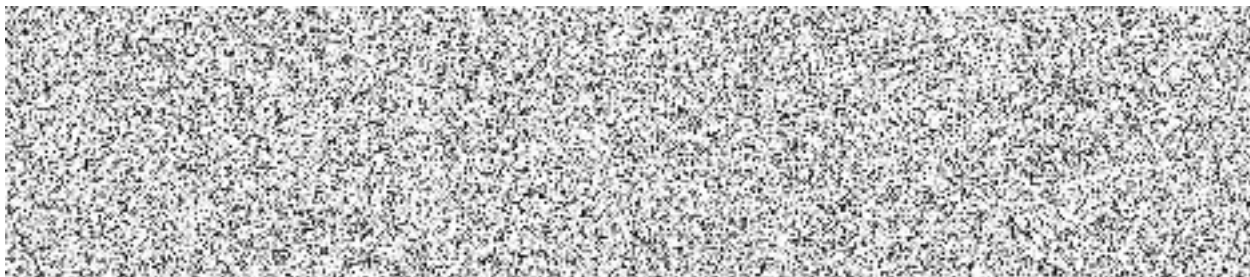
Pozn.: Klasifikace vad, Reakční doby a Doby vyřešení se vztahují na provoz systému či jeho části ve stavu, v němž byl Objednateli dodán Poskytovatelem nebo třetí stranou. Poskytovatel neodpovídá z titulu této Smlouvy za jiné softwarové, hardwarové případně infrastrukturní a komunikační nástroje, které nejsou jednoznačně zahrnuty v Systému.

Klasifikace vady	Definice priority	Reakční doba	Doba vyřešení (hodiny)	Parametr	Procento z ceny PP	Částka Kč
Vyhodnocovací období 1 měsíc						
1	Vysoká	do 15 minut	12	Za každou započatou pracovní hodinu překročení doby na vyřešení incidentů priority 1	1,5	
2	střední	do 30 minut	24	Za každou započatou pracovní hodinu překročení doby na vyřešení incidentů priority 2	1	
3	Nizká	do 1 hodiny	48	Za každou započatou pracovní hodinu překročení doby na vyřešení incidentů priority 3	0,5	
4	Minimální závažnost	do 1 hodiny	do 5 pracovních dnů	Za každou započatou pracovní hodinu překročení doby na vyřešení incidentů priority 4	0,5	

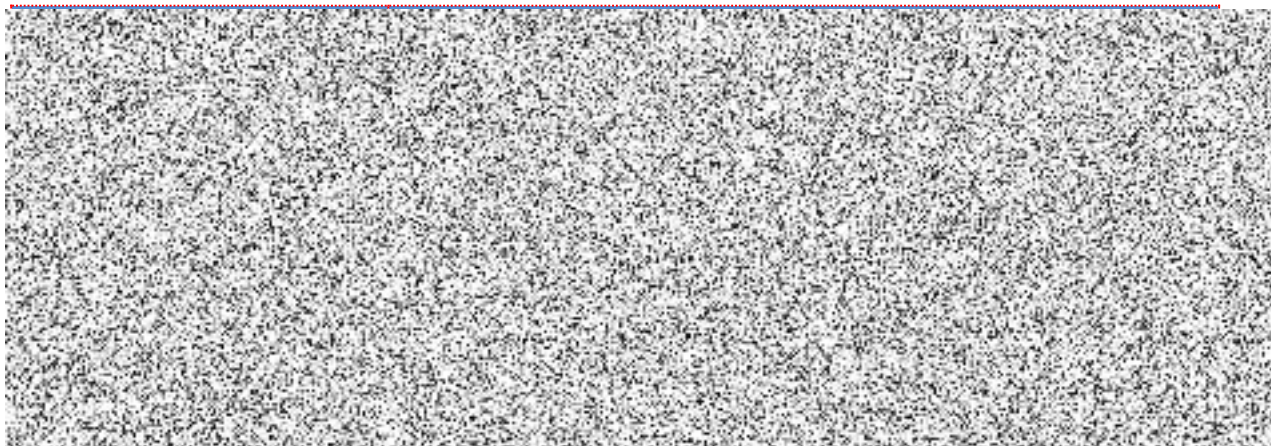
PŘÍLOHA IV. SLA U VYBRANÝCH TYPŮ POŽADAVKŮ

Požadavek	SLA klasifikace vady	Režim služeb	Doplňující informace
<i>Workflow</i>			





Požadovaná data při nahlášení incidentu



PŘÍLOHA V. KONTAKTY A SEZNAM ODPOVĚDNÝCH OSOB

Objednatel

Jméno a Příjmení	Ve věci	E-Mail	Telefon
[Redacted content]			

Poskytovatel

Jméno a Příjmení	Ve věci	E-Mail	Telefon
[Redacted content]			

PŘÍLOHA VI. AKCEPTAČNÍ A PŘEDÁVACÍ PROTOKOL



Akceptační a předávací protokol

Číslo smlouvy/objednávky:		Identifikace protokolu:	
Název činnosti:	Předání aplikace do správy servisní podpory.	Datum vypracování:	
Výstup činnosti:	Předání aplikace do správy servisní podpory.	Zpracovatel:	
Spolupracující osoby:			

1. Popis činnosti k akceptaci

2. Připomínky k činnosti


3. Vyjádření k akceptaci činnosti (ano/ano podmíněné/ne a proč)

4. Finanční vyhodnocení

Číslo DČ	Cena							
	Provozní							
1	0,-							

Podpisy členů Kontrolní komise			
Jméno	Útvar	Datum	Podpis

PŘÍLOHA VII. AKCEPTAČNÍ PROTOKOL

									
Akceptační protokol									
Číslo smlouvy:					Identifikace protokolu:				
Název činnosti:					Datum vypracování:				
Výstup činnosti:					Zpracovatel:				
Spolupracující osoby:									
1. Popis výstupu činnosti k akceptaci									
2. Připomínky k výstupu činnosti									
3. Vyjádření k akceptaci výstupu činnosti (ano/ano podmíněné/ne a proč)									
4. Finanční vyhodnocení									
a)									
Číslo DČ	Plánovaná cena DČ		Splněná cena DČ		Nesplněná částka		Sankce		
	Provozní	Investiční	Provozní	Investiční	Provozní	Investiční	Provozní	Investiční	
Celkem	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-	0,-
Podpisy členů Kontrolní komise									
Jméno			Útvar		Datum		Podpis		