



mlouvy ŘLP ČR, s.p.:060/2021/PS/036
mlouvy Poskytovatele: 1/2021/SML

Servisní smlouva
3652/2021/RLPCR



Řízení letového provozu České republiky

SERVISNÍ SMLOUVA

„Servisní podpora systému spisové a archivní služby a komunikačního modulu aplikace EZOP“

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

zastoupen: Mgr. Petrem Fajtlem, výkonným ředitelem Útvaru provozního

IČO: 49710371

DIČ: CZ699004742

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

SWIFT kód: CEKOCZPP

zapsán 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

zastoupena: Petrou Benediktovou, jednatelkou společnosti

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 systému spisové a archivní služby aplikace EZOP, který je využíván na řízení a evidence oběhu vnitropodnikové pošty a je povinnou výbavou objednatel ve smyslu zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel je dodavatelem uvedeného systému, jakož i vykonavatelem autorských práv k původnímu dílu, a proto je připraven požadovanou servisní podporu poskytovat.

3. Předmět smlouvy

- 3.1 Předmětem této smlouvy je **zajištění servisní podpory** provozu systému spisové a archivní služby a komunikačního modulu aplikace EZOP

(dále jen „**systém**“),

využívaného interně na podporu administrativních a provozních agend objednatele, současně za dodržování neustálého souladu technických úprav systému s platnou legislativou v oblasti spisové a archivační služby. Pro účely této smlouvy se servisní podporou rozumí základní technická podpora zahrnující činnosti 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), 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 **1 272 000,- Kč** bez DPH (slovy: jedenmiliondvěstěsedmdesát tisíc korun českých), tj. **79 500,- Kč** bez DPH za kalendářní čtvrtletí. Specifikace ceny je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy.
- 4.2 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 DPH**“).
- 4.3 Platba za servisní podporu: paušální platba za servisní podporu se uskuteční v rovnoměrných čtvrtletních splátkách ceny dle odst. 4.2 této smlouvy, vždy zpětně na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „**faktura**“) vystaveného poskytovatelem s vyúčtováním DPH, vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí, za které se platí. Podkladem pro fakturaci bude protokol o úspěšně ukončené servisní podpoře za dané období podepsaný smluvními stranami.
- 4.4 V případě nabytí účinnosti smlouvy v průběhu kalendářního čtvrtletí, budou platby za servisní podporu vyfakturovány a uhrazeny v jejich alikvótní výši.
- 4.5 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.
- 4.6 V případě oprávněného vrácení faktury přestává běžet lhůta její splatnosti v den jejího odeslání objednatelům a nová lhůta počíná běžet ode dne nového doručení opravené či doplněné faktury objednateli.
- 4.7 Každá faktura s odvoláním na číslo této smlouvy objednatele uvedené v záhlaví této smlouvy jako evidenční číslo ŘLP ČR, s.p. včetně protokolu o úspěšně ukončené servisní podpoře musí být zaslána v listinné podobě na adresu sídla objednatele uvedenou v článku 1 této smlouvy nebo elektronickou poštou z e-mailové adresy poskytovatele [redacted] na e-mailovou adresu objednatele: [redacted] jinak bude vrácena poskytovateli zpět.
- 4.8 Objednatel má právo fakturu poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodloužení 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 „vzdálený přístup“) nebo osobně v místě instalace systému.
- 5.3 Seznam kontaktních osob pro účely plnění této smlouvy bude zaslán, případně měněn prostřednictvím hlavních kontaktních osob uvedených níže v tomto odstavci. V případě, že nebude smluvními stranami požadováno jinak, seznam kontaktních osob bude zaslán písemně, a to formou elektronicky podepsaných e-mailových zpráv, datovou schránkou či prostřednictvím držitele poštovní licence. Hlavními kontaktními osobami oprávněnými k zasílání seznamu kontaktních osob jsou: za objednatele [REDAKCE] a za poskytovatele [REDAKCE].
- 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 opravě 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 této smlouvy.

5.7 Vzdálený přístup

Objednatel umožní zaměstnancům poskytovatele či jejich subdodavatelům vzdálený přístup k serverovým systémům. Podmínkou pro používání vzdáleného přístupu ze strany poskytovatele je dodržování interních pravidel objednatele pro vzdálený přístup. Objednatel umožní poskytovateli se s těmito předpisy seznámit. Objednatel bez závažného důvodu nebude bránit použití vzdáleného přístupu v čase, který určí poskytovatel. Kontaktní osoby a podmínky používání tohoto vzdáleného přístupu jsou uvedeny v odst. 5.3. resp. 6.3. 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 systém, 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 odst. 5.3 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 poskytne oprávněným zaměstnancům poskytovatele vzdálený přístup a VPN spojení k serverovým systémům prostřednictvím IP datové sítě objednatele (CADIN) založený na definovaných přístupových oprávněních. Každému takovému zaměstnanci poskytovatele, jejichž seznam doručí poskytovatel objednateli před vznikem potřeby vzdáleného přístupu do systému objednatele, bude, oproti podpisu každého oprávněného zaměstnance poskytovatele, vydán RSA SecureID token. Seznam oprávněných zaměstnanců poskytovatele může být poskytovatelem měněn, nicméně každá taková změna musí být objednateli neprodleně oznámena, a to hlavní kontaktní osobou poskytovatele uvedenou v odst. 5.3 této smlouvy hlavní kontaktní osobě objednatele uvedené v tomtéž odstavci. Komunikace mezi uvedenými hlavními kontaktními osobami bude probíhat formou elektronicky podepsaných e-mailových zpráv, datovou schránkou či prostřednictvím držitele poštovní licence.

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 a podmínky uvedené v odst. 5.3 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 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, půjdou k tíži poskytovatele. V případě, že poskytovatel svou činností způsobí nebezpečí na pracovišti objednatele, je povinen učinit nezbytná opatření k odvrácení škody a neprodleně o tom informovat objednatele.
- 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.
- 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, na kterém je systém bezprostředně umístěn, proti vniknutí nepovolaných osob. Poskytovatel bere na vědomí, že objekty objednatele jsou z důvodu bezpečnosti a ochrany majetku monitorovány.
- 7.5 Poskytovatel je povinen dodržovat pravidla vstupu externích subjektů do areálů a objektů objednatele. Povinnosti poskytovatele týkající se vstupu externích subjektů do areálů a objektů objednatele jsou uvedeny na následující webové stránce:

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

- 7.6 Poskytovatel prohlašuje, že realizací této smlouvy nejsou dotčena žádná práva jiných osob, včetně práv autorských. Poskytovatel odpovídá za případné porušení těchto práv jiných osob.

8. Smluvní pokuty

- 8.1 Smluvní strany sjednávají pro případ porušení smluvních povinností smluvní pokuty.
- 8.2 V případě, že objednatelem budou vytvořeny podmínky pro plnění v rozsahu uvedeném v článku 5 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 následující tabulce:

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 pravidel vstupu externích subjektů podle odst. 7.5 této smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení těchto pravidel.

- 8.5 V případě porušení mlčenlivosti dle této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 000,- Kč.
- 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.
- 8.7 Odchylně od § 2050 občanského zákoníku se smluvní strany dohodly, že sjednání jakékoli smluvní pokuty se nedotýká práva na náhradu škody vzniklé z porušení povinností, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, a nárok na náhradu škody může být uplatněn nezávisle na smluvní pokutě a v plné výši.

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 dle odst. 5.3 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 (slovem: 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 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.
- 13.3 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 13.4 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, email poskytovatele uvedený v odst. 4.7 této smlouvy, podpisy na smlouvě, veškeré kontaktní údaje obsažené v odst. 5.3 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 uvedená v příloze č. 2 této smlouvy, a proto nebude tato kalkulace uveřejněna, ani poskytnuta 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 této 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 této 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.

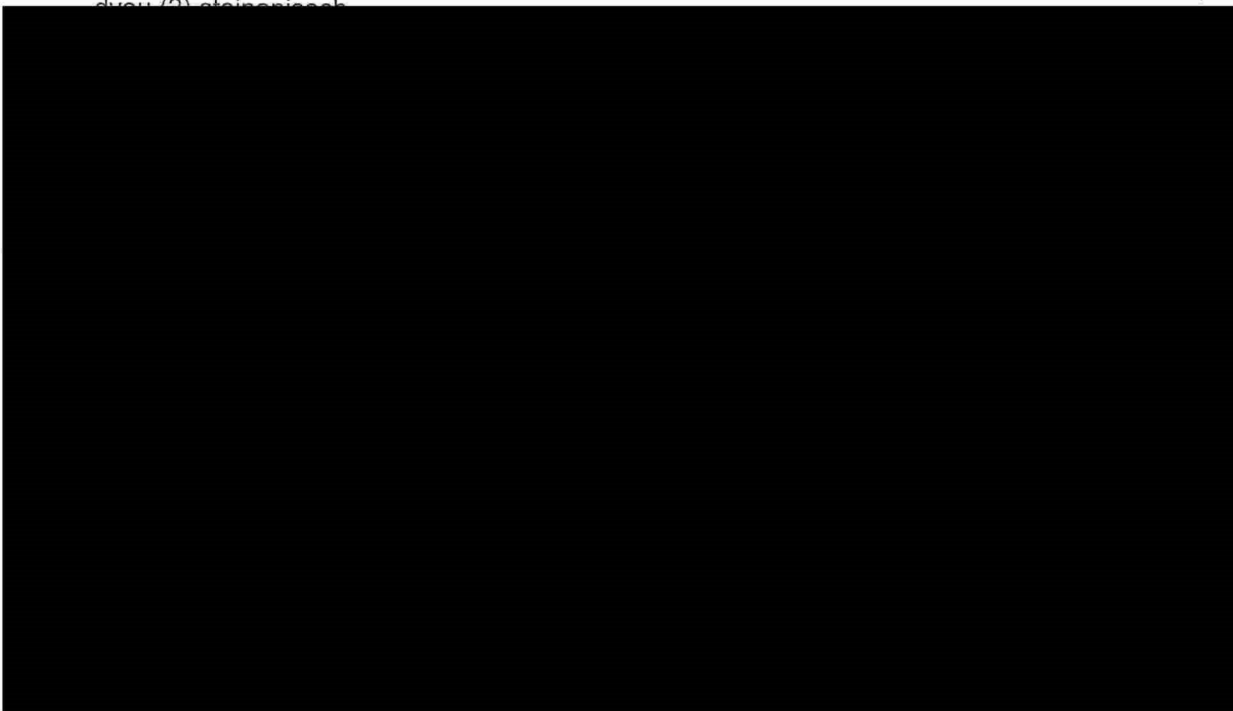
15.3 Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory vyplývající ze smlouvy nebo v souvislosti s ní, které se nepodaří odstranit jednáním mezi stranami, budou s konečnou platností rozhodovány příslušným soudem.

15.4 Smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění smlouvy v registru smluv.

15.5 Nedílnou součástí této smlouvy tvoří následující přílohy:

- Příloha č. 1: Detailní specifikace parametrů servisní podpory
- Příloha č. 2: Kalkulace nabídkové ceny

15.6 Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou (2) stejnopisech.



Příloha č.1 - Detailní specifikace parametrů servisní podpory

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

- a. **HotLine:** Konzultace k nastavení a funkčnosti servisovaných systémů s kvalifikovaným pracovníkem poskytovatele. Administrátoři DTECH/ PST a administrátoři aplikací budou mít možnost dotázat se telefonicky či e-mailem na funkce a nastavení kvalifikovaného odborníka. Rozsah takto poskytovaných konzultací nepřesáhne 0,5 člověkodní za měsíc v kategorii K3 a 1 člověkodnen za čtvrtletí v kategorii K4. Rozsah hotline sumárně nepřesáhne 10 člověkodnů za rok u poskytovatele. Služba HotLine bude dostupná v pracovní dny v rozsahu 8.00 – 16.00 hodin.
- b. **Standardní SW podpora k aplikačnímu jádru systémů EZOP:** 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 servisovaný systém. Rozsah takto poskytovaných konzultací nepřesáhne 0,5 člověkodne za čtvrtletí v kategorii K4 objednatelky – v případě konzultace u (např. telefonicky či emailem) a 1 člověkodnen za čtvrtletí v kategorii K4 – v případě konzultace u poskytovatele.
- c. **Servisní zásah s garantovanou reakční dobou:** V případě detekované závady na servisovaném systému nahlásí odpovědný pracovník objednatelky tuto závadu poskytovateli jedním z dohodnutých postupů, přičemž určí kategorii požadavku. Poskyvatel 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 smlouvy. Rozsah takto poskytovaných prací nepřesáhne 1 člověkodnen za čtvrtletí u objednatelky či u poskytovatele v kategorii K4 – v případě zásahu u objednatelky bude tento servisní zásah proveden přes VPN (ze sídla poskytovatele).
- d. **Pravidelné profylaktické kontroly:** V rámci plnění servisní podpory bude prováděna periodická kontrola stavu servisovaného systému za účelem prevence závad. Kontrola bude prováděna pravidelně 0,5 člověkodne za čtvrtletí u poskytovatele a 0,5 člověkodne za čtvrtletí u objednatelky. 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 poskyvatelkem vyhotovena zpráva, obsahující návrhy na řešení detekovaných potenciálních problémů, resp. chyb.
- e. **Úpravy konfiguračních nastavení a SW podpora pro jednotlivé aplikační moduly a aplikační datová rozhraní:** V rámci plnění servisní podpory bude zajištěna realizace požadavků na změny konfiguračních nastavení včetně realizace případných nutných drobných SW úprav vyplývajících z unikátnosti implementace, za účelem zajištění kontinuity provozu servisovaného systému v průběžně se měnícím IT prostředí objednatelky. 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. Rozsah takto poskytované podpory nepřesáhne 0,5 člověkodny čtvrtletně u objednatelky a 2 člověkodnen čtvrtletně u poskytovatele.

