

Smlouva na podporu provozu SW aplikací

č. 09419-2022-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

ALTWORX s.r.o

se sídlem: Skryjova 1606/8, Brno Husovice 614 00

Zastoupená: 

IČ: 15529347

DIČ: CZ 15529347

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 746

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně jen „**Strany**“ nebo jednotlivě jako „**Strana**“)

PREAMBULE

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

1. PŘEDMĚT SMLOUVY




- 1.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli Služby PP pro SW aplikace [redacted] sah 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 Poskytovateli cenu v souladu s touto Smlouvou a poskytovat Objednateli nutnou součinnost za podmínek této Smlouvy.
- 1.4. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou od **1. 3. 2022**.

2. MÍSTO A ČAS PLNĚNÍ

- Místem plnění této Smlouvy je sídlo Objednatel a pracoviště:
- Praha 7, Holešovice, Jankovcova 1569/2c;
- Praha 7, Holešovice, Jankovcova 1566/2b

3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Celkový rozsah za Služby PP [redacted] ož je cena maximální a nepřekročitelná.
- 3.2. K ceně sjednané dle této Smlouvy bude připočtena daň z přidané hodnoty, v sazbě platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění, v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění.
- 3.3. 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.
- 3.4. V případě, že Poskytovatel nebude poskytovat Služby PP v souladu s Parametry služby dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn zaplatit Poskytovateli 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.

- 3.5. Objednatel se zavazuje uhradit cenu dle čl. 3.1 této Smlouvy na základě jednotlivých daňových dokladů – faktur (dále jen „faktura“) vystavených Poskytovatelem měsíčně vždy nejpozději do 15. dne měsíce za měsíc předchozí. Nárok na fakturaci ceny vzniká Poskytovateli za podmínky řádného poskytnutí Služeb PP dle Specifikace služeb a v definovaných SLA podle parametru služby za předchozí měsíc, což bude Objednatelem 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.
- 3.6. Faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona o DPH a § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Faktura musí dále 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.
- 3.7. Faktura bude v papírové podobě doručena Objednateli na adresu: ČD Cargo, a.s., Odbor účetnictví, Jankovcova 1569/2b, 170 00 Praha 7 - Holešovice.
- 3.8. Strany se v souladu se Zákonem o DPH dohodly, že faktura může být též Objednateli zaslána elektronicky (dále jen „Elektronická faktura“), a to výlučně na e-mailové adresě  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 zasílána z emailové adresy:  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 Objednatelem bude potvrzeno zpětným odesláním zprávy o doručení na emailovou adresu, z níž byla faktura odeslána.
- 3.9. Doba splatnosti jednotlivých faktur je  kalendářních dnů a běží vždy od okamžiku doručení příslušné faktury Objednateli. Faktury se platí bankovním převodem na účet Poskytovatele.
- 3.10. Poskytovatel se zavazuje, že bankovní účet jím určený pro zaplacení jakéhokoli 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.

3.11. Pokud bude Poskytovatel označen správcem daně za nespolehlivého plátce ve smyslu § 106a zákona o DPH, zavazuje se zároveň o této skutečnosti neprodleně písemně informovat Objednatele spolu s uvedením data, kdy tato skutečnost nastala. Pokud Objednateli vznikne podle § 109 zákona o DPH ručení za nezaplacenou DPH z přijatého zdanitelného plnění od Poskytovatele, má Objednatel právo bez souhlasu Poskytovatele uplatnit postup zvláštního způsobu zajištění daně podle § 109 zákona o DPH. Při uplatnění zvláštního způsobu zajištění daně uhradí Objednatel částku DPH podle daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem na účet správce daně Poskytovatele a Poskytovatele o tomto kroku vhodným způsobem vyrozumí. Zaplacením částky DPH na účet správce daně Poskytovatele a jeho vyrozuměním o tomto kroku se závazek Objednatele uhradit částku odpovídající výši takto zaplacené DPH z této Smlouvy považuje za splněný.

3.12. Při nedodržení doby splatnosti má Poskytovatel právo požadovat po Objednateli úrok z prodlení dle ustanovení § 1970 Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., včetně minimální výše nákladů spojených s uplatněním pohledávky dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., v platném znění. Poskytovatel akceptuje, že tento úrok z prodlení nebude vůči Objednateli uplatňován.

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. Vzor Zprávy o plnění SLA je obsažen v Příloze č. 4 této Smlouvy.
- 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. V případě nedodržení Parametrů služby je Objednatel oprávněn uplatnit procentní snížení ceny v souladu s SLA.
- 6.2. V případě porušení mlčenlivosti dle čl. 9 této Smlouvy zaplatí porušující strana druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši  každé jednotlivé porušení.
- 6.3. 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.
- 6.4. Poskytovatel se zavazuje nezapočíst, nedat do zástavy a nepostoupit své závazky a pohledávky plynoucí z této Smlouvy třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. V případě porušení této povinnosti zaplatí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši  hodnoty započtené, zastavené nebo postoupené pohledávky, minimálně vša .
- 6.5. Zaplacením jakékoliv sjednané smluvní pokuty není dotčeno právo poškozeného na náhradu škody v plné výši a nezbavuje povinnou Smluvní stranu povinnosti 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 Objednatel 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 6 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 Poskyvatele, o které Objednatel nepochybně věděl a Poskyvatele 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 jejich závazků z této Smlouvy.

9. PROHLÁŠENÍ STRAN A DOLOŽKA ÚČINNOSTI

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

10. DŮVĚRNOST

- 10.1. Tato Smlouva a veškeré údaje, sdělení a dokumenty (dále jen „Informace“) s ní související mají důvěrný charakter, a žádná Strana nebude oprávněna bez souhlasu druhé Strany tyto Informace, které jsou obchodním tajemstvím druhé Strany, zveřejnit nebo jinak zpřístupnit jakékoliv třetí osobě nebo tyto informace využít, vyrazit či zneužít ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetí osoby, 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 Stran činěná v souladu s plněním této Smlouvy vůči odborným poradcům (zejména právním). Pokud závazek mlčenlivosti těchto třetích osob nebude vyplývat z právních předpisů, příslušná 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 Stran Smluvní strany se dále zavazují zajistit zachování mlčenlivosti u veškerých svých zaměstnanců a třetích osob, kterých k plnění povinností dle této Smlouvy užijí.
- 10.2. Objednatel označuje za důvěrná veškerá data (dále jen „Data“), která poskytl Poskytovateli za účelem realizace Díla dle této Smlouvy a Poskyvatel se zavazuje ohledně těchto Dat zachovávat mlčenlivost, resp. nebude je dále rozšiřovat nebo reprodukovat a nezpřístupní je třetímu subjektu. Současně se Poskyvatel zavazuje, že zabezpečí, aby veškerá Data byla řádně evidována a archivována tak, že k nim nebude mít nikdo neoprávněný přístup. Obdobně se povinnosti Poskytovatele zde uvedené vztahují i na případné subdodavatele Poskytovatele. Poskyvatel je povinen takového subdodavatele zavázat k ochraně Dat a Informací. V případě, že by došlo k porušení povinností

- poskytovatele prostřednictvím některého z jeho subdodavatelů, odpovídá za toto porušení Poskytovatel, jako by povinnost porušil sám.
- 10.3. Objednatel je oprávněn jednostranně poskytnout informace, na které se případně vztahuje ochrana dle této Smlouvy, v případě, že je k takovému postupu povinen na základě platného právního předpisu a/nebo pravomocného soudního, arbitrážního či správního rozhodnutí s tím, že:
- je oprávněn poskytnout informace pouze v rozsahu nezbytně nutném pro splnění dané povinnosti,
 - zvolí nejvhodnější postup v dané věci tak, aby zároveň byl minimalizován zásah do důvěrného charakteru informací.
- 10.4. Za porušení obchodního tajemství se nepovažuje zveřejnění této Smlouvy v registru smluv ve smyslu čl. 9 a 11. této Smlouvy. Povinnost mlčenlivosti ohledně Informací a Dat platí po dobu trvání této Smlouvy a dalších 5 (pět) let po ukončení této smlouvy. V případě porušení uvedených povinností ponese povinná Strana veškerou odpovědnost spojenou s náhradou vzniklé škody/újmou. Odpovědnosti za škodu/újmu se Strana zproští jen tehdy, prokáže-li, že neporušila žádnou povinnost stanovenou touto Smlouvou.
- 10.5. Strany se zavazují zajistit ochranu osobních údajů, které budou zpracovávat na základě této Smlouvy a/nebo v souvislosti s ní. Při zpracování osobních údajů jsou 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. Strany jsou dále povinny zajistit, aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracování osobních údajů zabezpečeny veškeré povinnosti vyplývající z právních předpisů, zejména z obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).

11. NEZVEŘEJŇOVANÉ INFORMACE

- 11.1. 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. Strany se shodly na tom, že ustanovení této Smlouvy, která jsou zvýrazněna vyžlucením, tvoří informace, které nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím, nebo které jsou obchodním tajemstvím. V registru smluv bude Smlouva uveřejněna ve znění, ve kterém budou takto zvýrazněné informace znečitelněny.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na jejím základě nebo v souvislosti s ní, se řídí právním řádem České republiky, mj. Občanským zákoníkem.
- 12.2. Strany se dohodly, že případné spory vzniklé z právních vztahů založených touto Smlouvou nebo v souvislosti s ní, budou přednostně řešit nejprve jednáním a nalezením smírného řešení. Pokud mezi Stranami nedojde k dohodě, pak první instancí k řešení soudního sporu bude obecný soud České republiky místně příslušný dle sídla Objednatele.
- 12.3. Tato Smlouva včetně příloh a dokumentů s ní souvisejících tvoří úplnou dohodu mezi Stranami v záležitostech touto Smlouvou upravených a nahrazuje tak veškerá předchozí ústní i písemná ujednání a dohody. Jakékoliv změny nebo dodatky k této Smlouvě musí být učiněny písemnou formou a podepsány oběma Stranami. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv. Každá Strana může namítnout neplatnost Smlouvy a/nebo jejího dodatku z důvodu nedodržení formy kdykoliv, a to i když již bylo započato s plněním.
- 12.4. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatným, nevymahatelným, zdánlivým nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost, zdánlivost či neúčinnost ostatních ustanovení této smlouvy. Strany se zavazují nahradit neplatné, nevymahatelné, zdánlivé nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným se stejným nebo obdobným právním a obchodním smyslem, případně uzavřít novou smlouvu tak, aby bylo docíleno původně zamýšleného záměru.
- 12.5. Žádná Strana nepřevéde práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany.
- 12.6. Strany vedeny dobrou vírou v nabytí účinnosti této Smlouvy se dohodly, že poskytnou-li si s odkazem na tuto Smlouvu od okamžiku její platnosti do okamžiku její účinnosti jakékoliv vzájemné plnění odpovídající předmětu Smlouvy, pak se na toto plnění uplatní podmínky, zejména práva a povinnosti Stran, stanovené touto Smlouvou. Toto ujednání se vztahuje výlučně na plnění poskytnuté s výslovným odkazem na tuto Smlouvu a/nebo, je-li bez jakýchkoliv pochybností zřejmé, že je takové plnění poskytováno Stranou na základě této Smlouvy.
- 12.7. Dodavatel podpisem Smlouvy prohlašuje, že bere na vědomí Etický kodex Objednatele, společnosti ČD Cargo, a.s., zveřejněný na webové stránce <https://www.cdcargo.cz/politiky-spolecnosti>, a zavazuje se dodržovat zásady v něm uvedené.
- 12.8. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž obě smluvní strany obdrží její elektronický originál opatřený zaručenými elektronickými podpisy oprávněných osob smluvních stran. V případě, že tato Smlouva z jakéhokoli důvodu nebude vyhotovena v elektronické podobě, bude sepsána ve dvou (2) vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno (1) vyhotovení.

12.9. Tato Smlouva je uzavřena ve dvou (2) vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom (1) vyhotovení. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha 1: Specifikace a rozsah služby

Příloha 2: Parametry služby

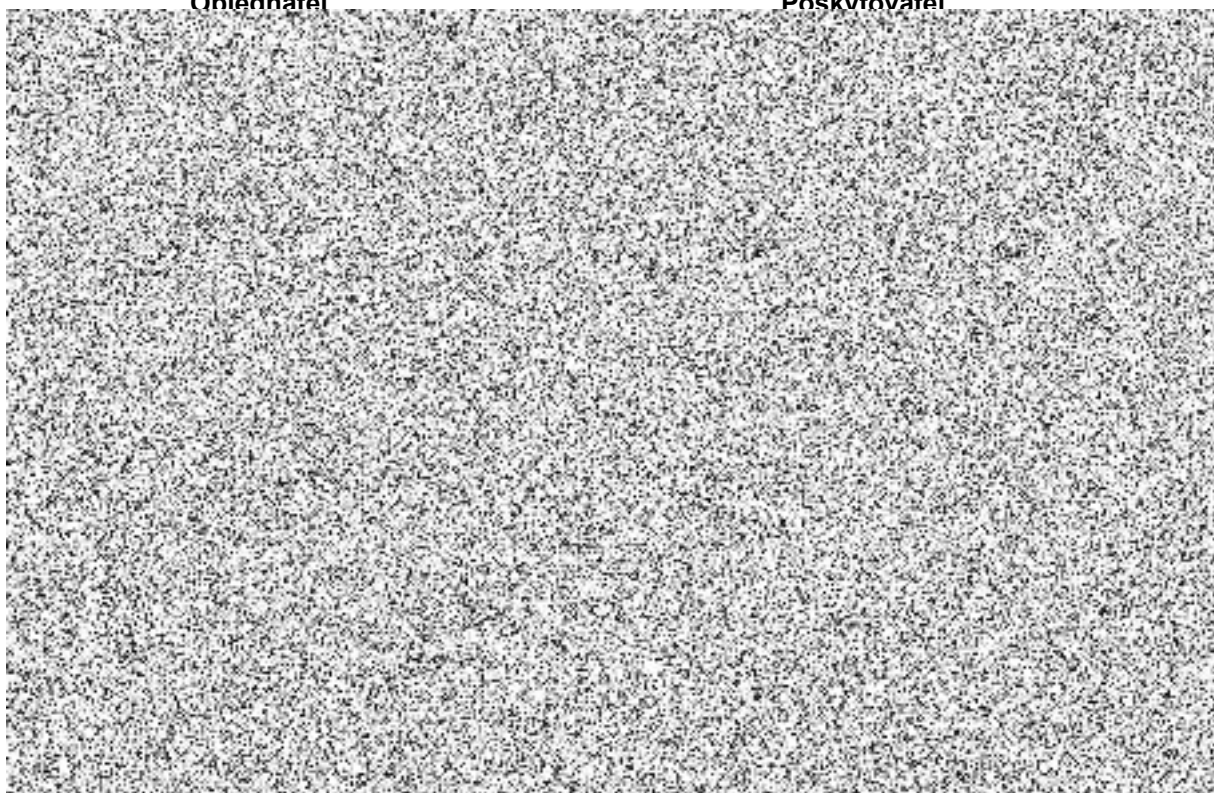
Příloha 3: Definice SLA

Příloha 4: Vzor Zprávy o plnění SLA

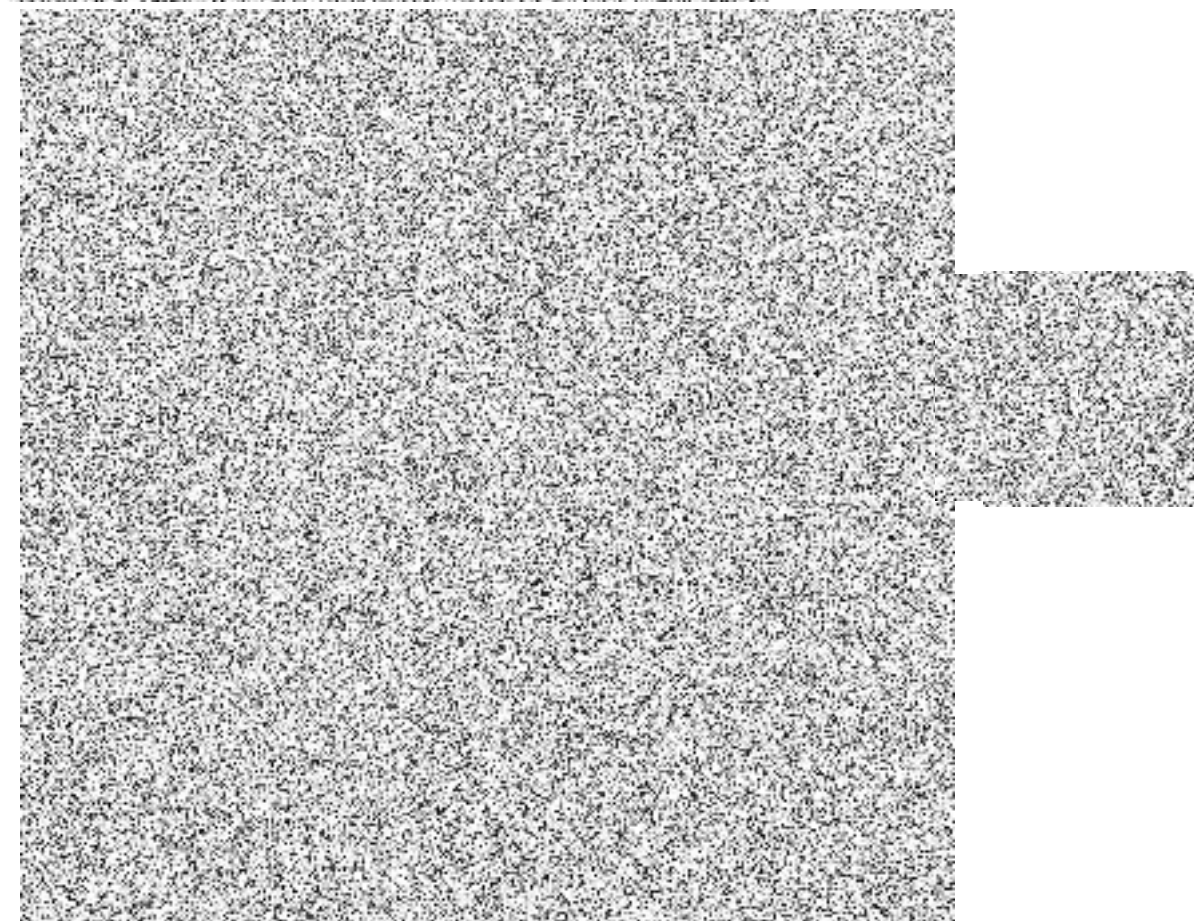
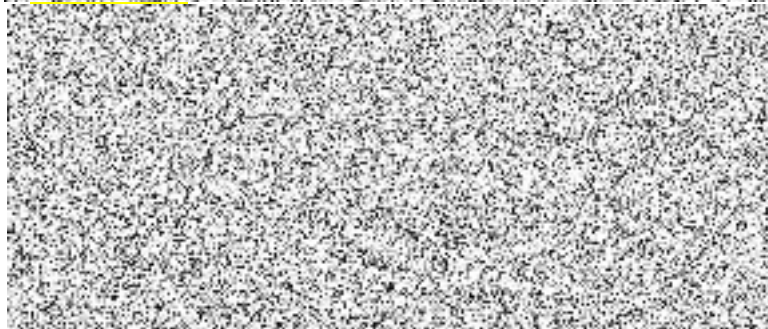
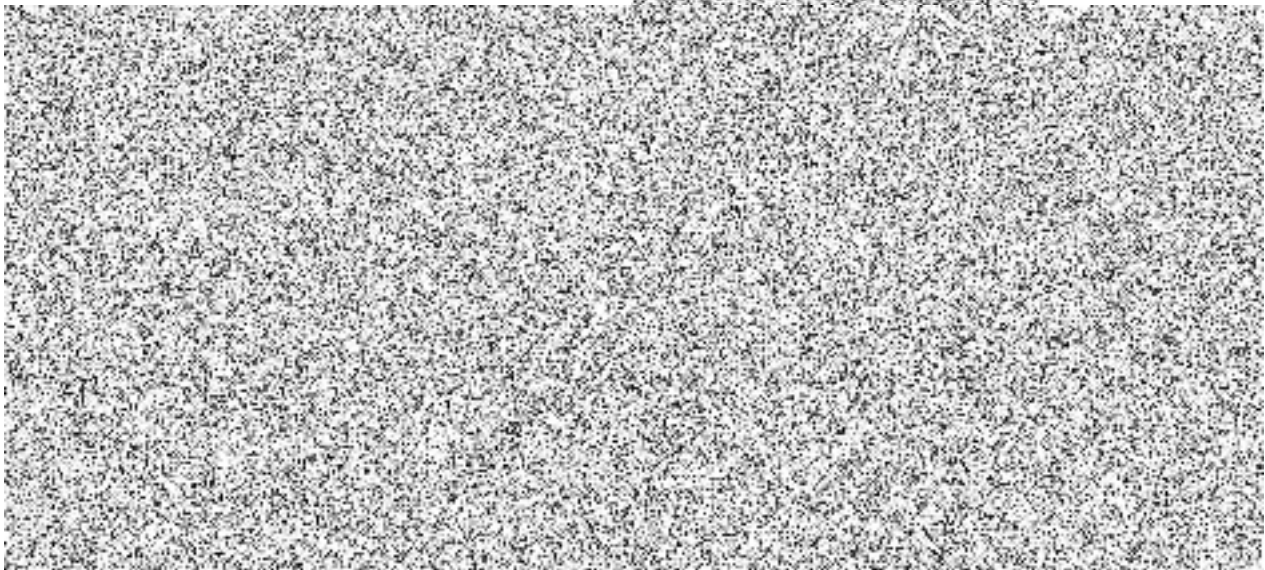
Strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

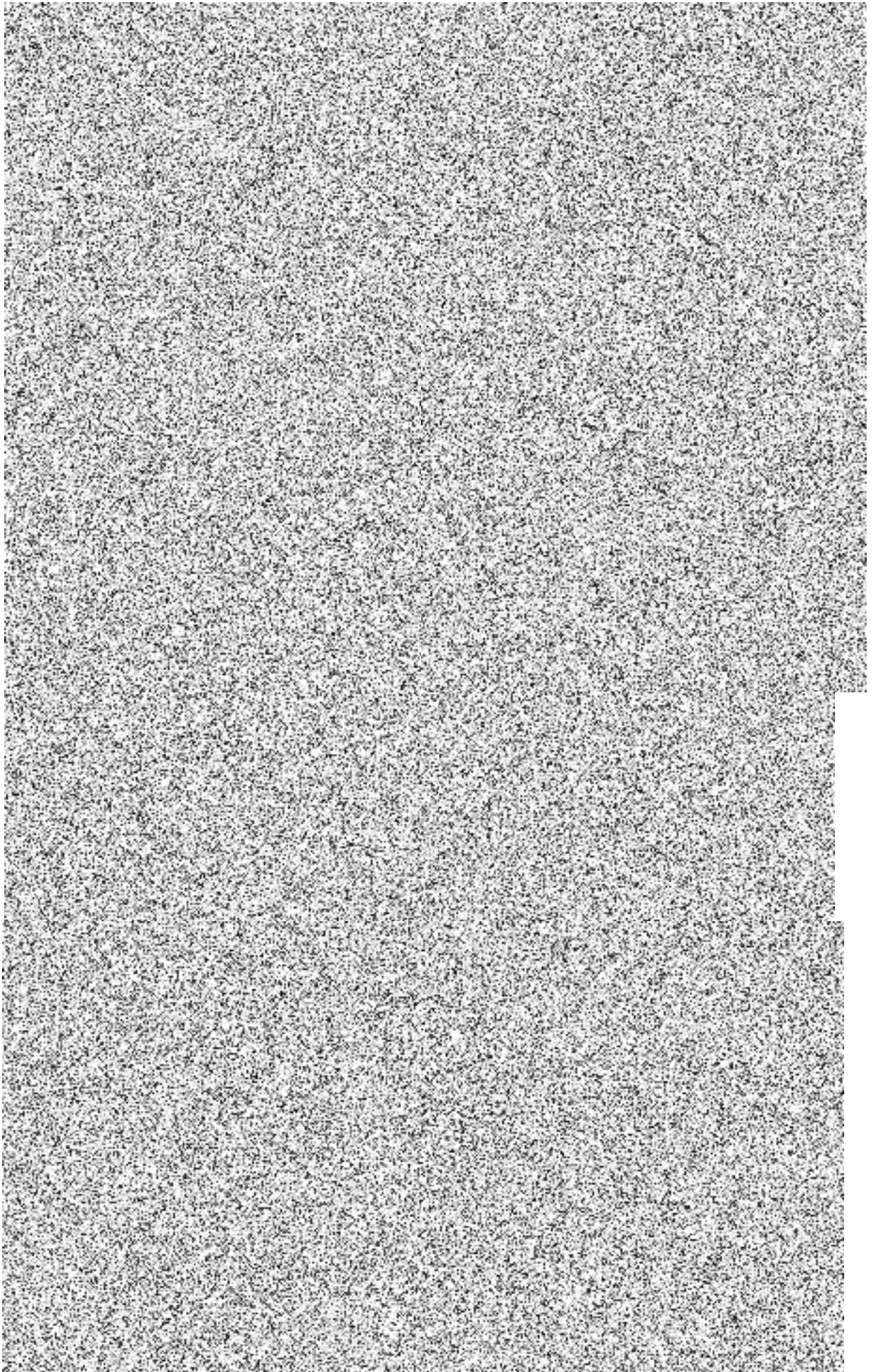
Objednatel

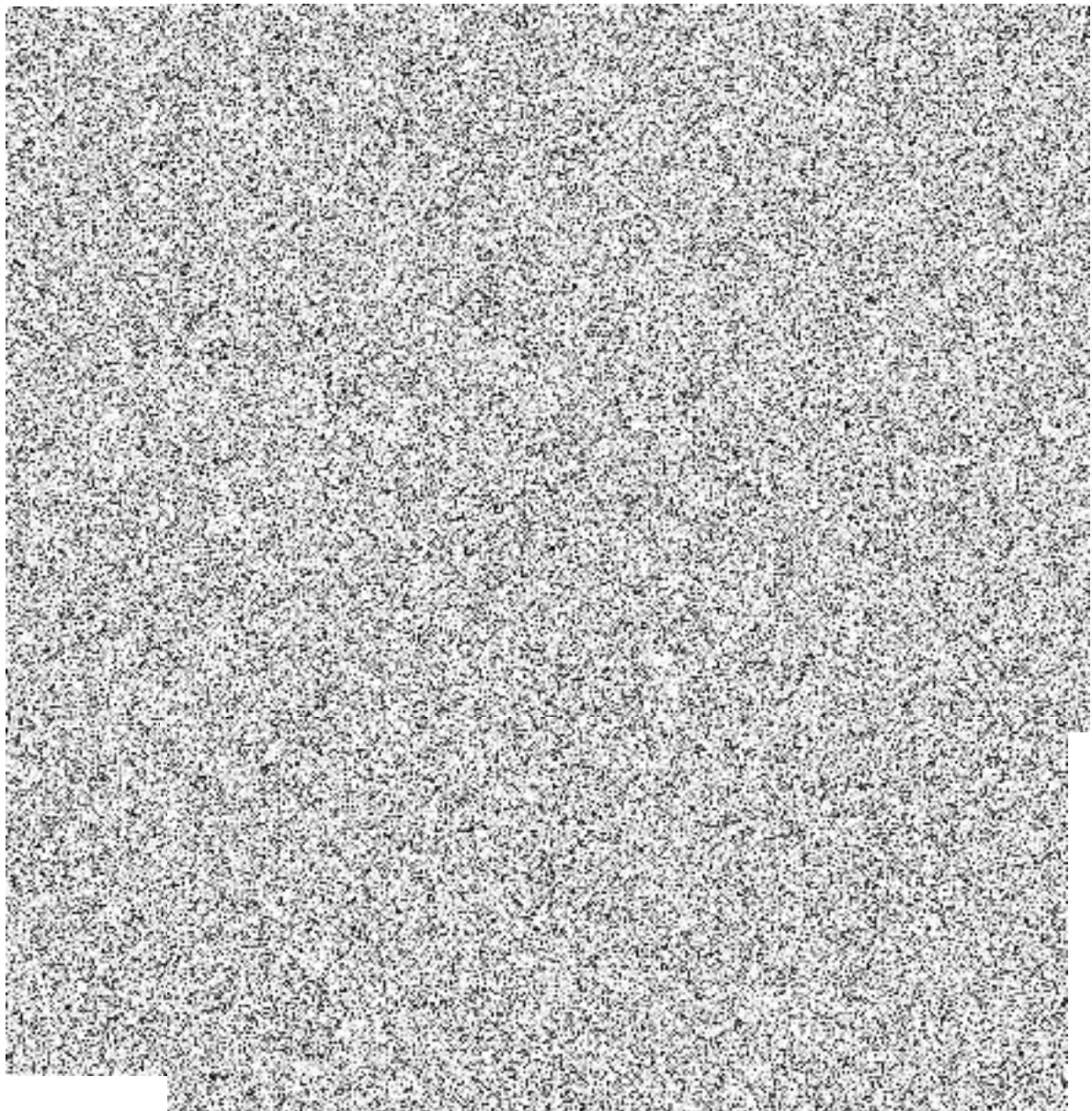
Poskytovatel



Příloha 1
Specifikace a rozsah služby

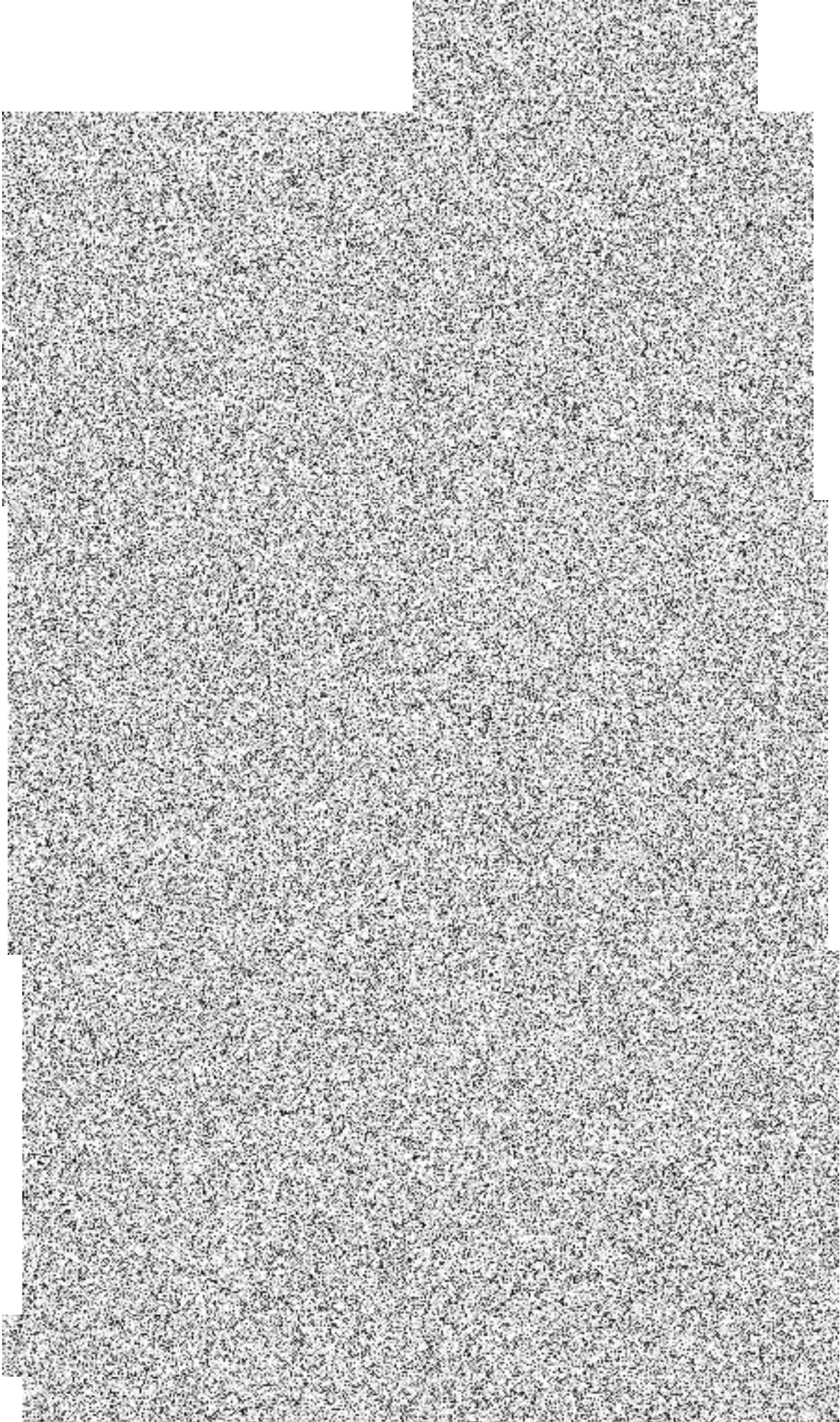






Specifikace a rozsah služby

u



základě změn v systémech třetích

Výstupy:

1. Podpor

- Zpráv
- Přehle
- Přehle

[Redacted text block]

[Large redacted text block]

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					