



Řízení letového provozu České republiky

SERVISNÍ SMLOUVA „Servisní podpora systému AFM“

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

k uzavření této smlouvy oprávněná: Ing. Miloslava Mezerová, výkonná ředitelka Útvaru
finančně správního

IČO: 49710371

DIČ: CZ699004742

bankovní spojení: ČSOB Praha 5, č. účtu 88153/0300

SWIFT kód: CEKOCZPP

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

(dále jen „objednatel“)

a

Alstanet, s.r.o.

se sídlem: Freyova 1/12, Praha 9 – Libeň, 190 00

zastoupená: Ing. Alešem Choutkou, jednatelem

IČO: 25791311

DIČ: CZ25791311

bankovní spojení: ██████████ ██████████ ██████████ ██████████

██████████ ██████████ ██████████

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle C, vložce 70593

(dále jen „poskytovatel“),

(objednatel a poskytovatel rovněž „smluvní strany“).

2. Předmět smlouvy

- 3.1 Předmětem plnění této smlouvy je zajištění technické, servisní a SW podpory pro provoz systému AFM (Alstanet Facility Management), využívaného interně na podporu administrativních a provozních agend podniku. Jedná se o systém AFM, jeho jádro a aplikační moduly instalované v prostředí objednatele (dále jen „**systém**“)
- 3.2 Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za výše uvedené plnění cenu ve výši a za podmínek stanovených v této smlouvě.

3. Rozsah servisní podpory

- 3.1. Servisní podporou se rozumí poskytování odborných služeb souvisejících s užíváním systému. Servisní podpora obsahuje:
- 3.1.1. Základní technickou podporu
- 3.1.2. Servisní zásahy dle požadavků objednatele

(dále jen „**servisní podpora**“).

Bližší specifikace rozsahu servisní podpory je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy – „Detailní specifikace parametrů servisní podpory“.

4. Reakční doby pro servisní podporu

4.1. Maximální reakční a zásahové časy

Maximální reakční a zásahové časy stanovené pro jednotlivé úkony servisní podpory podle přílohy č. 1 a odst. 4.2 této smlouvy jsou uvedené v následující tabulce:

Kategorie/ služba	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 (max. 3 měsíce)

* Uvedené zásahové časy jsou vztaženy k pracovním dnům v čase 8:00 až 16:00 hodin.

4.2. Úrovně Kategorii

Kategorie pro odstranění závad na systému nebo pro požadavky servisní podpory vždy stanovuje objednatel podle klíče uvedeného v následující tabulce:

Kategorie	Definice
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 prodloužení v předepsaném postupu zpracování příslušných dat
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

Kategorie	Definice
	<p>problematické, díky čemuž vzniká nebezpečí z možného prodlení ve zpracování dat</p> <ul style="list-style-type: none"> - hrozí výpadek systému, resp. hrozí výskyt závady kategorie K1
K3	<ul style="list-style-type: none"> - 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 operaci 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
K4	<ul style="list-style-type: none"> - aplikace je plně funkční, vada je pouze kosmetického charakteru, vada nemá vliv na činnost objednatele - 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. Povinnosti objednatele

5.1. 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.

5.2. Dálkový přístup

Objednatel je povinen poskytnout maximálně dvěma oprávněným zaměstnancům zhotovitele vzdálený přístup a VPN spojení ke spravovanému systému prostřednictvím IP datové sítě objednatele (CADIN) založený na definovaných přístupových oprávněních. Každému takovému zaměstnanci zhotovitele, jejichž seznam doručí zhotovitel objednateli před vznikem potřeby vzdáleného přístupu do systému objednatele, bude, oproti podpisu každého oprávněného zaměstnance zhotovitele, vydán RSA SecureID token. Seznam oprávněných zaměstnanců zhotovitele může být zhotovitelem čas od času měněn, nicméně každá taková změna musí být objednateli neprodleně oznámena, a to kontaktní osobou zhotovitele uvedenou v příloze č. 3 čl. 4. této smlouvy kontaktní osobě objednatele uvedené v příloze č. 3, čl. 4 této smlouvy. Komunikace mezi uvedenými kontaktními osobami bude probíhat formou elektronicky podepsaných e-mailových zpráv.

5.3. Hlášení závad a vyžádání servisní podpory

5.3.1. 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.

5.4. Součinnost

5.4.1. Objednatel se zavazuje, že poskytne poskytovateli součinnost nezbytně nutnou k řádnému plnění této smlouvy.

5.4.2. 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. Lhůty dle odst. 4.1 této smlouvy začínají plynout od oznámení dle odst. 5.3 této smlouvy.

6. Povinnosti poskytovatele

6.1. 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.

6.2. 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 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.

6.3. 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.

6.4. 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.

6.5. Poskytovatel je povinen předložit objednateli po podpisu této smlouvy písemný seznam osob, které budou provádět servisní podporu. Seznam bude ze strany poskytovatele průběžně aktualizován.

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

7. Autorská práva

- 7.1. K veškerým autorským dílům, která vzniknou vlivem servisních zásahů poskytovatele, uděluje poskytovatel objednateli právo autorské dílo užít (dále jen „licenci“), a to v rozsahu a za podmínek touto smlouvou stanovených. Licence se poskytuje jako výhradní, k jakémukoliv účelu, v neomezeném množství a územním rozsahu, na celou dobu trvání majetkových práv autorských k autorskému dílu.

8. Cena a platební podmínky

- 8.1. Cena za servisní podpory prováděnou podle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran dle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, cena za čtyři roky trvání této smlouvy činí maximálně dohodnutou smluvní částku ve výši 1.792.776,- Kč bez DPH (slovy: jedenmilionsedmsetdevadesátdvatisícsedmset sedmdesátšest korun českých) a skládá se z těchto částí:
- 8.1.1. Základní technická podpora systému v rozsahu uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy ve výši [REDAKCE] ■ bez DPH za 4 roky, [REDAKCE] ■ bez DPH za kalendářní čtvrtletí.
- 8.1.2. Servisní zásahy dle požadavků objednatele v rozsahu uvedeném příloze č. 1 této smlouvy v maximální výši [REDAKCE] ■ bez DPH za 4 roky, cena za hodinu servisního zásahu ve výši [REDAKCE] ■ bez DPH
- 8.2. Platba za servisní podporu
- 8.2.1. Paušální platba za základní technickou podporu se uskuteční v rovnoměrných čtvrtletních splátkách ceny dle odst. 8.1.1 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 servisní podpoře podepsaný smluvními stranami.
- 8.2.2. Platba za servisní zásahy ve výši skutečně provedených hodin x hodinová sazba se uskuteční zpětně za kalendářní čtvrtletí v cenách dle odst. 8.1.2 této smlouvy na základě faktury vystavené poskytovatelem s vyúčtováním DPH, vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí, ve kterém byla poskytnuta servisní podpora. Podkladem pro fakturaci bude protokol o úspěšně ukončených servisních zásazích podepsaný smluvními stranami včetně soupisu skutečně provedených servisních zásahů a dobou jejich realizace v hodinách.
- 8.2.3. V případě nabytí účinnosti smlouvy v průběhu kalendářního čtvrtletí, budou platby za servisní podporu vyfakturovány a uhrazeny v jejich alikvótní výši.
- 8.3. Splatnost každé faktury se stanovuje na 30 kalendářních dnů ode dne doručení faktury objednateli. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu dané zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“), jinak bude poskytovateli vrácena.
- 8.4. 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.
- 8.5. Faktura s odvoláním na číslo smlouvy objednatele včetně protokolu o úspěšně ukončené servisní podpoře, musí být zaslána na adresu objednatele uvedenou v čl. 1 této smlouvy.

Faktury musí být označeny evidenčním číslem smlouvy objednatele, které se nachází v záhlaví této smlouvy jako evidenční číslo ŘLP ČR, s.p.

- 8.6. 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, Nová lhůta splatnosti v délce třiceti (30) kalendářních dnů počne plynout ode dne doručení opravené faktury objednateli.

9. Doba trvání smlouvy

- 9.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou s délkou trvání $T_0 + 48$ (slovy: čtyřicet osm) kalendářních měsíců, kdy T_0 je termín nabytí účinnosti této smlouvy.
- 9.2. 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.
- 9.3. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 9.4. 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.

10. Místo poskytování servisní podpory

- 10.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní podporu ve vlastním závodě, nebo v sídle objednatele uvedeném v čl.1 této smlouvy.
- 10.2. Oprávněnými osobami určenými objednatelem pro kontakt s poskytovatelem ve věci plnění této smlouvy jsou osoby uvedené v příloze č. 3 této 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 poskytnutou 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 poskytnuta.
- 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. Smluvní pokuty

12.1. Smluvní strany sjednávají pro případ porušení smluvních povinností smluvní pokuty.

12.2. V případě, že objednatelem budou vytvořeny podmínky pro plnění v rozsahu uvedeném v čl. 5 této smlouvy, avšak poskytovatel nedodrží kterýkoliv z časů uvedených v čl. 4 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 vztaheny k pracovním dnům v čase 8:00 až 16:00 hodin.

12.3. V případě porušení pravidel používání dálkového přístupu je objednatel oprávněn účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši až 100 000 Kč za každý jednotlivý případ porušení.

12.4. V případě porušení pravidel vstupu externích subjektů podle odst. 16.6 této smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení.

12.5. V případě porušení mlčenlivosti dle této smlouvy je objednatel oprávněn účtovat poskytovateli smluvní pokuty ve výši 1.000.000,- Kč.

12.6. 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.

12.7. 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.

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 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.

14. Odstoupení od smlouvy

14.1. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od této 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.

14.2. Objednatel je oprávněn okamžitě odstoupit od této smlouvy v případě, že poskytovatel:

- a) je v prodlení se zahájením odstraňování řádně nahlášené závady systému po dobu delší než 30 kalendářních dnů nebo
- b) je v prodlení s odstraněním řádně nahlášené závady systému po dobu delší než 90 dnů nebo
- c) opakovaně (tj. více než dvakrát) porušil svou povinnost vyplývající z čl. 6 této smlouvy a na takové porušení byl vždy písemně upozorněn.

14.3. 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 (tj. více než dvakrát) porušil své povinnosti vyplývající z čl. 5 této smlouvy a na takové porušení byl vždy písemně upozorněn.

14.4. Kterákoliv ze smluvních stran je dále oprávněna odstoupit od této 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.

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

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

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

15. Vyšší moc

15.1. Smluvní strany se osvobozují od odpovědnosti za částečné nebo úplné nesplnění smluvních závazků, jestliže se tak prokazatelně stalo v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se pokládají trvalé nebo dočasné mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli smluvní strany. Nastanou-li výše uvedené okolnosti, jsou obě smluvní strany povinny se neprodleně o těchto okolnostech vzájemně informovat.

15.2. Lhůty pro plnění povinností podle této smlouvy se prodlužují o dobu, po kterou prokazatelně trvá okolnost vylučující odpovědnost za částečné nebo úplné nesplnění smluvních závazků důsledku vyšší moci.

15.3. Jestliže důsledky vyplývající ze zásahu vyšší moci prokazatelně trvají déle než tři měsíce, může kterákoliv ze smluvních stran od této smlouvy odstoupit s tím, že se nároky

smluvních stran vyrovnají tak, aby žádné ze smluvních stran nevzniklo bezdůvodné obohacení.

16. Ostatní ujednání

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

16.2. 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.

16.3. 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. 16.4 této smlouvy.

16.4. Obchodní tajemství

Podle § 504 občanského zákoníku jsou obchodním tajemstvím kalkulace ceny uvedené v odst. 8.1.1 a 8.1.2 této smlouvy a v příloze č. 2 této smlouvy a proto nebudou tyto kalkulace uveřejněny, ani poskytnuty podle odst. 16.3 této smlouvy.

16.5. Ochrana osobních údajů

Smluvní strany 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 jsou uvedeny v příloze č. 3 této smlouvy. Další informace k ochraně osobních údajů jsou k dispozici na webových stránkách objednatele: <http://www.rlp.cz/spolecnost/osobniudaje/Stranky/default.aspx>.

16.6. Vstup externích subjektů do areálů a objektů objednatele

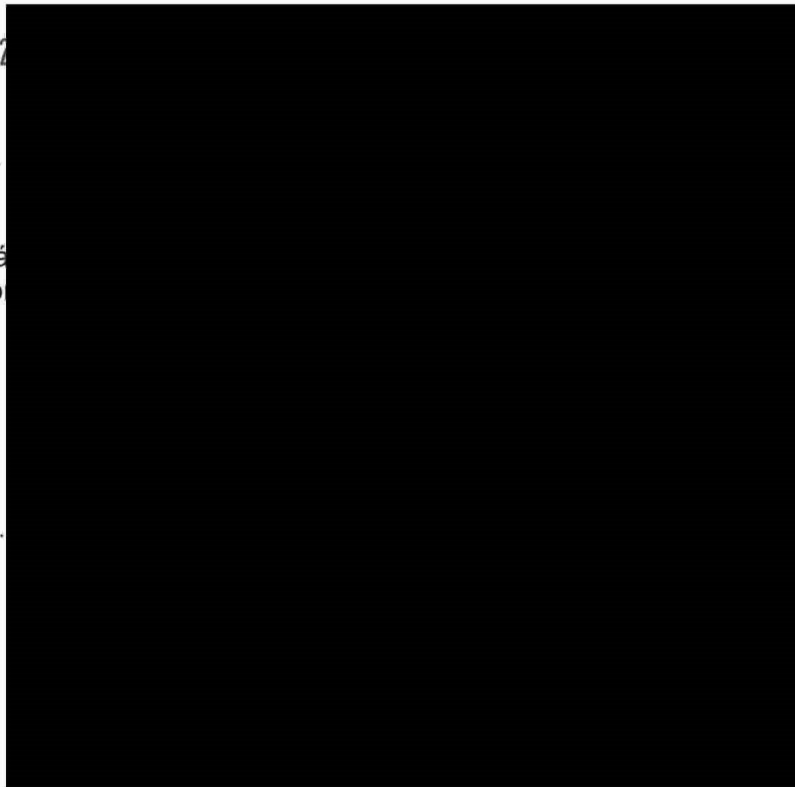
Poskytovatel je povinen dodržovat pravidla vstupu externích subjektů do areálů a objektů objednatele. Povinnosti poskytovatele týkající se vstupu externích subjektů do areálů a objektů objednatele jsou uvedeny na následující webové stránce <http://www.rlp.cz/spolecnost/Stranky/Vstupy.aspx>

- 16.7. 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.
- 16.8. Poskytovatel se zaručuje za 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 (dále jen „**potenciální porušení**“): (i) na vlastní náklady vyměnit jakoukoliv část výrobků nebo je modifikovat tak, aby k potenciálnímu porušení nedocházelo, (ii) získat nezbytné licence k užívání jakékoliv části výrobků. Poskytovatel odškodní objednatele proti nárokům třetích osob v důsledku porušení autorských práv při zhotovení autorského díla, které vznikne vlivem servisních zásahů poskytovatele.
- 16.9. Poskytovatel je oprávněn při plnění smlouvy využívat služeb třetích osob, za jejichž plnění však nese plnou odpovědnost.
- 16.10. Poskytovatel je povinen k náhradě škody způsobené porušením jeho povinností nebo způsobenou jeho činností.
- 16.11. 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

17. Závěrečná ustanovení

- 17.1. Obě smluvní strany prohlašují, že jednotlivé články této smlouvy jsou dostatečné z hlediska náležitosti pro vznik smluvního vztahu, a že se jejich závazkový vztah řídí občanským zákoníkem.
- 17.2. Tuto 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.
- 17.3. Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory vyplývající ze smlouvy nebo v souvislosti s ní, které se nepodaří odstranit jednáním mezi smluvními stranami, budou s konečnou platností rozhodovány příslušným soudem.
- 17.4. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří následující přílohy:
- Příloha č. 1: Detailní specifikace parametrů servisní podpory
 - Příloha č. 2: Kalkulace ceny
 - Příloha č. 3: Seznam kontaktních osob a pravidla užívání VPN
- 17.5. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou (2).
- 17.6. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti nabude dnem uveřejnění v registru smluv.

V Jenci dne 06 -01- 202



.....
výkonná
Řízení letového p

.....

Příloha č. 1 - Detailní specifikace parametrů servisní podpory

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

1. Základní technická podpora:

- 1.1. **HotLine:** Konzultace k nastavení a funkčnosti servisovaného systému s kvalifikovaným pracovníkem poskytovatele. Administrátoři SCL/ SMIS a administrátoři systému budou mít možnost dotázat se kvalifikovaného odborníka telefonicky či e-mailem na funkce a nastavení systému. Rozsah takto poskytovaných konzultací nepřesáhne 1 (jednu) hodinu za měsíc. Služba HotLine bude dostupná v pracovní dny v rozsahu 8 - 16 hodin.
- 1.2. **Standardní SW podpora jádru systému AFM a jeho aplikačním modulům:** V případě uvolnění updatů verzí systémových SW komponent budou tyto poskytnuty tyto objednateli v rámci servisní smlouvy – bez dalších licenčních poplatků. Update systému AFM budou aplikovány 1 x za čtvrtletí.
- 1.3. **Servisní zásah s garantovanou reakční dobou:** V případě detekované závady na servisovaném systému nahlásí odpovědný pracovník objednatele tuto závadu poskytovateli jedním z dohodnutých postupů (viz odst. 5.3 této smlouvy), přičemž určí kategorii požadavku. Poskytovatel pak v dohodnutých časech ve spolupráci s objednatelem závadu odstraní. Pravidla pro kategorizaci jednotlivých požadavků a definované garantované časy pro servisní zásahy jsou definovány v odst. 4.1 a 4.2 této smlouvy.
- 1.4. **Pravidelné profylaktické kontroly:** V rámci plnění servisní podpory bude prováděna periodická kontrola stavu servisovaného systému za účelem prevence závad. Kontrola bude prováděna pravidelně 1 x za čtvrtletí. 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.

2. Servisní zásahy dle požadavků objednatele:

- 2.1. **Úpravy konfiguračních nastavení a SW podpora k systému:** Poskytovatel v rámci servisní činnosti zajistí realizaci požadavků na změny konfiguračních nastavení, včetně realizace drobných SW úprav vyplývajících z unikátnosti prostředí objednatele, za účelem zajištění kontinuity provozu servisovaného systému v průběžně se měnícím IT prostředí objednatele. 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 např. změnou legislativy. Servisní zásahy jsou propláceny v rámci čtvrtletní platby na základě odsouhlaseného výkazu skutečně provedených prací. Rozsah takto poskytované podpory nepřesáhne 192 (jedno sto devadesát dva) člověkohodin za 1 rok.

Příloha č. 2 - Kalkulace ceny

Základní technická podpora

	Cena za 1 čtvrtletí (Kč)	Cena za 4 roky (Kč)
Základní technická podpora		

Servisní zásahy dle požadavků objednatele

	Cena za 1 hodinu (Kč)	Max. cena za 1 rok tj. za 192 hodin (Kč)	Max. cena za 4 roky (Kč)
Servisní zásahy dle požadavků objednatele			

Maximální celková cena za 4 roky

Služba	Cena za 4 roky (Kč)
Základní technická podpora	
Servisní zásahy dle požadavků objednatele	
Celkem	1.792.776,-

Pozn. 1: Ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH

Příloha č. 3 - Seznam kontaktních osob a pravidla užívání VPN

1. Seznam kontaktních osob zhotovitele:

Ve věcech obchodních, administrativních a ve věcech obchodního plnění této smlouvy:

- [REDACTED]

Ve věcech technického poskytování plnění této smlouvy tj. Základní technická podpora a Servisní zásahy dle požadavků zákazníka:

- [REDACTED]

Ve věcech technických:

- [REDACTED]

2. Adresa na HelpDesk zhotovitele:

Nahlašování chyb na HelpDesk zhotovitele bude probíhat na adrese:
<https://helpdesk.alstanet.cz>

Současně lze pro spojení s HelpDeskem zhotovitele užít emailové, nebo telefonické spojení:

Email: [REDACTED]

3. Seznam kontaktních osob objednatele:

Ve věcech technických:

- [REDACTED]

- [REDACTED]

Ve věcech administrativních:

- [REDACTED]

4. Seznam kontaktních osob ve věcech vzdáleného přístupu CADIN:

- za objednatele - [REDACTED]

- za poskytovatele - [REDACTED]