



Řízení letového provozu České republiky

SERVISNÍ SMLOUVA

„o servisní podpoře aplikací EORD a SMLOUVY“

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, 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

zastoupený: Ing. Miloslavou Mezerovou, výkonnou ředitelkou Útvaru finančně správního

IČO: 49710371

DIČ: CZ699004742

bankovní spojení: ČSOB, a.s., 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

SoftHouse, s.r.o.

se sídlem: Na Radosti 50/4, 312 13 Plzeň

zastoupená: Petrou Benediktovou, jednatelem

IČO: 26379945

DIČ: CZ26379945

██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████
██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni v oddíle C, vložce 16659

(dále jen „**poskytovatel**“),

(objednatel a poskytovatel rovněž „**smluvní strany**“).

2. Preambule

- 2.1 Objednatel požaduje od poskytovatele servisní podporu pro provoz aplikací/systémů EORD a SMLOUVY, které interně využívá na podporu administrativních i provozních agend.

3. Předmět smlouvy

3.1 Předmětem této smlouvy je zajištění servisní podpory provozu systémů:

- **EORD** - elektronický oběh řízené dokumentace,
- **SMLOUVY** - připomínkovací a schvalovací oběh k uzavíraným smlouvám,

(jednotlivě dále jen „systém“ nebo společně dále jen „systémy“),

využívaných interně na podporu administrativních a provozních agend objednatele. Pro účely této smlouvy se servisní podporou rozumí základní technická podpora zahrnující činnosti uvedené v příloze č. 1 této smlouvy a dále konkrétní servisní zásahy dle požadavků objednatele uvedené v příloze č. 1 této smlouvy. Bližší specifikace parametrů poskytované servisní podpory je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy – „Detailní specifikace parametrů servisní podpory“,

(dále jen „servisní podpora“).

3.2 Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za výše uvedenou servisní podporu cenu za podmínek stanovených v této smlouvě.

4. Cena a platební podmínky

4.1 Celková cena servisní podpory poskytované na základě této smlouvy po dobu její platnosti (tj. po dobu 48 měsíců/tj. 4 let od data nabytí její účinnosti dle odst. 13.2 této smlouvy, je stanovena dohodou smluvních stran dle zákona č. 526/1990 Sb. o cenách, ve znění pozdějších předpisů a činí maximálně dohodnutou smluvní částku ve výši 1.999.999,- Kč bez DPH (slovy: jeden milion devět set devadesát devět tisíc devět set devadesát devětkorun českých). Specifikace ceny je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy.

4.2 Celková cena za servisní podporu se skládá z těchto částí:

4.2.1. Základní technická podpora systémů v rozsahu uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy ve výši ■■■■■ ■■ ■■ ■■ za 4 roky, tj. ■■■■■ ■■ ■■ ■■ za kalendářní čtvrtletí.

4.2.2. Servisní zásahy dle požadavků objednatele v rozsahu uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy v maximální výši ■■■■■ ■■ ■■ ■■ za 4 roky, přičemž cena za hodinu servisního zásahu je ve výši ■■■■■ ■■ ■■ ■■

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 DPH“).

4.3 Platba za servisní podporu:

4.3.1. Paušální platba za základní **technickou podporu** se uskuteční v rovnoměrných čtvrtletních splátkách ceny dle odst. 4.2.1 této smlouvy, vždy zpětně na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „faktury“) vystaveného poskytovatelem s vyúčtováním DPH, vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí, za které se platí. Podkladem pro fakturaci bude protokol o úspěšně ukončené technické podpoře za dané období podepsaný smluvními stranami.

4.3.2. Platba za **servisní zásahy** ve výši skutečně provedených hodin x hodinová sazba se uskuteční zpětně za kalendářní čtvrtletí v cenách dle odst. 4.2.2 této smlouvy na základě faktury vystavené poskytovatelem s vyúčtováním DPH, vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí, ve kterém byly poskytnuty servisní zásahy. Podkladem pro fakturaci bude protokol o úspěšně ukončených servisních zásazích za dané období podepsaný smluvními stranami, včetně soupisu skutečně provedených servisních zásahů a dobou jejich realizace v hodinách.

V případě nabytí účinnosti smlouvy v průběhu kalendářního čtvrtletí, budou platby za servisní podporu vyfakturovány a uhrazeny v jejich alikvótní výši. Platba za měsíc září 2019 bude hrazena v alikvótní výši platby za kalendářní čtvrtletí.

- 4.4 Splatnost každé faktury se stanovuje na 30 kalendářních dnů ode dne doručení faktury objednateli. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu dané zákonem o DPH, jinak bude poskytovateli vrácena.
- 4.5 V případě oprávněného vrácení faktury přestává běžet lhůta její splatnosti v den jejího odeslání objednatelem a nová lhůta počíná běžet ode dne nového doručení opravené či doplněné faktury objednateli.
- 4.6 Faktura s odvoláním na evidenční číslo této smlouvy objednatele, včetně protokolu o úspěšně ukončené servisní podpoře, musí být zaslána na adresu sídla objednatele uvedenou v čl. 1 této smlouvy. Faktury musí být označeny evidenčním číslem smlouvy ŘLP ČR, s.p., které se nachází v záhlaví této smlouvy.
- 4.7 Objednatel má právo fakturu poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodlení s jeho úhradou, (i) obsahuje-li nesprávné údaje, (ii) chybí-li na faktuře odkaz na číslo této smlouvy objednatele (iii) chybí-li protokol o úspěšně ukončené servisní podpoře za dané období. Nová lhůta splatnosti v délce třiceti (30) kalendářních dnů počne plynout ode dne doručení opravené faktury objednateli..

5. Místo a způsob plnění

- 5.1 Místem provádění servisní podpory podle této smlouvy je objekt IATCC, Navigační 787, 252 61 Jeneč.
- 5.2 Servisní podpora je poskytována prostřednictvím telefonu, e-mailu, vzdáleného VPN přístupu (dále jen „**dálkový přístup**“) nebo osobně v místě instalace systému.
- 5.3 Seznam kontaktních osob a seznam osob s dálkovým přístupem je uveden v příloze č. 3 této smlouvy (dále také jako „**oprávněná osoba**“).
- 5.4 Úrovně kategorií:
Kategorii pro odstraňování závad na systému nebo požadavky servisní podpory vždy stanovuje objednatel podle klíče uvedeného v následující tabulce:

Kategorie K1	- systém je zcela mimo provoz nebo není možné spustit některou z podporovaných funkcí na několika koncových pracovištích, - systém opakovaně kolabuje na zpracování stejné úlohy, není možné použít jiný pracovní postup a hrozí prodlení v předepsaném postupu zpracování příslušných dat,
Kategorie K2	- některá z klíčových funkcí systému není k dispozici nebo je její funkčnost nespolehlivá (nebo jinak netypická) a použití náhradních postupů buď není možné nebo je užití náhradních postupů pro uživatele velmi problematické, díky čemuž vzniká nebezpečí z možného prodlení ve zpracování dat - hrozí výpadek systému resp. hrozí výskyt závady kategorie K1,

Kategorie K3	- některá z méně významných funkcí systému není k dispozici a zbývající části systému jsou správně funkční bez dopadu na standardní zpracování dat, nehrozí nebezpečí z prodlení zpracování dat, - některá ze standardních funkcí systému nepracuje korektně, ale k příslušné práci existuje náhradní postup, který je možné v daném čase použít, - systém má zhoršený výkon nebo komfort obsluhy, - užívání systému vyžaduje od uživatelů zvýšenou pracovní zátěž (nutnost užití méně efektivních resp. náhradních postupů), - kontrolní funkce systému nepracují správně nebo spolehlivě a při obsluze systému tak roste riziko zavlečení chyby do dat nebo postupu zpracování, - je vyžádána konzultace bezprostředně související s provozem systému,
Kategorie K4	- profylaktické kontroly systému a s tím související úkony, - standardní úpravy konfigurace a parametrů SW ve vazbě na změny legislativy nebo změny organizačního uspořádání, - drobné úpravy výstupních formulářů resp. tiskových sestav bez vlivu na strukturu resp. zpracování zobrazovaných údajů, - zpracování návrhů na možná řešení složitějších změn resp. doporučených úprav konfigurace systému do budoucna, - vyžádaná konzultace bezprostředně nesouvisející s provozem systému nebo vztahující se k otázkám dalšího možného (budoucího) rozvoje systému.

5.5 Maximální reakční doby stanovené pro jednotlivé úkony servisní podpory podle přílohy č. 1 této smlouvy jsou uvedené v následující tabulce:

Kategorie požadavku	Maximální doba prvotní reakce (reakční časy)	Maximální doba opravy (zásahové časy)
K1	do 4 hodin *	do 48 hodin *
K2	následující pracovní den	do 5 pracovních dnů
K3	do 5 pracovních dnů	do 15 pracovních dnů
K4	do 10 pracovních dnů	dle dohody

* Uvedené zásahové časy jsou vztaženy k pracovním dnům a pracovní době 8:00-16:00 hod..

5.6 Přístup pro zaměstnance poskytovatele

Objednatel umožní zaměstnancům poskytovatele či jejich subdodavatelům přístup do míst, ve kterých má poskytovatel provádět servisní podporu v rozsahu smlouvy.

5.7 Dálkový přístup

Objednatel umožní zaměstnancům poskytovatele či jejich subdodavatelům dálkový přístup k serverovým systémům. Podmínkou pro používání dálkového přístupu ze strany poskytovatele je dodržování interních pravidel objednatele pro dálkový přístup. Objednatel umožní poskytovateli se s těmito předpisy seznámit. Objednatel bez závažného důvodu nebude bránit použití dálkového přístupu v čase, který určí poskytovatel. Kontaktní osoby a podmínky používání tohoto dálkového přístupu jsou uvedeny v příloze č. 3 této smlouvy.

5.8 Hlášení závad a vyžádání servisní podpory

Objednatel bude pro hlášení závad nebo vyžadování servisní podpory důsledně používat systém hlášení zavedený u poskytovatele, s nímž byl prokazatelně seznámen, vždy s určením kategorie.

5.9 Součinnost

Objednatel se zavazuje, že poskytne poskytovateli součinnost nezbytně nutnou k řádnému plnění této smlouvy. 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, a to e-mailem na kontaktní adresy

uvedené v příloze č. 3 této smlouvy. Lhůty dle odst. 5.5 této smlouvy začínají plynout od oznámení dle odst.5.8 této smlouvy.

6. Povinnosti Objednatele

- 6.1 Objednatel je povinen seznámit poskytovatele s pravidly a podmínkami provozu systémů.
- 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 servisní podpory.
- 6.3 Objednatel umožní zaměstnancům poskytovatele dálkový přístup a připojení k systému prostřednictvím datové sítě MIS, a to na základě definovaných oprávnění. Na základě těchto oprávnění bude těmto osobám protokolárně přidělen SecureID token. Seznam osob a přehled vydaných SecureID tokenů je uveden v příloze č 3 této smlouvy.
- 6.4 Objednatel je povinen hlásit poskytovateli detekované závady bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Ohlášení je možné učinit e-mailem zaslaným na oprávněné osoby poskytovatele, e-mailem zaslaným na adresu HelpDesku poskytovatele nebo telefonem – viz kontakty v příloze č.3 této smlouvy. 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.

7. Povinnosti poskytovatele

- 7.1 Poskytovatel je odpovědný za to, že servisní podpora bude poskytována v souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy, včetně zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském a právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorský zákon**“). Jakékoliv škody vzniklé porušením platných obecně závazných právních předpisů půjdou k tíži poskytovatele.
- 7.2 Poskytovatel jako zaměstnavatel při poskytování servisní podpory dle smlouvy odpovídá za dodržování předpisů BOZP a PO svými zaměstnanci, popřípadě dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch na pracovišti objednatel. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto předpisů zaměstnanci poskytovatele nebo dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch, půjdou k tíži poskytovatele. V případě, že poskytovatel svou činností způsobí nebezpečí na pracovišti objednatel, je povinen učinit nezbytná opatření k odvrácení škody a neprodleně o tom informovat objednatel.
- 7.3 Poskytovatel jako zaměstnavatel odpovídá za dodržování pravidel pro používání dálkového přístupu svými zaměstnanci, popřípadě dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto pravidel zaměstnanci poskytovatele nebo dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch jdou k tíži poskytovatele, který je povinen tyto škody v plném rozsahu objednateli nahradit. Kontaktní osoby a podmínky používání tohoto dálkového přístupu jsou uvedeny v příloze č. 3 této smlouvy.
- 7.4 Poskytovatel je povinen po dobu poskytování servisní podpory dodržovat na pracovišti objednatel pořádek, odstraňovat na své náklady odpady a nečistotu a zajistit pracoviště objednatel, na kterém je systém bezprostředně umístěn, proti vniknutí nepovolaných osob. Poskytovatel bere na vědomí, že objekty objednatel jsou z důvodu bezpečnosti a ochrany majetku monitorovány.
- 7.5 Poskytovatel je povinen po celou dobu poskytování servisní podpory respektovat podmínky objednatel ohledně režimu vstupu a vjezdu vozidel do objektů a na pozemky objednatel. Poskytovatel předloží objednateli po podpisu smlouvy písemný seznam osob, které budou provádět servisní podporu. Seznam bude ze strany poskytovatele průběžně aktualizován.
- 7.6 Poskytovatel prohlašuje, že realizací smlouvy nejsou dotčena žádná práva jiných osob, včetně práv autorských. Poskytovatel odpovídá za případné porušení těchto práv jiných osob.

8. Smluvní pokuty a úrok z prodlení

- 8.1 Smluvní strany sjednávají pro případ porušení smluvních povinností smluvní pokuty a úrok z prodlení.
- 8.2 V případě, že objednatelem budou vytvořeny podmínky pro plnění v rozsahu uvedeném v článku 6 této smlouvy, avšak poskytovatel nedodrží kterýkoliv z časů uvedených v odst. 5.5 této smlouvy, je objednatel oprávněn účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši stanovené v následujících tabulkách:

Kategorie požadavku	Maximální doba prvotní reakce (reakční časy)	Maximální doba opravy (zásahové časy)
K1	5.000,- Kč za každý případ	5.000,- Kč za každých dalších započatých 24 hodin *
K2	5.000,- Kč za každý případ	2.000,- Kč za každý další započatý pracovní den
K3	5.000,- Kč za každý případ	1.000,- Kč za každý další započatý pracovní den
K4	1.000,- Kč za každý případ	500,- Kč za každý další započatý pracovní den

* Uvedené zásahové časy jsou vztaženy k pracovním dnům.

- 8.3 V případě porušení pravidel používání dálkového přístupu je objednatel oprávněn účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši až 100 000,- Kč za každý jednotlivý případ.
- 8.4 V případě porušení mlčenlivosti dle této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 000,- Kč.
- 8.5 Odchylně od § 2050 občanského zákoníku se smluvní 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.
- 8.6 Smluvní pokuta na základě této smlouvy je splatná do 30 (třiceti) dnů od doručení písemného oznámení o uplatnění smluvní pokuty a o její výši druhé smluvní straně.

9. Náhrada majetkové a nemajetkové újmy

- 9.1 Pro náhradu majetkové újmy (škody) a nemajetkové újmy platí příslušná ustanovení občanského zákoníku. Majetková újma se nahrazuje v penězích, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Smluvní strany prohlašují, že dojde-li porušením povinností poskytovatele ke vzniku újmy na pověsti nebo obchodní firmě objednatele či k jiné nemajetkové újmě, uhradí poskytovatel objednateli přiměřené zadostiučinění.

10. Odstoupení od smlouvy

- 10.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od smlouvy v případě, že druhá smluvní strana podstatně poruší své povinnosti vyplývající z této smlouvy. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně s uvedením jeho důvodu.
- 10.2 Objednatel je oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel:
- je v prodlení se zahájením odstraňování řádně nahlášené závady systému po dobu delší než 30 kalendářních dnů nebo
 - je v prodlení s odstraněním řádně nahlášené závady systému po dobu delší než 90 dnů nebo

- opakovaně (tj. více než dvakrát) porušil svou povinnost vyplývající z článku 7 této smlouvy a na takové porušení byl vždy písemně upozorněn.

10.3 Poskytovatel je oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy v případě, že objednatel:

- je v prodlení se zaplacením řádně vystavené faktury delším než 30 dnů; nebo
- opakovaně (tj. více než dvakrát) porušil své povinnosti vyplývající z článku 6 této smlouvy a na takové porušení byl vždy písemně upozorněn.

10.4 Kterákoliv ze smluvních stran je dále oprávněna odstoupit od smlouvy, pokud se druhá smluvní strana dostane do úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů.

10.5 V případě odstoupení kterékoliv ze smluvních stran od smlouvy končí platnost a účinnost smlouvy dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně.

10.6 V případě odstoupení od smlouvy budou vyrovnány nároky obou smluvních stran tak, aby nedošlo k bezdůvodnému obohacení ani jedné smluvní strany.

10.7 Odstoupení od smlouvy nemá vliv na nároky ze smluvních pokut a náhrady škody dle této smlouvy vzniklé před účinností odstoupení od smlouvy.

11. Odpovědnost za vady

11.1 Objednatel má právo reklamovat zjištěné vady kvality a rozsahu poskytované servisní podpory. Nahlášení reklamace je možné učinit e-mailem, telefonem nebo prostřednictvím systému. Telefonní oznámení musí být následně potvrzeno písemně e-mailem. Nahlášení reklamace provede objednatel na kontakty uvedené v příloze č. 3 této smlouvy.

11.2 Poskytovatel je povinen bezplatně odstranit reklamovanou vadu poskytované servisní podpory. Toto ustanovení je bez omezení platné po celou dobu trvání této smlouvy.

11.3 Poskytovatel poskytuje na servisní podporu dodanou formou oprav a nových verzí záruční dobu v délce 6 (sloves: šest) měsíců s tím, že záruční doba počíná běžet ode dne, kdy byla servisní podpora provedena.

11.4 Záruka se nevztahuje na případy, kdy jsou poruchy způsobeny neodborným zásahem objednatele, mechanickým poškozením, nedodržením provozních podmínek, předepsaných postupů, uživatelskou příručkou nebo z titulu vyšší moci.

11.5 Pokud není v této smlouvě uvedeno jinak, řídí se odpovědnost za vady přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku.

12. Vyšší moc

12.1 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.

12.2 Lhůty pro plnění povinností podle této smlouvy se prodlužují o dobu, po kterou prokazatelně trvá okolnost vylučující odpovědnost.

12.3 Jestliže důsledky vyplývající ze zásahu vyšší moci prokazatelně trvají déle než tři měsíce, může kterákoliv ze smluvních stran od této smlouvy odstoupit.

13. Doba trvání smlouvy

- 13.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou s délkou trvání **T0 + 48** (slovy: čtyřicet osm) kalendářních měsíců, kdy T0 je termín nabytí účinnosti této smlouvy.
- 13.2 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran. Pokud bude smlouva uveřejněna v registru smluv před 1. 9. 2019, tak nabývá účinnosti dne 1. 9. 2019. V případě, že smlouva bude uveřejněna v registru smluv po dni 1. 9. 2019, tak nabude účinnosti dnem tohoto uveřejnění v registru smluv.
- 13.3 Obě smluvní strany mají právo tuto smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí šest měsíců a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 13.4 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 13.5 V případě ukončení této smlouvy jsou si obě smluvní strany povinny vzájemně vyrovnat všechny doposud existující závazky tak, aby nedošlo k bezdůvodnému obohacení ani jedné smluvní strany.

14. Ostatní ujednání

- 14.1 Poskytovatel prohlašuje, že je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou jeho činností jiným osobám.
- 14.2 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 důvodu 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 před protiprávními činy. Poskytovatel nesmí zejména jakkoliv reprodukovat a dále šířit informace, o nichž se dozvěděl v souvislosti s plněním této smlouvy.

14.3 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). 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, podpisy na smlouvě, veškeré kontaktní údaje obsažené v příloze č. 3 této smlouvy, a dále obchodní tajemství ve smyslu ust. § 504 občanského zákoníku specifikované v odst. 14.4 této smlouvy.

14.4 Obchodní tajemství

Podle § 504 občanského zákoníku jsou obchodním tajemstvím kalkulace ceny uvedené v odst.4.2.1 a 4.2.2 této smlouvy a v příloze č. 2 této smlouvy, a proto nebudou tyto kalkulace uveřejněny, ani poskytnuty podle odst. 14.3 této smlouvy.

14.5 Ochrana osobních údajů

Objednatel i poskytovatel respektují pravidla o ochraně osobních údajů dle 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), tj. nařízení GDPR, a dalších obecně závazných právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů. Bližší informace o ochraně osobních údajů na straně objednatele jsou k dispozici na webových stránkách:

<http://www.rlp.cz/spolecnost/osobniudaje/Stranky/default.aspx>

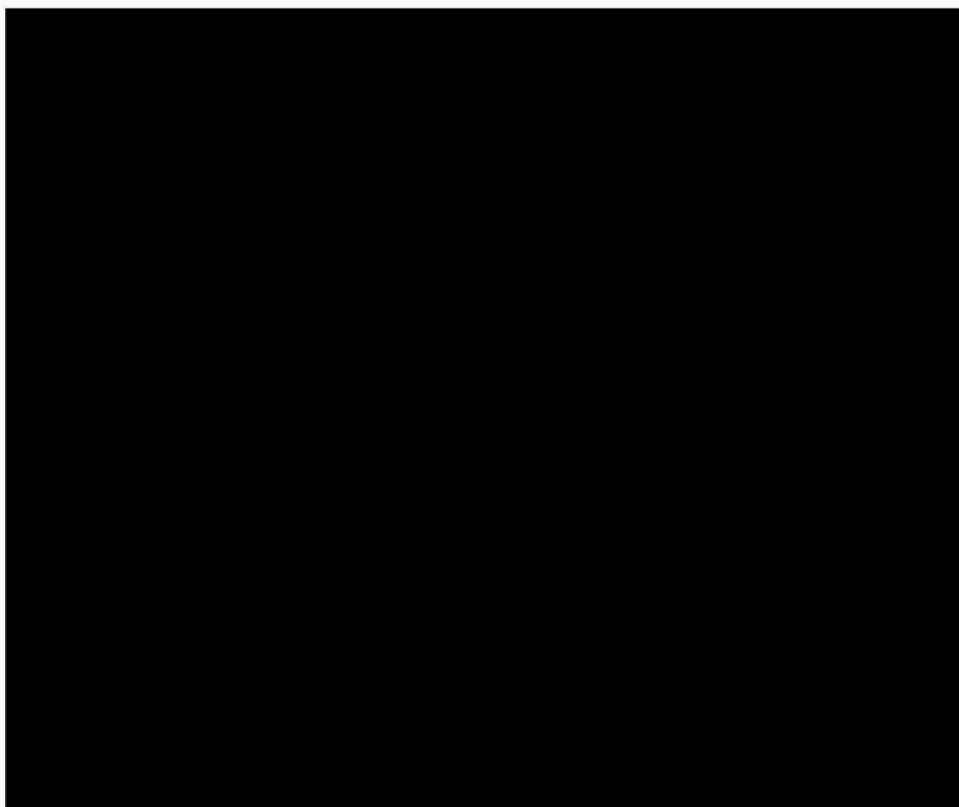
- 14.6 Poskytovatel prohlašuje a odpovídá za to, že má oprávnění k podnikání v rozsahu plnění smlouvy a že při poskytování servisní podpory bude postupovat s odbornou péčí a odpovídá za to, že realizací smlouvy nejsou dotčena práva jiných osob.

- 14.7 Poskytovatel se zaručuje za veškeré vztahy s autory a za ochranu jejich autorských práv. Poskytovatel je oprávněn při plnění smlouvy využívat služeb třetích osob, za jejichž plnění však nese plnou odpovědnost.
- 14.8 Poskytovatel je povinen k náhradě škody způsobené porušením jeho povinností nebo způsobenou jeho činností.
- 14.9 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděly v souvislosti s uzavřením této smlouvy nebo jejím plněním, ledaže se taková informace stala obecně známou bez zavinění smluvní strany. Povinnost mlčenlivosti platí bez ohledu na ukončení smluvního vztahu založeného touto smlouvou

15. Závěrečná ustanovení

- 15.1 Obě smluvní strany prohlašují, že jednotlivé články smlouvy jsou dostatečné z hlediska náležitosti pro vznik smluvního vztahu, a že se jejich závazkový vztah řídí občanským zákoníkem.
- 15.2 Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze výslovným oboustranně potvrzeným smluvním ujednáním, a to ve formě písemných vzestupně číslovaných dodatků k této smlouvě, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 15.3 Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory vyplývající ze smlouvy nebo v souvislosti s ní, které se nepodaří odstranit jednáním mezi stranami, budou s konečnou platností rozhodovány příslušným soudem.
- 15.4 Nedílnou součástí této smlouvy tvoří následující přílohy:
- Příloha č. 1: Detailní specifikace parametrů servisní podpory
 - Příloha č. 2: Specifikace ceny
 - Příloha č. 3: Seznam kontaktních osob a pravidla užívání VPN.
- 15.5 Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou (2) stejnopisech.

V Jenči dne



Příloha č.1 - Detailní specifikace parametrů servisní podpory

Součástí servisní podpory, prováděné dle této smlouvy, jsou následující činnosti:

1. Základní technická podpora:

- a. **HotLine:** Konzultace k nastavení a funkčnosti servisovaných systémů s kvalifikovaným pracovníkem Poskytovatele. Administrátoři SCL/ SMIS a administrátoři aplikací budou mít možnost dotázat se telefonicky či e-mailem na funkce a nastavení kvalifikovaného odborníka. Rozsah takto poskytovaných konzultací nepřesáhne 3 hodiny za čtvrtletí. Služba HotLine bude dostupná v pracovní dny v rozsahu 8.00 – 16.00 hodin.
- b. **Standardní SW podpora k aplikačnímu jádru systémů EORD a SMLOVY:** V případě uvolnění updatů verzí systémových SW komponent budou tyto poskytnuty Objednateli v rámci servisní smlouvy – bez dalších licenčních poplatků. Po dohodě s Objednatelkem budou tyto update aplikovány na servisované systémy. Vyžádané zásahy tohoto charakteru budou řešeny v kategorii K4.
- c. **Servisní zásah s garantovanou reakční dobou:** V případě detekované závady na některém ze servisovaných systémů nahlásí odpovědný pracovník Objednatelke tuto závadu Poskytovateli jedním z dohodnutých postupů, přičemž určí kategorii požadavku. Poskytovatel pak v dohodnutých časech ve spolupráci s Objednatelkem závadu odstraní. Pravidla pro kategorizaci jednotlivých požadavků a definované garantované časy pro servisní zásahy jsou definovány v odst. 5.4 a 5.5 této smlouvy.
- d. **Pravidelné profylaktické kontroly:** V rámci plnění servisní podpory bude prováděna periodická kontrola stavu servisovaných systémů za účelem prevence závad. Kontrola bude prováděna pravidelně 1x čtvrtletně v rozsahu jednoho pracovního dne za oba systémy. V rámci pravidelné kontroly bude prováděna kontrola logů aplikace, kontrola konzistence datové základny, kontrola aktuálnosti verzí software, kontrola funkčnosti a rychlosti odezvy aplikačního rozhraní pro typické uživatelské úkony, kontrola funkčnosti zálohovacích procedur. O výsledku kontroly bude Poskytovatelem vyhotovena zpráva, obsahující návrhy na řešení detekovaných potenciálních problémů, resp. chyb.
- e. **Pravidelné pracovní a analytické schůzky:** V rámci plnění servisní podpory bude prováděna periodická pracovní schůzka za účelem analýzy a vyhodnocení právě řešených problémů. Schůzka bude prováděna pravidelně 3x za čtvrtletí nebo podle dohody obou smluvních stran. V případě, že se schůzka z vážných důvodů neuskuteční, bude nahrazena nejpozději do 7 pracovních dnů. Ze schůzky bude proveden dodavatelem zápis o zadaných pracích se závazným termínem splnění. Zápis bude objednateli zaslán nejpozději do 3 pracovních dnů od konání schůzky.

2. Servisní zásahy dle požadavků objednatelke:

- a. **Úpravy konfiguračních nastavení a SW podpora k aplikačním modulům:**
Poskytovatel v rámci servisní činnosti zajistí realizaci požadavků na změny konfiguračních nastavení, včetně realizace případných nutných drobných SW úprav vyplývajících z unikátnosti implementace, za účelem zajištění kontinuity provozu servisovaných systémů v průběžně se měnícím IT prostředí Objednatelke. Jedná se především o změny v nastavení aplikačních a systémových číselníků, změny v nastavení různých systémových vazeb na spolupracující systémy, úpravy v nastavení řídicích procesů ve vazbě na organizační změny, nebo nutné drobné úpravy systému, vyvolané změnou legislativy. Servisní zásahy jsou propláceny v rámci čtvrtletní platby na základě odsouhlaseného výkazu skutečně provedených prací. Rozsah takto poskytované podpory nepřesáhne 176 (jednosto sedmdesát šest) člověkohodin za 12 (dvanáct) po sobě jdoucích kalendářních měsíců.

Příloha č. 2 - Specifikace ceny

Základní technická podpora

Základní technická podpora		

Servisní zásahy dle požadavků objednatele

Servisní zásahy dle požadavků objednatele			

Maximální celková cena za 4 roky

Služba	
Základní technická podpora	
Servisní zásahy dle požadavků objednatele	
Celkem	1.960.000,-

Pozn.1: Ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH

Pozn.2: 1 MD = 8 hodin v pracovním dni

Seznam kontaktních osob poskytovatele:

[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

1. Každý z uvedených pracovníků poskytovatele:
 - předal zástupci ŘLP ČR, s.p. podepsaný předávací protokol VPN přístupu
 - byl poučen o závazných pravidlech VPN přístupu a sankcích za jejich porušení
2. Objednatel vytvoří Terminálový přístup s prostupem do přesně definovaného prostředí, kdy podmínkou je řízená ochrana citlivých informací, se kterými poskytovatel nakládá, a jsou zároveň majetkem objednatele
3. Poskytovatel se zavazuje plnit následující pravidla:
 - aktualizovaný firewall a antivirus na počítači, ze kterého se pracovníci připojují
 - speciální soubor na disku (ten poskytuje objednatel při vytváření přístupu)