

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ A UŽIVATELSKÉ PODPORY SYSTÉMU PŘÍSTAVNÍ KARTY

uzavřená podle ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb.,
občanského zákoníku v platném znění

mezi:

| | |
|---------------------------------|--|
| Název | Česká republika – Ředitelství vodních cest ČR organizační složka státu zřízená Ministerstvem dopravy České republiky, a to Rozhodnutím ministra dopravy a spojů České republiky, č. 849/98-KM ze dne 12. 3. 1998 (Zřizovací listina č. 849/98-KM ze dne 12. 3. 1998, ve znění Dodatků č. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11 a 12) |
| Sídlo | nábř. L. Svobody 1222/12, 110 15 Praha 1 |
| IČ | 67981801 |
| DIČ | CZ67981801 |
| Zastupuje ve věcech smluvních | Ing. Lubomír Fojtů, ředitel |
| Zastupuje ve věcech technických | ██████████ vedoucí oddělení správy a provozování majetku |
| Bankovní spojení | ████████████████████ (dále jen „Objednatel“) |
| | a |
| Název | VARŠ BRNO a.s. |
| Sídlo | Kroftova 3167/80c, 616 00 Brno |
| IČ | 63481901 |
| DIČ | CZ63481901 |
| | zapsán v OR vedeném Krajským soudem v Brně, v oddílu B, vložce 1743 |
| Zastupuje ve věcech smluvních | ██████████ předseda představenstva ██████████, člen představenstva |
| Zastupuje ve věcech technických | ██████████ vedoucí oddělení podpory SW řešení |
| Bankovní spojení | ████████████████████ (dále jen „Zhotovitel“) |

Článek I Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje zajistit pro Objednatele servisní a uživatelskou podporu centrálního webového systému Přístavní karty realizovaného Zhotovitelem na základě smlouvy S/RVC/057/OSE/SoD/2016 (dále společně jen „Systém“) zahrnující pravidelnou i operativní servisní podporu v režimu 12/7 v plavební sezóně, 9/5 mimo sezónu, pro zajištění spolehlivého trvalého provozu a rychlé řešení funkčních i bezpečnostních incidentů. Doplnkově budou vykonávány vyžádané služby konfigurací, drobných úprav frontendu, reportů a aktualizace SW. Objednatel se zavazuje za servisní a uživatelskou podporu Systému zaplatit sjednanou odměnu.
2. Servisní a uživatelská podpora Systému (dále také jen „Služba“) je rozdělena na paušální služby (dále jen „Paušální služby“), jež jsou definovány v příloze č. 1 této smlouvy, a doplňkové služby (dále jen „Doplňkové služby“), jež jsou definovány v příloze č. 2 této smlouvy.
3. Plnění je financováno z rozpočtu Státního fondu dopravní infrastruktury, globální položky ISPROFOND 500 511 0001, podglobální položky Provoz přístavů kat. B1 – 5005130001.

Článek II Doba a způsob plnění

1. Paušální služby budou Zhotovitelem poskytovány za podmínek stanovených v příloze č. 1 této smlouvy ode dne účinnosti této smlouvy průběžně, automaticky, bez pokynu Objednatele, není-li ve smlouvě stanoveno jinak. O průběhu plnění Paušálních služeb bude Zhotovitel Objednatele informovat **1x měsíčně** formou výkazů prací, které budou mimo jiné obsahovat popis příčiny vzniku případných identifikovaných problémů, dále jen „Výkaz prací“).
2. Doplňkové služby budou Zhotovitelem poskytovány na základě písemné objednávky (dále jen „Objednávka“) ze strany Objednatele, doručené e-mailem na adresu servisního pracoviště zhotovitele viz. čl.V, odst. 9.
3. Každá Objednávka bude obsahovat specifikaci požadovaných služeb – identifikaci služby, předpokládanou pracnost v hodinách a požadovaný termín poskytnutí služeb a předání jejich výsledku.
4. Doručení Objednávky je Zhotovitel povinen Objednateli nejpozději následující pracovní den písemně potvrdit na e-mailovou adresu některé z pověřených osob Objednatele (viz. čl V, odst. 8.) Potvrzením Objednávky je její plnění pro Zhotovitele v plném rozsahu závazné.
5. Zhotovitel je oprávněn ve lhůtě pro potvrzení Objednávky navrhnout její změnu. V takovém případě Objednatel buď vystaví novou Objednávku, přičemž se na novou Objednávku použije postup dle předchozích odstavců, nebo změnu Objednávky navrženou Zhotovitelem odsouhlasí. Nedoručí-li Objednatel Zhotoviteli novou Objednávku, nebo neodsouhlasí-li změnu Objednávky nejpozději následující pracovní den, považuje se změna Objednávky za odsouhlasenou a její plnění je pro Zhotovitele v plném rozsahu závazné.
6. O poskytnutí Doplňkových služeb bude sepsán předávací protokol, jehož součástí bude soupis provedených prací a počet hodin strávených poskytováním Doplňkových služeb. Doplňkových služby jsou poskytnuty, je-li předávací protokol podepsán Objednatelem.

Objednatel je povinen předávací protokol podepsat bezodkladně po jeho doručení Objednateli Zhotovitelem. Objednatel je oprávněn odmítnout předávací protokol podepsat pouze v případě, má-li plnění poskytované Zhotovitelem vady. Odmítne-li Objednatel předávací protokol podepsat, je povinen Zhotoviteli písemně sdělit zjištěné vady plnění a stanovit přiměřenou lhůtu k jejich odstranění. Po odstranění vad je Zhotovitel povinen předložit Objednateli nový předávací protokol.

7. V případě, že Objednatel neposkytne Zhotoviteli nezbytnou součinnost a/nebo mu neuhradí cenu Služby podle této smlouvy, je Zhotovitel oprávněn přerušit poskytování Služby do doby jejího prokazatelného uhrazení či poskytnutí nezbytné součinnosti, přičemž po tuto dobu není Zhotovitel v prodlení s plněním povinností podle této smlouvy.
8. Veškerý vývoj včetně zdrojových kódů, knihoven a konfiguračních komponent bude průběžně zaznamenáváno a řádně okomentován.

Článek III Místo plnění

1. Místem plnění je sídlo Objednatele, resp. pomocí vzdálené správy přístupný Systém na hostovaném prostředí u AUTOCONT a.s., IČO: 043 08 697 (bývalý DataSpring s.r.o.).

Článek IV Cena

1. Cena za Paušální služby:

| Cena za Paušální služby měsíčně činí: | | Kč |
|---|--|------------------|
| Celkem měsíčně v době plavební sezóny bez DPH | | 43 884,00 |
| DPH 21% | | 9 215,64 |
| Celkem měsíčně včetně DPH | | 53 099,64 |

| Cena za Paušální služby měsíčně činí: | | Kč |
|--|--|------------------|
| Celkem měsíčně v době mimo plavební sezónu bez DPH | | 29 256,00 |
| DPH 21% | | 6 143,76 |
| Celkem měsíčně včetně DPH | | 35 399,76 |

2. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel uhradí cenu Paušálních služeb podle předchozího odstavce v měsíčních platbách. Měsíční platby budou provedeny na základě faktur, které Zhotovitel vystaví po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, za který je faktura vystavována. Součástí faktury za Paušální služby musí být Výkaz prací dle čl. II odst. 1 této smlouvy. Splatnost faktury bude 20 dní ode dne jejího vystavení.

3. Cena za Doplnkové služby:

| Cena za Doplnkové služby činí: | | Kč |
|---|--|-----------|
| Cena za hodinu poskytování Doplnkových služeb bez DPH | | 1 600,00 |
| Objednatelem předpokládaný počet hodin | | 100 hodin |



| | |
|--|-----------------|
| DPH 21% | 336,00 |
| Cena za hodinu poskytování Doplnkových služeb včetně DPH | 1 936,00 |

Konečná cena za Doplnkové služby bude stanovena na základě skutečně provedených prací a počtu hodin strávených poskytováním Doplnkových služeb. Doplnkové služby jsou měřenu položkou a jejich skutečné naměřené množství představuje v souladu s § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů vyhrazenou změnu závazku ze Smlouvy, která bude uzavřena s vybraným dodavatelem. Množství prací v takto vyhrazené změně se nezapočítává do limitu pro povolené změny dle § 222 zákona.

4. Platba za Doplnkové služby bude provedena na základě faktury, kterou Zhotovitel vystaví po poskytnutí Doplnkových služeb. Součástí faktury za Doplnkové služby bude předávací protokol dle čl. II odst. 6 této smlouvy. Splatnost faktury bude 20 dní ode dne jejího vystavení.
5. Každá faktura musí obsahovat příslušný doklad dle předchozích odstavců a splňovat náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění. Fakturu, která neobsahuje příslušný doklad a uvedené náležitosti, nebo jsou-li údaje ve faktuře uvedeny nesprávně či neúplně, je Objednatel oprávněn fakturu vrátit Zhotoviteli. Při nezaplacení takto vystavené a doručené faktury není Objednatel v prodlení se zaplacením. Po doručení řádně vystavené faktury běží znovu sjednaná lhůta splatnosti. Faktury v listinné podobě musí být doručeny na adresu sídla Objednatele. Faktury v elektronické podobě musí být doručeny prostřednictvím informačního systému datových schránek do datové schránky Objednatele nebo e-mailem opatřeným uznávaným elektronickým podpisem nebo elektronickou pečetí dle nařízení Evropské unie č. 910/2014 o elektronické identifikaci a důvěryhodných službách pro elektronické transakce na vnitřním evropském trhu (eIDAS) na adresu elektronické podatelny Objednatele.
6. V případě legislativní změny sazby DPH bude dodavatel odběrateli v souladu s touto změnou účtovat sazbu DPH ve výši odpovídající platným a účinným právním předpisům. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena.
7. V případě, že bude Zhotovitel v prodlení s poskytováním Služby, sjednává se smluvní pokuta ve výši 0,05% z ceny nedodaného plnění za každý započatý den prodlení.
8. V případě, že Objednatel bude v prodlení s placením faktury, je povinen zaplatit Zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den z prodlení.
9. Dle dohody smluvních stran není Objednatel oprávněn zastavit nebo jednostranně započíst pohledávku za Zhotovitelem vzniklou z titulu této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele.

Článek V Ostatní ujednání

1. Zhotovitel a Objednatel se zavazují, že plnění poskytovaná a přijímaná na základě této smlouvy budou vždy v souladu s ustanoveními právního řádu České republiky.
2. Objednatel je povinen zajistit Zhotoviteli podmínky vhodné k realizaci předmětu plnění této smlouvy. Bude-li poskytování plnění v souvislosti s touto smlouvou prováděno v sídle Objednatele, zajistí Objednatel na svůj náklad následující předpoklady pro řádné

poskytování plnění Zhotovitelem:

- zajištění přístupu do objektů Objednatele po dobu nutnou pro provedení servisního zásahu,
 - zajištění pracovníka, nebo pracovníků Objednatele s oprávněním přístupu do informačního systému Objednatele a do systémového prostředí Objednatele ke zprostředkování rozumného a odůvodněného přístupu k informačnímu systému Objednatele a do systémového prostředí Objednatele,
 - zajištění vzdáleného přístupu na servery, na nichž je provozován Systém, prostřednictvím terminálových služeb,
 - zajištění vzdáleného přístupu na adaptéry pro vzdálenou správu serverů, na nichž je provozován Systém.
3. Vzhledem k povaze předmětu smlouvy se Zhotovitel a Objednatel zavazují dodržovat obchodní tajemství o všech skutečnostech souvisejících s plněním smlouvy. Na ochranu tohoto tajemství učiní smluvní strany taková opatření, jako pro ochranu informací vlastních.
4. Zhotovitel a Objednatel souhlasí, že s informacemi poskytnutými druhou smluvní stranou a týkajícími se dalšího rozvoje, obchodního tajemství, nebo obchodních záležitostí obecně, budou nakládat jako s tajnými informacemi, které jsou vlastnictvím druhé strany. Tyto informace nezveřejní, nebudou je reprodukovat, kopírovat, ani využívat pro jiné účely, než pro účely stanovené touto smlouvou. Povinnost zacházet s informacemi, jako s informacemi, které jsou majetkem druhé smluvní strany a jsou tajné, se nevztahuje na informace:
- veřejně dostupné
 - nacházející se v držení druhé strany ke dni podpisu této smlouvy, pokud nebyly získány od druhé smluvní strany
 - jejichž zveřejnění požadují právní předpisy nebo příslušné orgány
 - které byly právoplatně získány od třetích stran.
5. Za porušení zásad obsažených v předcházejícím bodu tohoto článku se sjednává jednorázová smluvní pokuta ve výši 30 000,- Kč. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na právo na náhradu škody.
6. Zhotovitel se zavazuje, že ponese hmotnou zodpovědnost za škody způsobené neodborným servisním zásahem jeho zaměstnanců na spravovaném informačním systému Objednatele.
7. Objednatel i Zhotovitel se zavazují dostát svým závazkům z této smlouvy vyplývajících, tyto závazky plnit, a tato plnění v dobré víře přijímat.
8. Seznam pověřených osob Objednatele, které jsou oprávněny komunikovat se Zhotovitelem pro servisní a uživatelskou podporu:
- [redacted] mobil: [redacted], e-mailová adresa: [redacted]
 - [redacted] mobil: [redacted], e-mailová adresa: [redacted]rvccr.cz
9. Kontakt na servisní pracoviště Zhotovitele:
Žádost o podporu je možné uplatnit na
- telefonním čísle: [redacted]
 - e-mailové adrese: [redacted]
10. Pověřené osoby Zhotovitele pro servisní a uživatelskou podporu Systému, které jsou oprávněny komunikovat se Zhotovitelem pro servisní a uživatelskou podporu:
- [redacted], mobil: [redacted] e-mailová adresa: [redacted]

Článek VI Závěrečné ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel bezodkladně po uzavření této smlouvy odešle smlouvu k řádnému uveřejnění do registru smluv vedeného Ministerstvem vnitra ČR. O uveřejnění smlouvy bude Objednatel bezodkladně informovat druhou smluvní stranu.
2. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li smlouva zveřejněna ani devadesátý den od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku s účinky případného bezdůvodného obohacení.
3. Smluvní strany prohlašují, že žádná část smlouvy nenaplní znaky obchodního tajemství (dle § 504 občanského zákoníku).
4. Pro případ, kdy je v uzavřené smlouvě uvedeno rodné číslo, e-mailová adresa, telefonní číslo, číslo účtu, bydliště/sídlo fyzické osoby, se smluvní strany se dohodly, že smlouva bude uveřejněna bez těchto údajů. Dále se smluvní strany dohodly, že smlouva bude uveřejněna bez podpisů.
5. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 12 měsíců ode dne nabytí účinnosti této smlouvy, nebo do vyčerpání částky 2,0 mil. Kč bez DPH. Čerpání částky bude sledovat Zhotovitel, který upozorní na termín dočerpání stanovené částky
6. Smluvní strany se zavazují sdělovat si navzájem skutečnosti právního, finančního a jiného charakteru, které by mohly mít vliv na plnění vzájemných smluvních vztahů, a to nejpozději do 3 dnů poté, co se o nich dověděly.
7. Jakékoliv změny, nebo doplňky, budou řešeny písemně, formou číslovaných dodatků odsouhlasenými oběma smluvními stranami.
8. Příloha č.1 a příloha č.2 jsou nedílnou součástí této smlouvy.
9. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, nichž každá strana obdrží po dvou z nich.

V Praze dne

V Brně dne

.....

Za Objednatele
Ing. Lubomír Fojtů
ředitel
podepsáno kvalifikovaným elektronickým podpisem

.....
za Zhotovitele
[redacted]
předseda představenstva
podepsáno uznávaným elektronickým podpisem

.....
za Zhotovitele
[redacted]
člen představenstva
podepsáno uznávaným elektronickým podpisem

Předmětem plnění smlouvy jsou následující paušální služby

- údržba a prověření chodu SW po profylaktických pracech hostingového centra,
- reakce na emailová hlášení problémových stavů zaslané systémem i správci systému z řad objednatele i zhotovitele,
- kontrola logů systému a databázových logů,
- kontrola chodu instalovaných webových služeb,
- poskytování uživatelské podpory – vysvětlení funkcionality, odpovědi na technické dotazy objednatele (informace ohledně systému, požadavky na vysvětlení, informace o parametrech a nastavení systému),
- poskytování technické podpory – přes primární kontaktní místo HelpDesk,
 - přístup na HelpDesk v pracovní době od 8 do 17 hod. pro hlášení incidentů mimo plavební sezónu, přístup na HelpDesk v režimu 12/7 (7-19 hod.) v plavební sezóně,
- proaktivní prevence chyb a problémů - pravidelné kontroly a prověřování funkčnosti min. 1-2x týdně v době plavební sezóny,
- dohled nad FTP serverem (je potřeba aby neustále běžel, přes něj chodí data k jednotlivým sloupkům) a v návaznosti na to rychle odhalit, které sloupky, přístavy, přístaviště poskytují real-time data,
- analýzy dat z databáze a zpětné dohledání problémů,
- hlídání místa na discích na serverech (db a app) a upozorňování na potřebu navýšení diskové kapacity,
- řešení incidentů dle sjednaného SLA:
 - Kritická událost = výpadek: Jde o situaci, při které systém není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční výpadek znemožňující činnost části systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz objednatele, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.
Mezi kritickou událost patří: nedostupnost webového rozhraní systému.
 - Střední událost – omezení: Jde o situaci, kdy je systém ve svých funkcích degradován tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz (délka odezvy, nefunkčnost některých funkcí).
Mezi střední události patří: problémy v komunikaci se sloupkou, přístavišti a marinami, problémy při používání přístavní karty – nesrovnalosti v platbách, synchronizace rezervací pomocí povelů ze serveru na přístav, vzájemná komunikace mezi přístavem a serverem pro dobítí kreditu na kartu.
 - Lehká událost – závada: Drobné vady, které neomezují základní funkčnost a běžný provoz systému.
Mezi lehkou událost patří: incidenty, které nejsou definovány jako kritická a střední událost.

Tabulka SLA – v plavební sezóně květen - září

| <i>Kategorie události</i> | <i>Reakční doba *)</i> | <i>Doba vyřešení do **)</i> |
|---------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Kritická událost | 1 hodina | 24 hodin |
| Střední událost | 4 hodiny | 3 dnů |
| Lehká událost | 1 pracovní den | 20 pracovních dnů |

Tabulka SLA – mimo plavební sezónu říjen - duben

| <i>Kategorie události</i> | <i>Reakční doba *)</i> | <i>Doba vyřešení do **)</i> |
|---------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Kritická událost | 1 hodina | 1 pracovní den |
| Střední událost | 4 hodiny | 3 pracovních dnů |
| Lehká událost | 1 pracovní den | 20 pracovních dnů |

*) Reakční čas (v hodinách) od okamžiku nahlášení události do okamžiku, kdy je dohodnutému pracovišti na straně Objednatele podána informace o charakteru události a předpokládaném času jejího odstranění.

**) Doba vyřešení = čas (v hodinách) potřebný k odstranění jedné události od okamžiku jejího nahlášení.

Služby na objednávku, které zahrnují: konzultační a servisní služby a rozvoj Systému na základě změnových požadavků objednatele, zejména:

- drobné programátorské úpravy frontend,
- reporty na vyžádání,
- konfiguraci nových reportů,
- konzultační služby na vyžádání,
- přidání nového sloupku, mariny, kapitanátu,
- optimalizaci provozu,
- aktualizace systému na základě upgrade OS serverů a upgrade databáze.

Doplňkové služby jsou objednávány samostatnými objednávkami. Veškerá komunikace týkající se rozsahu předmětu rozvoje, rozsahu pracnosti v hodinách a změn termínů rozvoje (zahájení, skončení prací) bude realizována písemně prostřednictvím HelpDesk, příp. emailu či osobní schůzky. Samotné dílčí objednávky budou vystavovány v listinné nebo elektronické podobě (email, HelpDesk).

Za jednu hodinu práce v rámci doplňkových služeb je považována člověkohodina odborníka schopného samostatně analyzovat událost resp. požadavek objednatele a fakticky provést realizaci (vyřešení).