



lo smlouvy ŘLP ČR, s.p.: 400/2018/PS/036
lo smlouvy poskytovatele: 20081311_RLP

Servisní smlouva

12569/2018/RLPCR



ON/12569/2018



Řízení letového provozu České republiky

Servisní smlouva

„Servisní podpora DMZ“

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění
pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

(dále jen „smlouva“)

1. Smluvní strany:

Řízení letového provozu České republiky, státní podnik (ŘLP ČR, s.p.)

se sídlem: Navigační 787, 252 61 Jeneč

k uzavření této smlouvy oprávněný: [REDACTED]

IČO: 49710371

DIČ: CZ699004742

bankovní spojení: ČSOB Praha 5, číslo účtu 88153/0300

SWIFT kód: CEKOCZPP

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle A, vložce 10771

(dále jen „objednatel“)

a

Actinet Informační systémy s.r.o.

se sídlem: U Bulhara 3/1611, 110 00 Praha 1

zastoupená: Bc. Hanušem Adlerem, jednatelem společnosti

IČO: 25552635

DIČ: CZ25552635

bankovní spojení: [REDACTED]

[REDACTED]

zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka č. 67393

(dále jen „poskytovatel“)

Objednatel a poskytovatel dále také jako „smluvní strany“.

2. Předmět smlouvy

2.1 Účelem této smlouvy je zajistit, aby se objednateli dostávalo ze strany poskytovatele kvalitní a spolehlivé záruční a pozáruční servisní podpory systému DMZ (dále jen „systém“). Seznam komponent systému je uveden v příloze č. 1 této smlouvy.

2.2 Pro účely této smlouvy se servisní podporou systému rozumí:

- servisní připravenost
- servisní zásahy
 - s využitím dálkové správy
 - osobně v místě instalace systému
- zajištění maintenance výrobců komponent systému DMZ

2.3 Servisní připravenost obsahuje:

2.3.1. Zřízení pracoviště pro telefonické nebo emailové nahlášení požadavku ze strany objednatele na servisní zásah s nepřetržitou pracovní dobou 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.

2.3.2. Zajištění informační bezpečnosti podporovaných systémů:

2.3.2.1 průběžná kontrola zranitelnosti v operačním systému, aplikacích, programu, komponentách a funkcích využívaných v podporovaném systému s využitím obecně publikovaných informací i dalších zdrojů, které má poskytovatel k dispozici;

2.3.2.2 v případě zjištění možného negativního dopadu na informační bezpečnost podporovaného systému neprodlené informování příslušné kontaktní osoby objednatele (viz příloha č. 3 této smlouvy).

2.3.3. Udržování kompletní zálohy SW systému a aktuální verze systémové dokumentace.

2.3.4. Zajištění týmu minimálně tří vyhrazených techniků pro poskytování servisní podpory na systému s následujícími kvalifikacemi:

2.3.4.1 [REDACTED]

2.3.4.2 [REDACTED]

2.3.5. On-line přístup do systému hlášení poruch poskytovatele.

2.3.6. Měsíční výkazy servisních činností:

2.3.6.1 měsíční výkazy servisních zásahů v elektronické formě.

2.4 Mezi servisní zásahy patří:

2.4.1. Odstranění vzniklého provozního problému:

2.4.1.1 detekce chyby včetně zdokumentování (screenshot, záznam dat),

2.4.1.2 analýza problému,

2.4.1.3 konzultace navrženého řešení s kontaktní osobou objednatele,

2.4.1.4 odstranění chyby,

2.4.1.5 podpora při konfiguraci dodaného HW,

2.4.1.6 asistence při výměně zařízení/komponent,

2.4.1.7 dokumentace vzniklého problému.

2.4.2. Analýza bezpečnostních zranitelností:

2.4.2.1 analýza dopadu zjištěné zranitelnosti (viz odst. 2.3.2 této smlouvy) na funkčnost systému v prostředí objednatele;

2.4.2.2 v případě potvrzení negativního vlivu na systém návrh odpovídajícího nápravného opatření.

2.4.3. Zajištění instalace softwarových oprav (hotfix).

2.4.4. Úpravy konfigurace systému.

2.4.5. Aktualizace dokumentace systému.

2.5 Specifikace požadované maintenance výrobců jednotlivých komponent je definována v příloze č. 2 této smlouvy.

2.6 Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za výše uvedené plnění cenu ve výši a za podmínek stanovených v této smlouvě.

3. **Cena a platební podmínky**

3.1 Celková cena servisní podpory poskytované na základě této smlouvy po dobu její platnosti je stanovena dohodou smluvních stran dle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o cenách**“) a činí maximálně dohodnutou smluvní částku **1733084,- Kč bez DPH** a skládá se z položek uvedených v následujících odstavcích.

3.1.1. Platba za servisní připravenost v rozsahu uvedeném v odstavci 2.3 této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran dle zákona o cenách v platném znění a činí **Kč/měsíc**. V případě vzniku platnosti smlouvy v průběhu kalendářního měsíce, bude měsíční platba za servisní připravenost hrazena v alikvotní výši.

3.1.2. Platby za servisní zásahy podle odstavce 2.4 této smlouvy jsou závislé na počtu vykázaných servisních zásahů provedených v daném kalendářním měsíci na základě výkazu poskytovatele o činnosti odsouhlaseného objednatelem. Pro servisní zásahy byly stanoveny hodinové sazby dohodou smluvních stran dle zákona o cenách v platném znění a činí:

- Cena za 1 hodinu práce experta (technik s certifikací výrobce) je stanovena na **Kč** v rozsahu maximálně 60 hodin.
- Cena za 1 hodinu práce technika je stanovena na **Kč** v rozsahu maximálně 60 hodin za dobu trvání této smlouvy.

3.1.3. Platba za maintenance výrobců použitých komponent za dobu trvání této smlouvy (specifikace, časová platnost a cena dílčích položek maintenance výrobců je obsahem přílohy č. 2 této smlouvy) v celkové výši **Kč**.

3.2 K uvedeným cenám za servisní podporu bude účtována příslušná DPH v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o dani z přidané hodnoty**“).

3.3 Výše uvedené ceny jsou sjednány smluvními stranami jako pevné a zahrnují veškeré náklady poskytovatele, spojené s poskytováním servisní podpory dle této smlouvy.

3.4 Změny cen uvedených v odst. 3.1 této smlouvy mohou být provedeny výhradně ve formě písemného dodatku k této smlouvě, podepsaným oběma smluvními stranami.

3.5 Platby objednatele budou prováděny takto:

3.5.1. Platba za servisní připravenost bude hrazena formou měsíčních plateb zpětně na základě faktur vystavených poskytovatelem vždy k poslednímu dni daného kalendářního měsíce.

- 3.5.2. Platba za provedené servisní zásahy bude hrazena formou měsíčních plateb a bude vypočítána na základě výkazů o servisních zásazích a hodinové sazby uvedené v odstavci 3.1.2 této smlouvy. Tato částka bude přidána do faktury za servisní připravenost.
- 3.5.3. Jednorázová platba za maintenance výrobců v celkové výši dle odstavce 3.1.3 této smlouvy bude vystavena do 15 kalendářních dnů ode dne nabytí účinnosti této smlouvy.
- 3.6 Nedílnou součástí faktur – daňových dokladů musí být oboustranně odsouhlasený výkaz skutečně provedených servisních zásahů v příslušném kalendářním měsíci. Splatnost jednotlivých faktur se stanovuje na 30 kalendářních dnů ode dne obdržení faktury objednatelem. Faktura - daňový doklad musí splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu dané zákonem o dani z přidané hodnoty a odsouhlasený výkaz skutečně provedených servisních zásahů, jinak bude poskytovateli vrácena. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet lhůta její splatnosti. Nová lhůta splatnosti počíná běžet ode dne doručení opravené či doplněné faktury objednateli.
- 3.7 Faktura s odvoláním na číslo této smlouvy musí být zaslána na adresu sídla objednatele, která je uvedena v úvodu této smlouvy.

4. Místo a způsob plnění

- 4.1 Místem provádění servisní podpory podle této smlouvy je objekt IATCC, Navigační 787, 252 61 Jeneč.
- 4.2 Servisní podpora je poskytována prostřednictvím telefonu, e-mailu, vzdáleného VPN přístupu nebo osobně v místě instalace systému.
- 4.3 Nahlášení požadavku na servisní zásah provede osoba objednatele v urgentních případech na primární, případně záložní telefonní číslo. V ostatních, neurgentních případech provede osoba objednatele nahlášení požadavku na servisní zásah prostřednictvím elektronické pošty nebo přímo vložení do helpdesk systému poskytovatele.
- 4.4 Poskytovatel garantuje emailovou nebo telefonickou reakci experta pro konzultace na žádost objednatele maximálně do 24 hodin od předání požadavku. Osoba objednatele hlásí požadavek na konzultace jako požadavek na neurgentní zásah dle odst. 4.3 této smlouvy.
- 4.5 Kontaktní osoby pro účely této smlouvy jsou uvedeny v příloze č. 3 této smlouvy.
- 4.6 Každý požadavek na servisní zásah musí být ohodnocen podle své závažnosti.

Závažnost požadavku se stanoví podle následující tabulky:

Priorita 1	Systém je zcela mimo provoz nebo je nefunkční pro provozní používání. V prioritě 1 je zařazen rovněž i jakýkoliv výpadek, který způsobí ztrátu redundance (tj. tímto výpadkem vznikne „single-point-of-failure“).
Priorita 2	Některá z klíčových funkcí systému není k dispozici nebo reakce klíčových funkcí jsou nespolehlivé nebo netypické, hrozí výpadek systému.
Priorita 3	Některá z méně významných funkcí systému není k dispozici a zbývající části systému jsou správně funkční bez dopadu na normální zpracování dat. Systém má zhoršený komfort obsluhy. Systém vykazuje zvýšenou pracovní zátěž pro obsluhu. Při obsluze systému přibývá riziko chyby lidským činitelem.

- 4.7 Zařazení požadavku podle priority určuje kontaktní osoba objednatele, která svůj návrh na zařazení konzultuje s kontaktní osobou poskytovatele.
- 4.8 Servisní zásah (činnosti dle odst. 2.4.1 této smlouvy) bude ze strany poskytovatele zahájen nejpozději v časech uvedených v následující tabulce (od nahlášení požadavku):

Nápravné opatření	Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3
Dálková správa systému	do 2 hodin	do 12 hodin	do 48 hodin
Servisní zásah na místě u objednatele	do 12 hodin	do 48 hodin	do 5 kalendářních dnů

- 4.9 Poskytovatel po započetí nápravného opatření buď zprovozní systém telefonickou nebo jinou radou zaměstnanci objednatele nebo určí postup náhradního režimu, který zajistí plné nebo uživatelsky neomezené využívání systému. U servisních zásahů, směřujících k odstranění provozního problému (činnosti dle odst. 2.4.1 této smlouvy), bude toto nápravné opatření ze strany poskytovatele dokončeno nejpozději v časech uvedených v následující tabulce (od nahlášení požadavku):

Nápravné opatření	Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3
Zprovoznění systému	do 24 hodin	do 48 hodin	nerelevantní

- 4.10 Nápravné opatření, které odstraní důvod vzniku provozního problému (činnosti dle odst. 2.4.1 této smlouvy) resp. výsledek analýzy s popisem doporučení pro další postup v případě, že nápravné opatření není v odpovědnosti poskytovatele, bude ze strany poskytovatele ukončeno resp. předáno nejpozději v časech uvedených v následující tabulce (od nahlášení požadavku):

Nápravné opatření	Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3
Konečné řešení problému	do 14 dnů	do 1 měsíce	do 3 měsíců

- 4.11 Ostatní časy jsou definovány v následující tabulce:

Činnost	Čas
2.4.3 Úpravy konfigurace systému.	Do 2 pracovních dnů
2.4.5 Aktualizace dokumentace systému	V případě plánované úpravy systému nejpozději současně s nasazením této změny. V případě oprav do 5 pracovních dní po provedení změny v systému
4.11.1.2.4.2 Analýza bezpečnostních zranitelností: Analýza bezpečnostních zranitelností: 4.11.1.1 analýza dopadu zjištěné zranitelnosti (viz odst. 2.3.2 této smlouvy) na funkčnost systému v prostředí objednatele; 4.11.1.2 v případě potvrzení negativního vlivu na systém návrh odpovídajícího nápravného opatření. 4.11.2. Zajištění instalace softwarových oprav (hotfix).	„Next Business Day“
2.4.3 Zajištění instalace softwarových oprav (hotfix).	„Next Business Day“
2.3.6 Měsíční výkazy servisních činností:	1 x měsíčně (do 5. dne následujícího měsíce)

- 4.12 Lhůta pro výše uvedené časové limity začíná běžet po prokazatelném nahlášení požadavku na servisní zásah poskytovateli ze strany objednatele.
- 4.13 Po nahlášení chyby objednatelem zahajuje poskytovatel analýzu chybného chování systému, jejímž výsledkem je návrh řešení. V případě souhlasu objednatele s navrženým řešením je zahájena realizační fáze. Ta je ukončena testováním opravené verze SW ze strany poskytovatele a návrhem harmonogramu nasazení připravené opravy do systému.

5. Záruka

- 5.1 Poskytovatel tímto poskytuje objednateli záruku na všechny servisní zásahy uskutečněné na základě této smlouvy. Záruční doba je stanovena v délce 12 měsíců a počíná běžet ode dne nasazení opravené verze softwaru, o čemž bude pořízen protokol.
- 5.2 Objednatel má právo reklamovat zjištěné vady kvality a rozsahu poskytované servisní podpory. Nahlášení reklamace je možné učinit e-mailem nebo telefonem. Telefonní oznámení musí být následně potvrzeno písemně e-mailem.
- 5.3 Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu odstranit reklamovanou vadu poskytované servisní podpory. Pokud se jedná o vadu reklamovanou v záruční době, je odstranění bezúplatné. Toto ustanovení je bez omezení platné po celou dobu trvání této smlouvy.
- 5.4 Pokud není v této smlouvě uvedeno jinak, řídí se odpovědnost za vady ustanoveními občanského zákoníku.

6. Povinnosti objednatele

- 6.1 Objednatel je povinen seznámit poskytovatele s pravidly a podmínkami provozu systému.
- 6.2 Objednatel se zavazuje, že poskytne poskytovateli součinnost nezbytně nutnou k řádnému plnění této smlouvy. Za tímto účelem zejména umožní poskytovateli a jeho zaměstnancům přístup na svá pracoviště pro účely provedení servisního zásahu.
- 6.3 Objednatel umožní zaměstnancům poskytovatele, popřípadě dalším fyzickým osobám vykonávajícím práci v jeho prospěch, vzdálený přístup a připojení k systému prostřednictvím datové sítě CADIN IP, a to na základě definovaných oprávnění. Na základě těchto oprávnění bude těmto osobám protokolárně přidělen SecureID token, jehož předání bude u každé osoby určené poskytovatelem probíhat individuálně, a to vždy na základě samostatného předávacího protokolu. Seznam osob určených poskytovatelem pro využití vzdáleného přístupu k datové síti objednatele je uveden v příloze č. 4 této smlouvy.
- 6.4 Objednatel je povinen nahlásit poskytovateli jakoukoliv závadu na systému, a to bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Ohlášení je možné učinit e-mailem nebo telefonem. Telefonní oznámení musí být následně potvrzeno písemně e-mailem.
- 6.5 Objednatel je povinen provozovat podporovaný systém zaškolenou obsluhou, v souladu s technickou dokumentací a pokyny poskytovatele.
- 6.6 Objednatel se podpisem této smlouvy zavazuje při výkonu práv dle této smlouvy respektovat licenční podmínky, na základě kterých byl systém DMZ pořízen.

7. Povinnosti poskytovatele

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní podporu řádným způsobem a v souladu s platnými normami a předpisy, které se na tento druh činnosti vztahují. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto norem a předpisů ze strany poskytovatele, jdou k tíži poskytovatele.
- 7.2 Poskytovatel je povinen respektovat pravidla a podmínky provozu ATM systémů objednatele.
- 7.3 Poskytovatel jako zaměstnavatel při poskytování servisní podpory dle této smlouvy odpovídá za dodržování předpisů BOZP a PO svými zaměstnanci, popřípadě dalšími fyzickými osobami

vykonávajícími práci v jeho prospěch, na pracovišti objednatele. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto předpisů zaměstnanci poskytovatele nebo dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch, jdou k tíži poskytovatele. Pokud poskytovatel svou činností způsobí nebezpečí na pracovišti objednatele, je povinen ho sám zabezpečit a neprodleně o tom informovat objednatele.

- 7.4 Poskytovatel je povinen po dobu poskytování servisní podpory dodržovat na pracovišti objednatele pořádek, odstraňovat na své náklady odpady a nečistotu a zajistit pracoviště objednatele proti vniknutí nepovolaných osob.
- 7.5 Poskytovatel je povinen po celou dobu poskytování servisní podpory respektovat podmínky objednatele ohledně režimu vstupu a vjezdu vozidel do objektů a na pozemky objednatele.
- 7.6 Poskytovatel jako zaměstnavatel odpovídá za dodržování pravidel pro používání SecureID tokenu (předaného dle odst. 6.3 této smlouvy) svými zaměstnanci, popřípadě dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch, jakož i za ztrátu přiděleného SecureID tokenu. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto pravidel zaměstnanci poskytovatele nebo dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch, jakož i ztrátou přiděleného SecureID tokenu jdou k tíži poskytovatele, který je povinen tyto škody v plném rozsahu objednateli nahradit.
- 7.7 Poskytovatel je povinen zajistit prostřednictvím odpovědné osoby prokazatelné seznámení všech pracovníků provádějících činnosti související s plněním smlouvy dle bodů 7.2, 7.3, 7.5 a 7.6 této smlouvy

8. Smluvní pokuta a úrok z prodlení

- 8.1 Smluvní strany sjednávají pro případ porušení smluvních povinností smluvní pokuty a úrok z prodlení.
- 8.2 V případě prodlení objednatele s úhradou řádně vystavené faktury je objednatel povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z neuhrazené částky za každý započatý den prodlení.
- 8.3 V případě, že objednatelem budou vytvořeny podmínky pro plnění v rozsahu uvedeném v článku 6 této smlouvy (činnosti dle odst. 2.4.1 této smlouvy), avšak poskytovatel nedodrží kterýkoliv z časů uvedených v odstavci 4.9 a 4.10 této smlouvy, je objednatel oprávněn účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši stanovené v následujících tabulkách:

Priorita	Zprovoznění systému (odstavec 4.9 této smlouvy)
Priorita 1	5 000,- Kč za každou započatou první až šestou hodinu zpoždění;
	10 000,- Kč za každou započatou sedmou až dvacátou hodinu zpoždění;
	15 000,- Kč za každou další započatou hodinu zpoždění;
Priorita 2	5 000,- Kč za každý započatý první až pátý den zpoždění;
	10 000,- Kč za každý započatý šestý až desátý den zpoždění;
	15 000,- Kč za každý další započatý den zpoždění;

Priorita	Konečné řešení problému (odstavec 4.10 této smlouvy)
Všechny priority	10 000,- Kč za první měsíc zpoždění;
	20 000,- Kč za každý započatý druhý až šestý měsíc zpoždění;
	30 000,- Kč za každý další započatý měsíc zpoždění;

- 8.4 Výše smluvní pokuty pro činnosti dle odst. 2.3.6 a 2.4.4 této smlouvy činí 5.000,- Kč za každý započatý den zpoždění nad limity stanovené v odst. 4.11 této smlouvy.
- 8.5 V případě porušení pravidel pro používání SecureID tokenu (viz odst. 7.6 této smlouvy) je objednatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč za každý jednotlivý případ.
- 8.6 V případě, že poskytovatel nebude v době platnosti této smlouvy schopen doložit zajištění technických expertů s kvalifikací podle 2.3.4 této smlouvy, je objednatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč za každý jednotlivý případ.

- 8.7 V případě, že poskytovatel poruší povinnost dle odst. 12.2 této smlouvy níže je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000.000 Kč.
- 8.8 Odchylně od § 2050 občanského zákoníku se strany dohodly, že sjednání jakékoli smluvní pokuty se nedotýká práva na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, a nárok na náhradu škody může být uplatněn nezávisle na smluvní pokutě a v plné výši.

9. Odstoupení od smlouvy

- 9.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna okamžitě odstoupit od této smlouvy v případě, že druhá smluvní strana podstatně poruší své povinnosti vyplývající z této smlouvy. Odstoupení od této smlouvy musí být provedeno písemně.
- 9.2 Objednatel je oprávněn okamžitě odstoupit od této smlouvy v případě, že poskytovatel:
- a) neplní požadavek podle odst. 2.3.4 této smlouvy nebo
 - b) je v prodlení se zahájením odstraňování řádně nahlášené závady systému po dobu delší než 5 kalendářních dnů oproti požadovaným časům dle odst. 4.8 této smlouvy nebo
 - c) je v prodlení s odstraněním řádně nahlášené závady systému po dobu delší než 30 kalendářních dnů oproti požadovaným časům dle odst. 4.10 této smlouvy nebo
 - d) opakovaně a přes písemné upozornění objednatele porušuje své povinnosti vyplývající z článku 7 této smlouvy.
- 9.3 Poskytovatel je oprávněn okamžitě odstoupit od této smlouvy v případě, že objednatel:
- a) je v prodlení se zaplacením řádně vystavené faktury delším než 30 dnů nebo
 - b) opakovaně porušuje své povinnosti vyplývající z článku 6 této smlouvy.
- 9.4 Kterákoliv ze smluvních stran je dále oprávněna odstoupit od této smlouvy, pokud druhá smluvní strana je v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů.
- 9.5 V případě odstoupení kterékoliv ze smluvních stran od této smlouvy, končí platnost a účinnost této smlouvy dnem doručení písemného oznámení doporučeným dopisem o odstoupení od této smlouvy druhé smluvní straně prostřednictvím České pošty.
- 9.6 V případě odstoupení od této smlouvy budou vyrovnány nároky obou smluvních stran tak, aby nedošlo k bezdůvodnému obohacení ani jedné smluvní strany.
- 9.7 V případě odstoupení od této smlouvy budou vyrovnány nároky obou smluvních stran tak, aby nedošlo k bezdůvodnému obohacení ani jedné smluvní strany.

10. Vyšší moc

- 10.1 Smluvní strany se osvobozují od odpovědnosti za částečné nebo úplné nesplnění smluvního závazku, jestliže se tak stalo v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se pokládají okolnosti, které vznikly po uzavření této smlouvy v důsledku stranami nepředvídaných a neodvratitelných událostí mimořádné povahy a mají bezprostřední vliv na plnění předmětu této smlouvy. Nastanou-li výše uvedené okolnosti, jsou obě smluvní strany povinny se neprodleně o těchto okolnostech vzájemně informovat.
- 10.2 Lhůty pro plnění povinností podle této smlouvy se prodlužují o dobu, po kterou prokazatelně trvá okolnost vylučující odpovědnost.
- 10.3 Jestliže důsledky vyplývající ze zásahu vyšší moci prokazatelně trvají déle než tři měsíce, může kterákoliv ze smluvních stran od této smlouvy odstoupit.

11. Doba trvání smlouvy

- 11.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou od účinnosti této smlouvy do 31. 12. 2019.
- 11.2 Tato smlouva může být předčasně ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran.

- 11.3 Obě smluvní strany mají právo tuto smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a počíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 11.4 V případě předčasného ukončení této smlouvy jsou si obě smluvní strany povinny vzájemně vyrovnat všechny doposud existující závazky.

12. Ostatní ujednání

- 12.1 Poskytovatel prohlašuje, že je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou jeho činností jiným osobám.

12.2 Bezpečnost v civilním letectví

Poskytovatel podpisem této smlouvy bere na vědomí, že není oprávněn sdělovat či jakkoliv šířit informace, kterými by mohla být narušena bezpečnost v civilním letectví, a to z důvodů požadavků na zachování bezpečnosti v civilním letectví, které vyplývají z příslušných právních předpisů (zejména Letecký předpis L 17), a které ukládají poskytovatelům letových provozních služeb přijmout taková adekvátní opatření, na základě kterých bude zajištěna ochrana civilního letectví. V konkrétním případě se jedná zejména o informace a data, která jsou uchovávána v systémech a programech objednatele. Tato povinnost trvá i po dobu ukončení účinnosti této smlouvy.

12.3 Uveřejňování

Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je povinen uveřejnit tuto smlouvu ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel bere dále na vědomí, že objednatel je povinen poskytnout informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Při uveřejnění této smlouvy v registru smluv budou v jejím textu znečitelněny zejména tyto údaje: bankovní spojení poskytovatele v čl. 1 této smlouvy, jméno osoby jednající za objednatele v čl. 1 této smlouvy a u podpisu, kvalifikace uvedená v odst. 2.3.4.1, 2.3.4.2 této smlouvy, ceny uvedené v odst. 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3 této smlouvy, podpisy na smlouvě, příloha č. 1 této smlouvy, příloha č. 2 této smlouvy a v příloze č. 3 této smlouvy jména, tel. čísla a emaily, v příloze č. 4 této smlouvy vyplněné údaje v tabulce a obchodní tajemství specifikované v odst. 12.4 této smlouvy.

12.4 Obchodní tajemství

Podle § 504 občanského zákoníku jsou obchodním tajemstvím informace týkající se jednotkové ceny obsažené v příloze č. 2 této smlouvy a rozpis ceny uvedený v odst. 3.1.1 této smlouvy, 3.1.2 této smlouvy a 3.1.3 této smlouvy, a proto nebudou tyto informace uveřejněny, ani poskytnuty podle odst. 12.3 této smlouvy.

- 12.5 Poskytovatel prohlašuje a odpovídá za to, že má oprávnění k podnikání v rozsahu plnění této smlouvy a že při poskytování servisní podpory bude postupovat s odbornou péčí a odpovídá za to, že realizací této smlouvy nejsou dotčena práva jiných osob.
- 12.6 Poskytovatel se zaručuje, že veškeré vztahy s autory a za ochranu jejich autorských práv. Poskytovatel odpovídá za veškerá případná porušení autorských práv těchto osob a je kdykoliv dle svého uvážení oprávněn v případě jakéhokoliv náznaku či možnosti porušení autorských či jiných práv duševního vlastnictví na vlastní náklady tento stav odstranit a odškodnit objednatele proti nárokům třetích osob v důsledku porušení autorských práv.
- 12.7 Poskytovatel je oprávněn při plnění této smlouvy využívat služeb třetích osob, za jejichž plnění však nese plnou odpovědnost.
- 12.8 Poskytovatel bere na vědomí, že telefonní linky označené * v příloze č. 3 této smlouvy jsou nahrávány z důvodu zajištění všech potřebných podkladů pro případná šetření incidentů v leteckém provozu. Výstupy z těchto šetření jsou následně využity pro zvýšení bezpečnosti leteckého provozu.
- 12.9 Ochrana osobních údajů

Vzhledem k tomu, že v rámci plnění předmětu této smlouvy dochází ke zpracovávání osobních údajů a dále vzhledem k tomu že, od 25. 5. 2018 je účinné nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), (dále jen „nařízení GDPR“), prohlašují smluvní strany, že při zpracování osobních údajů na základě této smlouvy bude postupováno v souladu s nařízením GDPR. Požadavky nařízení GDPR (tj. informace týkající se zpracování osobních údajů zpracovatelem, jak vyžaduje čl. 28 odst. 3 nařízení GDPR; a případně ekvivalentní požadavky jiných právních předpisů na ochranu osobních údajů) jsou do této smlouvy implementovány formou přílohy č. 5 této smlouvy.

13. Náhrada majetkové a nemajetkové újmy

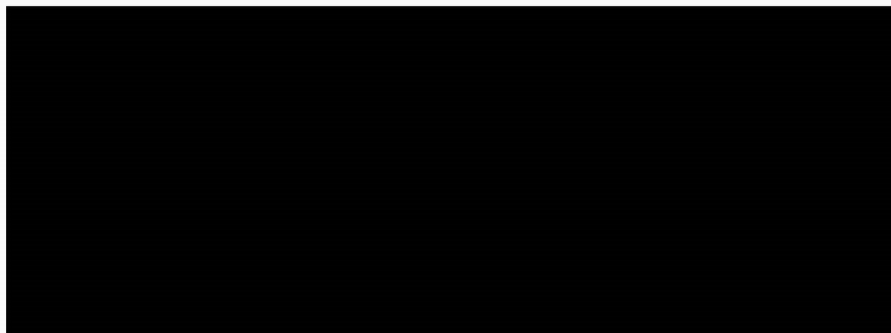
- 13.1 Pro náhradu majetkové újmy (škody) a nemajetkové újmy platí příslušná ustanovení občanského zákoníku. Majetková újma se nahrazuje v penězích, nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak. Smluvní strany prohlašují, že dojde-li porušením povinností smluvní strany ke vzniku újmy na pověsti nebo obchodní firmě druhé smluvní strany či k jiné nemajetkové újmě, uhradí porušující strana poškozené smluvní straně přiměřené zadostiučinění.

14. Závěrečná ustanovení

- 14.1 Obě smluvní strany prohlašují, že jednotlivé články této smlouvy jsou dostatečné z hlediska náležitosti pro vznik smluvního vztahu a že bylo využito smluvní volnosti stran a smlouva se uzavírá určitě, vážně a srozumitelně. Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah se řídí občanským zákoníkem.
- 14.2 Tuto smlouvu lze měnit či doplňovat pouze formou písemných, oboustranně podepsaných číslovaných dodatků, pokud není v této smlouvě uvedeno jinak.
- 14.3 Tato smlouva vstupuje v platnost dnem jejího podpisu obou smluvních stran. Pokud bude smlouva uveřejněna v registru smluv před 1. 1. 2019, tak nabývá účinnosti dne 1. 1. 2019. V případě, že smlouva bude uveřejněna v registru smluv po dni 1. 1. 2019, tak nabude účinnosti dnem tohoto uveřejnění v registru smluv.
- 14.4 Smlouva je vyhotovena v českém jazyce ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dva výtisky.
- 14.5 Nedílnou součástí této smlouvy tvoří následující přílohy:

Příloha č. 1	Seznam komponent systému DMZ
Příloha č. 2	Specifikace maintenance výrobců jednotlivých komponent
Příloha č. 3	Kontaktní osoby
Příloha č. 4	Pracovníci poskytovatele s možností využití vzdáleného přístupu
Příloha č. 5	Ochrana osobních údajů

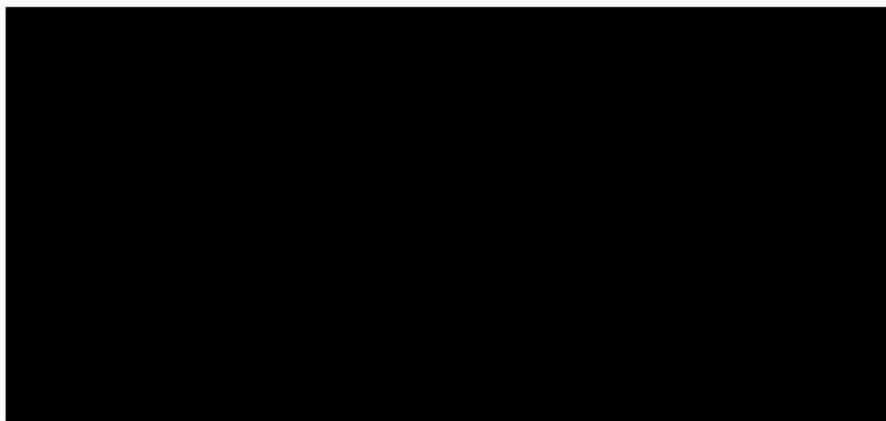
V Jenči dne 10 -12- 2018



evidenční číslo smlouvy ŘLP ČR, s.p.: 400/2018/PS/036
evidenční číslo smlouvy poskytovatele:

Servisní smlouva

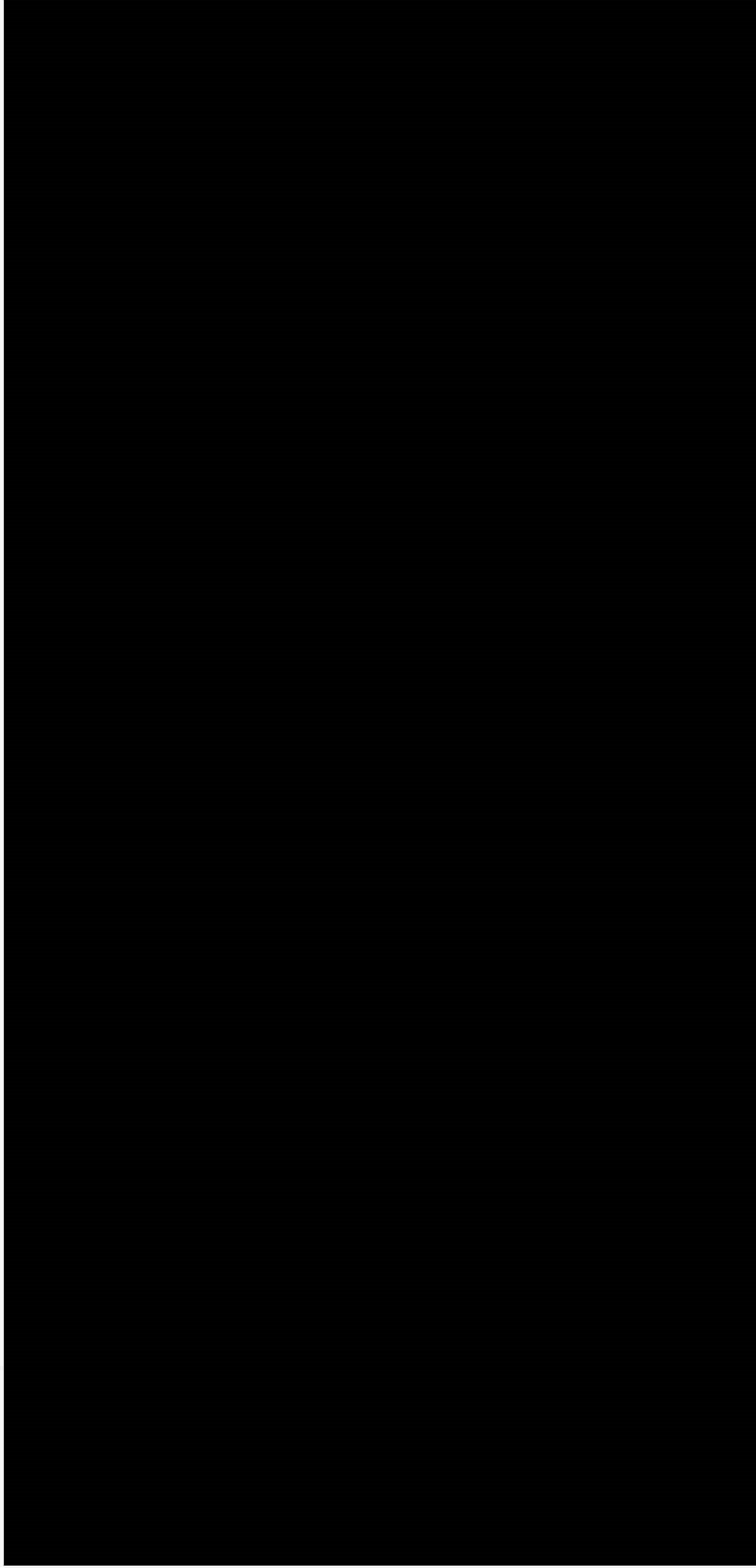
V Praze dne

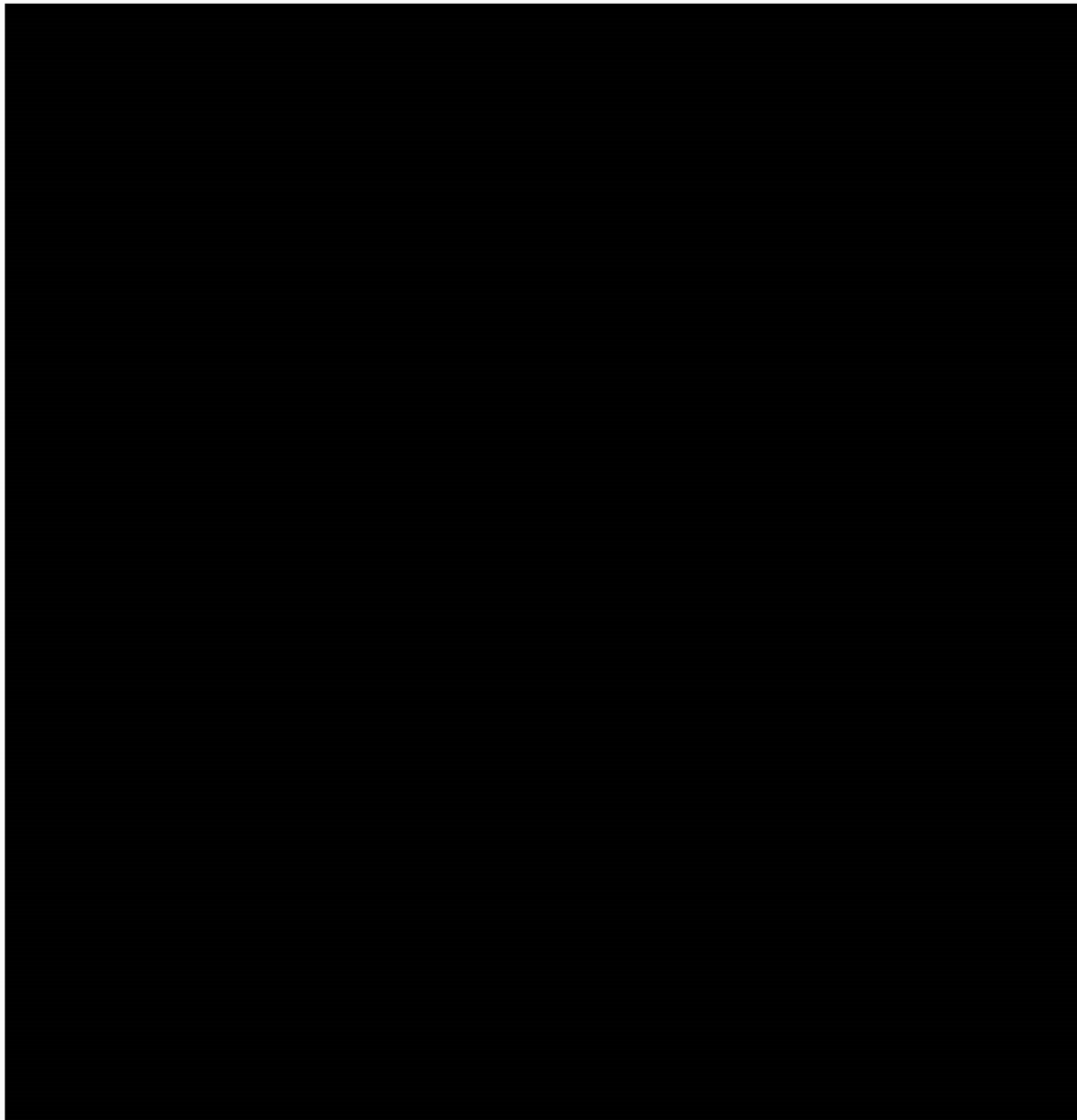


Příloha č. 1 – Seznam komponent systému DMZ



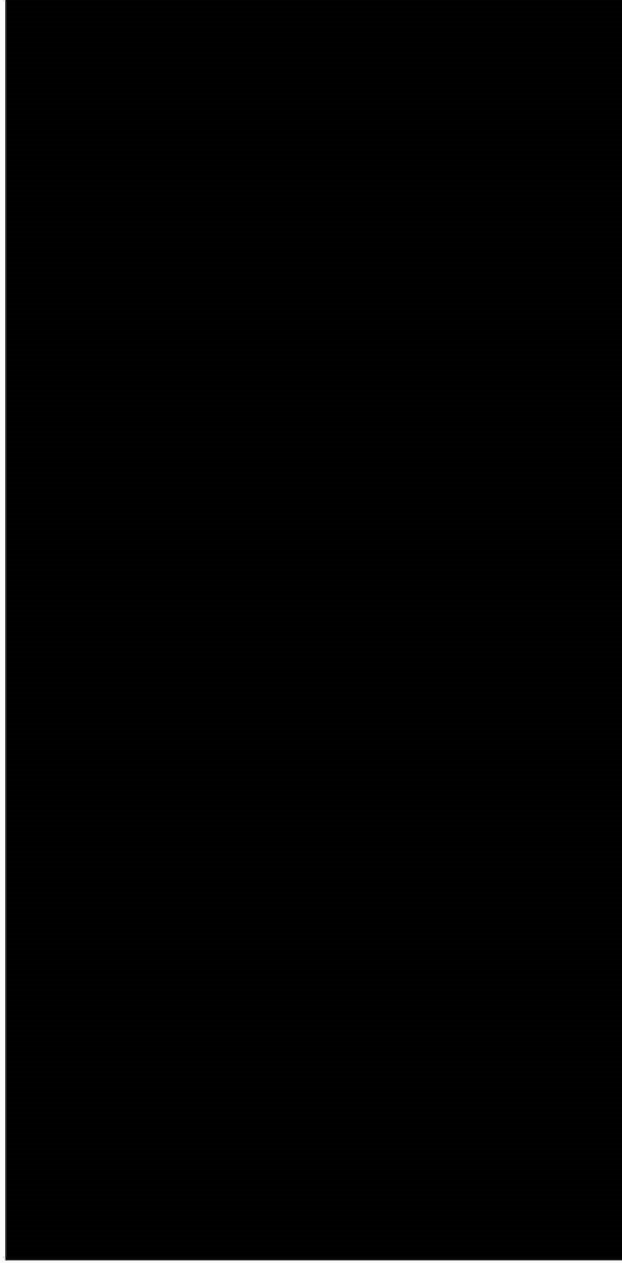
Příloha č. 2 - Specifikace maintenance výrobců jednotlivých komponent





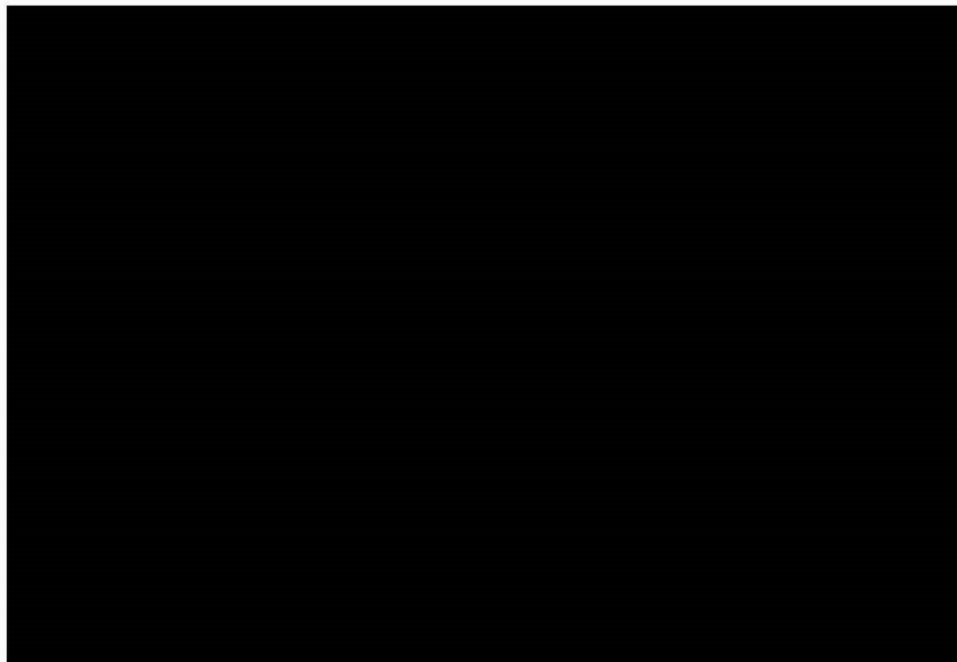
evidenční číslo smlouvy ŘLP ČR, s.p.: 400/2018/PS/036
evidenční číslo smlouvy poskytovatele:

Servisní smlouva

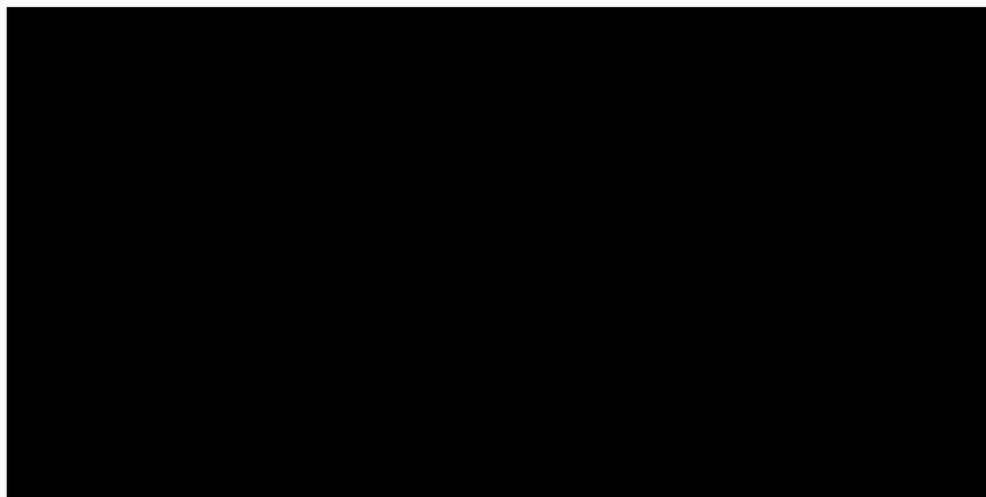


Příloha č. 3 - Kontaktní osoby

Za Poskytovatele:



Za Objednatele:



Příloha č. 4 - Pracovníci Poskytovatele s možností využití vzdáleného přístupu

Jméno	Firma
	

Každý z uvedených pracovníků:

- převzal od zástupce ŘLP ČR, s.p. SecureID token na základě samostatného předávacího protokolu,
- byla mu předána uživatelská příručka,
- byl poučen o pravidlech zacházení se zařízením,
- byl seznámen s postupy pro vzdálený přístup do datové sítě ŘLP ČR, s.p.

Pozn. „Certifikát“ představuje alternativní formu autorizace pro účely možnosti vzdáleného řešení problému s VPN připojením.

Příloha č. 5 – Ochrana osobních údajů

Zajištění ochrany osobních údajů dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob související se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), (dále jen „**nařízení GDPR**“)

1. Definice pojmů

- 1.1 **„osobními údaji“** se pro účely této přílohy rozumí, ve smyslu nařízení GDPR, veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (dále jen „**subjekt údajů**“); identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.
- 1.2 **„zpracováním“** se pro účely této přílohy rozumí, ve smyslu nařízení GDPR, jakákoliv operace nebo soubor operací s osobními údaji nebo soubory osobních údajů, který je prováděn pomocí či bez pomoci automatizovaných postupů, jako je shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.
- 1.3 **„správcem“** se pro účely této přílohy rozumí, ve smyslu nařízení GDPR, fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který sám nebo společně s jinými určuje účely a prostředky zpracování osobních údajů; jsou-li účely a prostředky tohoto zpracování určeny právem Unie či členského státu, může toto právo určit dotčeného správce nebo zvláštní kritéria pro jeho určení. Správcem ve smyslu této přílohy smlouvy je objednatel.
- 1.4 **„zpracovatelem“** se pro účely této přílohy rozumí, ve smyslu nařízení GDPR, fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který zpracovává osobní údaje pro správce. Zpracovatelem ve smyslu této přílohy smlouvy je poskytovatel.
- 1.5 **„subzpracovatelem“** se pro účely této přílohy rozumí, ve smyslu nařízení GDPR, fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt (s výjimkou zaměstnance zpracovatele), který zpracovává osobní údaje na základě pověření zpracovatelem pro správce.
- 1.6 **„porušením zabezpečení osobních údajů“** se účely této přílohy rozumí, ve smyslu nařízení GDPR, porušení zabezpečení, které vede k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, změně nebo neoprávněnému poskytnutí nebo zpřístupnění přenášených, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů.

2. Předmět zpracování

- 2.1 Předmětem zpracování osobních údajů jsou informace o uživateli datové sítě objednatele dostupné v systémech definovaných v příloze č.1 této smlouvy.

3. Doba trvání zpracování

- 3.1 Osobní údaje budou zpracovávány po dobu trvání této smlouvy.

4. Povaha a účel zpracování

- 4.1 Povaha a účel zpracování osobních údajů jsou vymezeny následovně: poskytování servisní podpory v souladu s předmětem této smlouvy.

5. Typ zpracovávaných osobních údajů

- 5.1 Zpracovávané osobní údaje jsou tohoto typu: login, IP adresa, jméno a příjmení

6. Kategorie subjektu zpracovávaných osobních údajů

- 6.1 Kategorie subjektu zpracovávaných osobních údajů jsou následující: zaměstnanci, dodavatelé a servisní partneři využívající VPN připojení

7. Povinnosti zpracovatele

- 7.1 Zpracovatel musí dodržovat všechny aplikovatelné právní předpisy na ochranu údajů, zejména pak nařízení GDPR.
- 7.2 Zpracovatel nesmí zpracovávat osobní údaje poskytnuté správcem jiným způsobem a za jiným účelem než dle dokumentovaných pokynů správce, pokud zpracování nevyžadují platné právní předpisy, které se vztahují na tohoto zpracovatele. V takovém případě zpracovatel informuje správce o tomto právním požadavku ještě před zpracováním těchto osobních údajů.
- 7.3 Zpracovatel neprodleně informuje správce v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje nařízení GDPR nebo jiné předpisy Evropské Unie nebo členského státu týkající se ochrany osobních údajů.
- 7.4 Zpracovatel zajistí, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti, pokud se na ně již nevztahuje zákonná povinnost mlčenlivosti.
- 7.5 S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různé míře pravděpodobnosti a různě závažným rizikům pro práva a svobody subjektů údajů, provedou správce a zpracovatel vhodná technická a organizační opatření, aby zajistili úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku včetně opatření uvedených v čl. 32 nařízení GDPR.

8. Subzpracovatelé

- 8.1 Zpracovatel může i nadále využívat služeb subzpracovatelů, kteří ke dni podpisu smlouvy provádí zpracování, pokud splní povinnosti stanovené příslušnými právními předpisy zejména nařízením GDPR. Zpracovatel předloží správci ke dni podpisu dodatku ke smlouvě seznam již využívaných subzpracovatelů.
- 8.2 Zpracovatel správce předem písemně informuje o úmyslu jmenovat nového subzpracovatele, včetně detailů zpracování, které má provádět subzpracovatel. Pokud do 30 dnů od obdržení tohoto oznámení správce sdělí zpracovateli písemně jakékoliv námitky (z přiměřených důvodů) k navrhovanému jmenování, zpracovatel nesmí jmenovat navrhovaného subzpracovatele, ani zpřístupnit žádné osobní údaje navrhovanému subzpracovateli, s výjimkou předchozího písemného souhlasu poskytnutého správcem.
- 8.3 Pokud zpracovatel sjedná se subzpracovatelem zpracování osobních údajů jménem správce, je povinen uzavřít se subzpracovatelem smlouvu nebo jiný právní akt v rámci Evropské unie, jež zakládá stejná práva a povinnosti ve vztahu k ochraně osobních údajů jako jsou stanovené v tomto dodatku resp. ve smlouvě. Jedná se zejména o poskytnutí dostatečných záruk pro provedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování odpovídalo

požadavkům nařízení GDPR. Pokud subzpracovatel nesplní své povinnosti týkající se ochrany údajů, zpracovatel zůstává plně odpovědný správcí za plnění těchto povinností subzpracovatele.

8.4 Ve vztahu ke každému subzpracovateli, zpracovatel:

- 8.4.1. vynaloží veškeré přiměřené úsilí, aby prověřil, že subzpracovatel poskytuje úroveň ochrany osobních údajů, jež je vyžadována smlouvou;
- 8.4.2. zajistí, aby při řetězení subzpracovatelů byla vzájemná práva a povinnosti ve vztahu k ochraně osobních údajů upravena písemnou smlouvou obsahující podmínky, které nabízejí alespoň stejnou úroveň ochrany osobních údajů jako ty, které jsou uvedeny v tomto dodatku resp. ve smlouvě, a splňují požadavky článku 28 nařízení GDPR;
- 8.4.3. pokud zpracování osobních údajů provádí subzpracovatel, který je usazen mimo EHP a zároveň země jeho usazení nebyla Evropskou komisí označena za zemi poskytující dostatečnou úroveň ochrany, zajistí, aby zpracovatelská smlouva uzavřená s takovým subzpracovatelem obsahovala standardní smluvní klauzule; a
- 8.4.4. poskytne na vyžádání správci kopie zpracovatelských smluv (nebo obdobné podklady) se subzpracovateli, které mohou být upraveny za účelem odstranění důvěrných obchodních informací, které nejsou relevantní pro požadavky této smlouvy.

8.5 Zpracovatel zajistí, aby každý subzpracovatel plnil povinnosti vyplývající z tohoto dodatku resp. smlouvy, které se vztahují na zpracování osobních údajů prováděné tímto subzpracovatelem, jako by byl stranou této smlouvy namísto zpracovatele.

9. Výkon práv subjektu údajů

9.1 Zpracovatel

- 9.1.1. neprodleně informuje správce, pokud (nebo jakýkoli subzpracovatel) obdrží od subjektu údajů žádost směřující k výkonu práv subjektu údajů dle GDPR; a
- 9.1.2. zajistí, že on (nebo jakýkoli subzpracovatel) nebude odpovídat na žádosti směřující k výkonu práv subjektu údajů dle GDPR jinak než dle písemných pokynů správce a/nebo do té míry, jak je vyžadováno v souladu s aplikovatelnou právní úpravou. V takovém případě však zpracovatel informuje správce o tomto právním požadavku ještě před tím, než zpracovatel (nebo subzpracovatel) odpoví na tuto žádost.

10. Porušení zabezpečení osobních údajů

- 10.1 Zpracovatel informuje správce bez zbytečného odkladu, pokud zpracovatel nebo jakýkoli subzpracovatel zjistí porušení zabezpečení osobních údajů a poskytne správci dostatečné informace, které umožní splnění všech povinností hlásit nebo informovat subjekty osobních údajů o porušení zabezpečení osobních údajů podle platných právních předpisů o ochraně osobních údajů.
- 10.2 Zpracovatel je povinen spolupracovat se správcem a přijmout finančně přiměřené kroky, které nařídí správce za účelem nápomoci při vyšetřování, zmírňování a nápravě každého takového porušení osobních údajů.

11. Zničení osobních údajů

- 11.1 V případě ukončení smlouvy nebo v případě ukončení zpracování osobních údajů dle smlouvy (dále jen „datum ukončení“) zpracovatel neprodleně, nejpozději však do 15 dnů vymaže všechny osobní údaje (včetně jejich kopií).
- 11.2 Správce může zpracovateli písemně oznámit do 5 dnů od data ukončení, že požaduje, aby zpracovatel:

11.2.1. vrátil veškeré osobní údaje (včetně kopií) správci zabezpečeným přenosem souborů ve strojově běžně čitelném formátu; a

aby odstranil a zajistil vymazání všech ostatních osobních údajů (včetně kopií) zpracovávaných jakýmkoli subzpracovatelem. Zpracovatel vyhoví této písemné žádosti do 10 dnů od data ukončení.

11.3 Každý zpracovatel (a subzpracovatel) může nad rámec stanovený dodatkem resp. smlouvou zpracovávat osobní údaje v rozsahu požadovaném příslušnými právními předpisy a pouze v rozsahu a po dobu, která je těmi to právními předpisy vyžadována. Zpracovatel dále zajistí, že tyto osobní údaje budou zpracovávány pouze v rozsahu a pro účely uvedené v příslušných právních předpisech, a že s nimi bude nakládáno jako s důvěrnými informacemi.

11.4 Zpracovatel poskytne správci písemné potvrzení o splnění povinnosti týkající se vymazání osobních údajů (včetně kopií).

12. Kontrola

12.1 Zpracovatel a všichni subzpracovatelé zpřístupní na vyžádání všechny informace nezbytné pro prokázání souladu s tímto dodatkem a umožní a budou nápomocni při auditech a inspekcích, jakýmkoli auditorem pověřeným správcem.

12.2 Informační práva a práva na kontrolu zpracování osobních údajů správce vznikají pouze tehdy a do té míry, pokud dle smlouvy nejsou správci poskytovány tyto informace a nevyplývají mu auditorská práva, která by splňovala požadavky vyplývající z aplikovatelných právních předpisů (včetně případného ustanovení čl. 28 odst. 3 písm. h) nařízení GDPR).

12.3 S přiměřeným předstihem před zahájením kontroly zpracování osobních údajů informuje správce zpracovatele o této kontrole. Správce dále vynaloží přiměřené úsilí, aby prováděním kontroly nedošlo ke vzniku škody, nadměrného narušení prostor, zařízení, personálu a činnosti zpracovatele. Zpracovatel není povinen při provádění umožnit přístup do svých prostor pouze v případě, že.

12.3.1. osoba provádějící kontrolu nepředloží doklad totožnosti a pověření k provedení kontroly;

12.3.2. je kontrola prováděna mimo běžnou pracovní dobu, leda že kontrola pro splnění svého účelu vyžaduje provedení právě mimo běžnou pracovní dobu a kontrolující předem (v běžnou pracovní dobu) oznámil zpracovateli, že se jedná o takový případ.

13. Smluvní pokuta a náhrada jiné újmy

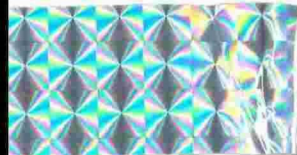
13.1 Pokud zpracovatel způsobí nezákonným zpracováním nebo zpracováním v rozporu s touto přílohou dodatku resp. smlouvy správci jakoukoli újmu, je povinen ji na vyžádání správce bezodkladně (nejpozději však do 10 dnů) nahradit.

13.2 Je-li újma způsobena subzpracovatelem, je povinen k náhradě újmy společně se zpracovatelem a to společně a nerozdílně.

13.3 Pokud zpracovatel (nebo subzpracovatel) nezničí osobní údaje nebo jejich kopie dle podmínek stanovených v této příloze dodatku resp. smlouvy, je správce oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 8.000,- Kč (slovy: osm tisíc korun českých) za každý jednotlivý subjekt osobních údajů, jehož osobní údaje nebyly vymazány, a to za každý den prodlení (i opakovaně).

13.4 Pokud zpracovatel poruší jakoukoli jinou povinnost dle této přílohy dodatku resp. smlouvy, je správce oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý případ porušení.

13.5 Zaplacením smluvní pokuty nezaniká správci nárok na náhradu újmy v plné výši.



14. Kontaktní údaje pověřenců pro ochranu osobních údajů a/nebo osob odpovědných za ochranu osobních údajů

14.1 Kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů na straně objednatele:

_____, _____, _____, _____, _____

14.2 Kontaktní údaje pověřence poskytovatele pro ochranu osobních údajů / osoby odpovědné za ochranu osobních údajů na straně poskytovatele:

_____, _____, _____, _____