



Řízení letového provozu České republiky

Servisní smlouva

„Technická a servisní podpora k základní infrastruktuře systému MIS/EUS“

uzavřená podle ust. § 1746 odst. 2 a násl. 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

zastoupený: Ing. Janem Klasem, generálním ředitelem

k jednání ve věcech technických oprávněný: [REDACTED]

IČO: 49710371

DIČ: CZ699004742

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

SWIFT kód: CEKOCZPP

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, v oddíle A, vložce 10771

(dále jen „objednatel“)

a

ATRAK a.s.

se sídlem: Na Poříčí 1071/17, Nové Město, 110 00 Praha 1

zastoupená: Ing. Alešem Klepkem, předsedou představenstva

Mgr. Alešem Fikarem, členem představenstva

IČO: 08208638

DIČ: CZ08208638

bankovní spojení: [REDACTED]

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 24436

Korespondenční adresa: ATRAK a.s., Aviatická 1039/6, 160 00 Praha 6

(dále jen „poskytovatel“)

(objednatel a poskytovatel rovněž „smluvní strany“)

2. Preambule

2.1 Objednatel poptává od poskytovatele technickou a servisní podporu k základní infrastruktuře systému MIS/EUS.

evidenční číslo smlouvy poskytovatele: [*]

3. Předmět smlouvy

- 3.1 Předmětem plnění je poskytování nepřetržité servisní technické podpory významných technologických komponent serverové IT infrastruktury systémů MIS/EUS, tak aby byla zajištěna požadovaná úroveň vysoké dostupnosti infrastrukturních služeb a 100% ochrana uložených dat před jejich ztrátou nebo jiným možným poškozením, zapříčiněným z důvodu selhání techniky nebo software.
- 3.2 Infrastruktura systému MIS/EUS je jedním ze základních stavebních prvků zóny MIS. Jedná se o komplexní soubor služeb, zajištěných hardwarovými a softwarovými komponenty, Detailně jsou servisované služby a jejich komponenty, které jsou předmětem této smlouvy, specifikovány v příloze č. 1 a příloze č. 2, které jsou nedílnou součástí této smlouvy (dále jen „servisované služby“ nebo „služby“).
- 3.3 Technologicky jsou servisované služby rozděleny do jednotlivých typů dle funkcionality, kterou poskytují. Pro každý typ služby jsou definovány základní funkcionality, které musí služba v provozním stavu zajišťovat. Pokud funkcionalitu definovanou v příloze č. 3 této smlouvy služba neposkytuje, je služba považována za nefunkční.
- 3.4 Dle způsobu využití jednotlivých služeb a jejich důležitosti pro funkčnost podporované infrastruktury je poskytování servisní podpory definováno ve 4 úrovních, označovaných dále jako L1 až L4. Přiřazení konkrétní úrovně podpory k jednotlivým službám a k nejdůležitějším komponentám je uvedeno v příloze č. 1 této smlouvy. Úrovně servisní podpory jsou definovány takto:

Úroveň L1 - Do úrovně L1 jsou zařazeny infrastrukturní služby, na jejichž bezchybné činnosti závisí běh více aplikací, z toho z části významných aplikací. Výpadek této kategorie služby znemožní plnit pracovní povinnosti zaměstnancům napříč organizační strukturou podniku. Typicky se jedná o služby datové sítě SAN. Prvky zajišťující tyto významné služby jsou navrženy jako plně redundantní a je vyžadována spolehlivost nejméně 99,7%. Je počítáno s tím, že systém jako celek v zásadě nelze odstavit a veškeré konfigurační a servisní práce je nutné provádět za plného provozu celé IT infrastruktury. V případě výpadku aktivního prvku je nutné zajistit jeho opravu v co možná nejkratším čase, protože výpadek dalšího prvku by již znamenal významnou degradaci zapojení s podstatným dopadem na spojové služby a funkčnost databázových a aplikačních serverů na úrovni L2, L3.

Úroveň L2 - Do úrovně L2 jsou zařazeny infrastrukturní služby, jejichž činnost zabezpečuje několik nekritických aplikací současně nebo nejméně jednu aplikaci významnou. Výpadek této kategorie služby znemožní plnit pracovní povinnosti významné části zaměstnanců. Typicky se jedná o úložiště dat a nejdůležitější servery. Prvky zajišťující tyto významné služby jsou navrženy jako plně redundantní se je vyžadována spolehlivost nejméně 99,4%. Případné poruchy je nutné řešit bezprostředně.

Úroveň L3 - Tato úroveň zahrnuje infrastrukturní služby, jejichž výpadek má přímý dopad na některé uživatele, nejedná se však o aplikace významné. Dále se jedná o služby, jejichž výpadek zásadním způsobem zvyšuje riziko nedostupnosti jiných, důležitějších služeb popřípadě snižuje redundanci uložených dat. Typickým zástupcem služeb v této úrovni podpory jsou služby aplikačních serverů a služby zajišťující replikaci a zálohování jedinečných datových skupin. Služby jsou i v této skupině navrženy s užitím redundantních prvků a komponent. Zaručená spolehlivost musí být nejméně 98,5%.

Úroveň L4 - Úroveň podpory L4 je určena pro infrastrukturní služby servisní nebo vývojové. V menší míře se jedná o provozní služby poskytující archivní data v režimu pouze pro čtení. Výpadek těchto služeb nemá přímý vliv na plnění pracovních povinností zaměstnanců. Služby nemusí být zajištěny redundantními prvky. Spolehlivost služeb je požadována nejméně 95%. Typickým představitelem těchto služeb jsou služby určené pro vývoj a testování. Do této úrovně podpory jsou zařazeny i komponenty u kterých je vysoká zastupitelnost díky jejich instalovanému počtu. Jedná se především o pevné disky v diskových polích a optické porty v přepínačích SAN. Při jejich výpadku existuje přímá náhrada další typově shodnou komponentou, kterou je možné využít. V nepravděpodobném případě, kdy by došlo k velkému množství poruch těchto komponent v krátkém časovém období, musí dodavatel podniknout taková opatření, aby nedošlo ke snížení spolehlivosti nebo dostupnosti nadřazených služeb.

evidenční číslo smlouvy poskytovatele: [*]

3.5 Pro úroveň podpory definované v odst. 3.4 této smlouvy jsou v čl. 4 této smlouvy definovány maximální zásahové časy, které musí poskytovatel při poskytování servisní podpory dodržet.

3.6 Rozsah servisní podpory prováděné poskytovatelem.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli servisní podporu pro systém MIS/EUS v následujícím rozsahu:

3.6.1. Profylaktické kontroly systému

- 3.6.1.1. Poskytovatel provádí denní základní kontroly obsahu systémových logů provozních systémových komponent na detekci chybových nebo jinak nestandardních provozních stavů, resp. událostí – četnost min. 5x týdně.
- 3.6.1.2. Poskytovatel provádí týdenní rozšířené kontroly obsahu systémových a aplikačních logů, obsahující i kontrolu funkce dohledových prostředků a řídicích (ovládacích) konzolí – četnost min. 1x týdně.
- 3.6.1.3. Poskytovatel provádí měsíční rozšířené kontroly funkčnosti všech aktivních prvků servisovaných služeb, včetně vyhodnocení kapacitního zatížení a chybovosti přenosů dat na jednotlivých portech aktivních prvků infrastruktury SAN. Poskytovatel dále provádí kontrolu zaplnění diskových prostorů, správné funkčnosti procesů a kontrolu zálohování dat - min. 1x měsíčně.
- 3.6.1.4. Poskytovatel provádí čtvrtletní komplexní kontroly všech servisovaných služeb včetně vývojové a D/R části infrastruktury. Ověřuje funkci záložních prvků servisovaných služeb.
- 3.6.1.5. Poskytovatel provádí průběžné monitorování vydávání SW fixů a updatů k servisovaným službám.
- 3.6.1.6. Poskytovatel provádí průběžné sledování nastavení hlavních funkčních a výkonových parametrů provozovaných konfigurací systémového SW servisovaných služeb, nastavení provozních parametrů min. 1x za pololetí vyhodnocuje a na základě provedeného hodnocení navrhuje úpravy nastavení tak, aby provoz jednotlivých komponent v rámci podporovaných systémů byl technicky, výkonově i ekonomicky optimální.

3.6.2. Opravy

- 3.6.2.1. Při zjištění chybového nebo poruchového stavu servisované služby provádí poskytovatel kroky k jejímu neprodlenému odstranění tak, aby byla neustále zajištěna požadovaná úroveň dostupnosti servisovaných služeb dle čl. 4 této smlouvy.
- 3.6.2.2. V případě zjištění chybné funkce SW komponent servisovaných služeb poskytovatel navrhne, a po schválení objednatelem provede, všechny nezbytné změny nastavení SW, v případě potřeby včetně modifikace příslušných zdrojových kódů.
- 3.6.2.3. V případě, že je detekována vadná HW součástka/díl a je nutné ji opravit nebo vyměnit za náhradní, hradí náklady spojené s dopravou součástky/dílu z/do místa plnění poskytovatel. Jedná-li se o výměnu nebo opravu součástky/dílu po záruční lhůtě, na kterou se již nevztahuje bezplatná oprava nebo výměna, musí si poskytovatel vyžádat souhlas objednatele s navrhovaným způsobem opravy. Součástí návrhu způsobu opravy musí být i položková kalkulace ceny jednotlivých součástí nebo dílů navrhovaných k opravě nebo výměně – a to včetně katalogových čísel a ceny příslušných náhradních součástí/dílů s výrobcem zaručenou kompatibilitou pro užití v příslušném zařízení. Poskytovatel se zavazuje náhradní součástky/díly nabízet objednateli za cenu, za kterou je sám nakoupil, bez přidané finanční marže. Maximální ceny náhradních součástí/dílů jsou stanoveny v příloze č. 2 této smlouvy. V případě odsouhlasení navrženého způsobu opravy ze strany objednatele hradí objednatel pouze cenu náhradních součástí/dílů/jednotek, ostatní související náklady jsou považovány za náklady spojené s plněním servisní podpory dle této smlouvy.

3.6.3. Změny konfigurace

evidenční číslo smlouvy poskytovatele: [*]

- 3.6.3.1. Poskytovatel bezodkladně provádí předem dohodnuté servisní a konfigurační zásahy, vyžádané objednatelem na základě potřeb provozu IT systémů MIS objednatele a odsouhlasených poskytovatelem.
- 3.6.3.2. Poskytovatel bezodkladně provádí předem dohodnuté konfigurační zásahy, navržené poskytovatelem a odsouhlasené objednatelem za účelem optimalizace nastavení funkčních a bezpečnostních parametrů servisovaných služeb.
- 3.6.3.3. V případě, že je nutné aplikovat opravu nebo update neprodleně, navrhne poskytovatel postup aplikace neprodleně a aplikaci opravného fixu nebo update provede poskytovatel v nejbližším možném termínu, dohodnutém předem s objednatelem.
- 3.6.3.4. Poskytovatel není oprávněn provádět změny v nastavení podporovaného SW ani nahrávat opravné fixy nebo updaty do servisovaných služeb bez předchozího odsouhlasení ze strany objednatele.
- 3.6.3.5. V souvislosti s prováděnými konfiguračními změnami provádí poskytovatel případnou aktualizaci souvisejících částí programově-technické dokumentace k příslušné části systému.

3.6.4. Testování

- 3.6.4.1. V případě doporučení na aplikaci, resp. update systémového SW podporovaných komponent provádí poskytovatel před jejich provozním nasazením otestování jejich bezkolizní funkčnosti na testovacím prostředí systémů MIS v lokalitě TEB.

3.6.5. Revize

- 3.6.5.1. Jednou za dvouleté období, v termínu předem odsouhlaseném objednatelem, zajistí poskytovatel bezplatné provedení povinných elektrických revizí všech servisovaných komponent, a to včetně vypracování závěrečné revizní zprávy.

3.6.6. Konzultace

- 3.6.6.1. Poskytování konzultačních služeb v oblasti informací, souvisejících s provozem servisovaných služeb.

3.6.7. Technické zprávy

- 3.6.7.1. Poskytovatel zpracovává po každých třech po sobě jdoucích měsících souhrnnou kontrolní zprávu o stavu jednotlivých servisovaných služeb.
- 3.6.7.2. Poskytovatel zpracovává po dvanácti po sobě jdoucích měsících souhrnnou kontrolní zprávu, ve které zhodnotí podmínky provozu podporovaných systémů v uplynulém období a navrhne plán změn v nastavení podporovaných systémů a plán aplikace doporučených oprav, resp. nasazení nových verzí SW vybavení.

(dále jen „servisní podpora“).

3.7 Parametry provozní servisní podpory systému:

- 3.7.1. Objednatel nahlašuje incidenty a požadavky prostřednictvím služby HelpDesk provozované objednatelem.
- 3.7.2. Záložním způsobem ohlášení závady je ohlášení e-mailem nebo telefonem na určené kontaktní místo poskytovatele. Telefonní oznámení musí být následně potvrzeno písemně, a to e-mailem.
- 3.7.3. Kontaktní adresa pro službu HelpDesk a telefonní čísla a emailové adresy pro hlášení závad nebo vyžádování servisní podpory jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy.
- 3.7.4. Pro úroveň podpory definované v odst. 3.4 jsou přiřazeny garantované časy pro poskytování servisní podpory, definované takto:

evidenční číslo smlouvy poskytovatele: [*]

| | | |
|--------|-----|--|
| úroveň | L1: | servisní podpora je poskytována v režimu 7D/H24 tj. nepřetržitě 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně, |
| úroveň | L2: | servisní podpora je poskytována v režimu 7D/H16, tj. 7 dnů v týdnu, vždy v době od 8:00 do 24:00 hodin, |
| úroveň | L3: | servisní podpora je poskytována v režimu 5D/H12, tj. pouze v pracovní dny, vždy v době od 8:00 do 18:00 hodin, |
| úroveň | L4: | servisní podpora je poskytována v režimu 5D/H8 tj. pouze v pracovní dny, v době od 8:00 do 16:00 hodin. |

3.8 Vyhodnocování kvality poskytování servisní podpory

Vyhodnocování kvality poskytované servisní podpory dle této smlouvy se provádí po každých třech resp. šesti resp. dvanácti po sobě jdoucích měsíčních cyklech, a to na základě obsahu kontrolní zprávy zpracované poskytovatelem. Kontrolní zpráva musí být zpracována minimálně v následujícím rozsahu a členění:

Vyhodnocování kvality poskytované servisní podpory po každých třech měsíčních cyklech:

- a) seznam registrovaných nahlášených poruch, resp. požadavků objednatele na servisní zásahy za uplynulé tři měsíce,
- b) výkaz provedených servisních zásahů v uplynulých třech měsících,
- c) vyhodnocení naplnění požadovaného stupně, resp. míry dostupnosti jednotlivých servisovaných služeb v příslušných třech po sobě jdoucích měsících a dvanácti po sobě jdoucích měsících (vyjádřeno v %, s přesností na 2 desetinná místa). Míra dostupnosti služby za sledované období je přitom stanovena jako poměr doby, ve které byla služba funkční (směrem k uživateli/uživatelům), k celkové délce sledovaného období (vyjádřeno v hodinách, s přesností na 2 desetinná místa),
- d) shrnutí výsledků průběžných profylaktických kontrol dle odstavce 3.6.1. Celkové zhodnocení stavu servisovaných služeb, návrh případných protiopatření na eliminaci opakujících se nežádoucích stavů, dle výsledku profylaktických kontrol,

Vyhodnocování kvality poskytované servisní podpory po každých šesti měsíčních cyklech:

- e) seznam provedených konfiguračních změn a případných modifikací programových kódů provedených v servisovaných službách v uplynulém šestiměsíčním období,
- f) seznam provedených aktualizací programově-technické dokumentace dle odst. 3.6.3.5,
- g) celkové zhodnocení výkonnostních parametrů podporovaného systému a návrh případných možných úprav SW konfigurace za účelem optimalizace chodu jednotlivých služeb nebo systému jako celku,

Vyhodnocování kvality poskytované servisní podpory po každých dvanácti měsíčních cyklech:

- h) popis konfiguračních změn provedených v servisovaných službách, včetně zapracování změn do příslušné provozní dokumentace,
- i) příloha - aktuální verze zdrojových kódů dodaných resp. modifikovaných poskytovatelem v rámci plnění této smlouvy dle odst. 3.6.3 a následně užitých v servisovaných službách v uplynulém období (forma: na CD, v zalepené obálce),
- j) příloha - aktuální přihlašovací údaje pro správu všech komponent servisované infrastruktury (forma: na CD, v zalepené obálce).

3.9 Místo poskytování servisní podpory

Místem plnění jsou objekty objednatele: IATCC, Navigační č.p. 787, 252 61 Jeneč a Technický blok, Aviatická č.p. 1039, Praha 6 – Ruzyně.

evidenční číslo smlouvy poskytovatele: [*]

3.10 Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za poskytování servisní podpory cenu uvedenou v odst. 8.1 této smlouvy.

4. Zásahové časy pro servisní podporu

4.1 Pro řešení vzniklých chybových a poruchových stavů servisovaných služeb, které způsobí nedostupnost nebo omezení v nezbytné provozní funkcionalitě uvedené v příloze č. 3 této smlouvy, jsou definovány maximální zásahové časy, které je povinen poskytovatel dodržet. Tyto časy jsou stanoveny k jednotlivým úrovním podpory a definovaným pojmům maximální reakční doba a maximální doba opravy.

4.2 Maximální reakční doba – je definována jako doba od nahlášení poruchy nebo závady objednatelům do okamžiku potvrzení zahájení řešení poruchy nebo závady poskytovatelem.

4.3 Maximální doba opravy – je definována jako maximální garantovaná doba, trvající od okamžiku nahlášení poruchy nebo závady objednatelům až do okamžiku prokazatelného odstranění nahlášené poruchy resp. závady servisovaného systému.

4.4 Zásahové časy jsou definovány pro jednotlivé úrovně servisní podpory takto:

| úroveň podpory | maximální reakční doba | maximální doba opravy |
|----------------|------------------------|-----------------------|
| L1 | 4 hodiny | 24 hodin |
| L2 | 4 hodiny | 48 hodin |
| L3 | nejbližší pracovní den | 3 pracovní dny |
| L4 | nejbližší pracovní den | 14 pracovních dnů |

4.5 Definované zásahové časy platí v případě výpadku služby, která nemá službu záložní nebo v případě, kdy záložní služba provoz nepřevzme. Záložní služby jsou definovány v příloze č. 1 této smlouvy.

4.6 V případě převzetí provozu v plné funkcionalitě službou záložní, je porucha dotčené služby řešena na úrovni podpory L4.

4.7 Do celkové doby opravy se nezapočítává doba, po kterou poskytovatel nemohl plnit z důvodu neposkytnutí potřebné součinnosti ze strany objednatele.

4.8 Při kombinaci druhů poskytovaných služeb pro jeden a tentýž servisní zásah platí vždy doba, která je kratší. V případě souběhu dvou nebo více druhů služby, jsou-li ze strany objednatele určeny různé priority, bude celková reakční doba stanovena písemnou dohodou mezi odpovědnými pracovníky obou smluvních stran, jinak platí doba, která je delší.

4.9 Úrovně priorit

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

| Priorita | Definice |
|----------|---|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> - služba je zcela mimo provoz nebo nefunguje jedna z nezbytných provozních funkcionalit - funkcionalita služby opakovaně kolabuje na zpracování stejné úlohy, není možné použít jiný pracovní postup a hrozí prodloužení v předepsaném postupu zpracování příslušných dat, |
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> - některá z klíčových funkcionalit služby není k dispozici nebo je její funkčnost nespolehlivá (nebo jinak netypická) a použití náhradních |

evidenční číslo smlouvy poskytovatele: [*]

| Priorita | Definice |
|----------|---|
| | <p>postupů buď není možné, nebo je užití náhradních postupů velmi problematické, díky čemuž vzniká nebezpečí z možného prodlení ve zpracování dat</p> <ul style="list-style-type: none"> - hrozí výpadek služby resp. hrozí výskyt závady kategorie L1, |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> - některá z méně významných funkcionalit služby 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 funkcionalit služby nepracuje korektně, ale k příslušné operaci existuje náhradní postup, který je možné v daném čase použít, - systém má zhoršený výkon nebo komfort obsluhy, - užívání služby vyžaduje od uživatelů zvýšenou pracovní zátěž (nutnost užití méně efektivních resp. náhradních postupů), - kontrolní funkcionality služby nepracují správně nebo spolehlivě a při obsluze služby tak roste riziko zavlečení chyby do dat nebo postupu zpracování, - je vyžádána konzultace bezprostředně související s provozem služby |

5. Povinnosti objednatele

- 5.1 Objednatel umožní zaměstnancům poskytovatele přístup do míst, ve kterých má poskytovatel provádět servisní podporu v rozsahu této smlouvy.
- 5.2 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, proti 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 kontaktní osobou poskytovatele uvedenou v příloze č.4 této smlouvy kontaktní osobě objednatele uvedené ve stejné příloze. Komunikace mezi uvedenými kontaktními osobami bude probíhat formou elektronicky podepsaných e-mailových zpráv, datovou schránkou či prostřednictvím držitele poštovní licence. 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.
- 5.3 Objednatel bude pro hlášení závad nebo vyžadování servisní podpory postupovat dle odst. 3.7 této smlouvy. Požadavek na výkon servisní podpory bude vždy obsahovat určení priority dle odst. 4.9 této smlouvy.
- 5.4 Součinnost
- 5.4.1. Objednatel je povinen prokazatelně seznámit poskytovatele s pravidly a podmínkami provozu systému MIS/EUS. Pokud dojde ke změně těchto pravidel, zavazuje se objednatel o těchto změnách prokazatelně informovat poskytovatele.
- 5.4.2. Objednatel se zavazuje, že poskytne poskytovateli součinnost nezbytně nutnou k řádnému plnění této smlouvy.
- 5.4.3. Objednatel je povinen nahlásit poskytovateli jakoukoliv závadu na systému MIS/EUS, a to bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Ohlášení je možné dle odst. 5.3 této smlouvy. Lhůty dle odst. 4.4 této smlouvy začínají plynout od oznámení dle odst.5.3 této smlouvy.

evidenční číslo smlouvy poskytovatele: [*]

6. Povinnosti poskytovatele

- 6.1 Poskytovatel je zodpovědný za to, že provádění úkonů servisní podpory za běžného provozu nebude narušovat chod služeb, využívajících ke své činnosti podporované komponenty základní IT infrastruktury zóny MIS; v případě, že je nutné realizovat servisní zásah, který si vyžaduje být jen částečnou odstávkou podporované IT infrastruktury, budou tyto prováděny zásadně v době s nízkým uživatelským provozem (tj. buď v nočních hodinách, nebo o víkendech) a to zásadně pouze v termínu explicitně odsouhlaseném ze strany objednatele.
- 6.2 Poskytovatel předá objednateli seznam oprávněných zaměstnanců využívajících vzdálený přístup a VPN spojení ke spravované infrastruktuře. Seznam bude předán kontaktním osobám objednatele uvedených v příloze č. 4 této smlouvy. V případě, že nebude smluvními stranami požadováno jinak, seznam kontaktních osob bude zaslán písemně elektronickou formou, a to e-mailovou zprávou, kde přílohy musí být převedeny do formátu pdf a podepsány minimálně uznávaným elektronickým podpisem (v souladu s eIDAS) či datovou schránkou či písemnou (listinnou) formou a to prostřednictvím držitele poštovní licence s potvrzením o doručení. Seznam oprávněných zaměstnanců využívajících vzdálený přístup a VPN spojení bude poskytovatelem udržován v aktuálním stavu.
- 6.3 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. Jakékoliv škody vzniklé porušením platných obecně závazných právních předpisů půjdou k tíži poskytovatele.
- 6.4 Poskytovatel má povinnost poskytovat servisní podporu v souladu s licenčními podmínkami pro užívání jednotlivých SW produktů objednatele (jiných, než dodaných poskytovatelem), v rozsahu a způsobem uvedeným v této smlouvě. Poskytovatel je plně zodpovědný za případné škody plynoucí z nedodržení licenčních podmínek.
- 6.5 Poskytovatel se zavazuje respektovat pravidla a podmínky objednatele týkající se provozu systému dle odst. 5.4 této smlouvy. Pokud dojde ke změně těchto pravidel, zavazuje se objednatel o těchto změnách prokazatelně informovat poskytovatele.
- 6.6 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.
- 6.7 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.
- 6.8 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: [Řízení letového provozu ČR, s.p. \(rlp.cz\)](https://www.rlp.cz)
- 6.9 Poskytovatel prohlašuje, že realizací této smlouvy nejsou dotčena žádná práva jiných osob, včetně práv autorských. Poskytovatel odpovídá za případné porušení těchto práv jiných osob.
- 6.10 Poskytovatel je povinen dodržovat Bezpečnostní pravidla pro klíčové dodavatele, která jsou uvedena na následující webové stránce: https://www.rlp.cz/content/documents/Bezpecnostni_pravidla_pro_klicove_dodavatele.pdf
- 6.11 Objednatel může Bezpečnostní pravidla pro klíčové dodavatele po uzavření smlouvy měnit, a to v souvislosti se změnami právních předpisů, rozhodnutími nebo varováními Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost, rozhodnutími dalších správních úřadů nebo plněním nápravných opatření vyplývajících ze státního dozoru. Změny Bezpečnostních pravidel pro klíčové dodavatele budou distribuovány elektronickou (digitální) formou, a to e-mailovou zprávou, kde

evidenční číslo smlouvy poskytovatele: [*]

přílohy musí být převedeny do formátu pdf a podepsány manažerem kybernetické bezpečnosti minimálně uznávaným elektronickým podpisem (v souladu s eIDAS) či datovou schránkou nebo písemnou (listinnou) formou s podpisem manažera kybernetické bezpečnosti, a to prostřednictvím držitele poštovní licence s potvrzením o doručení na adresu manažera kybernetické bezpečnosti poskytovatele. V případě, že poskytovatel do 10 pracovních dní od doručení oznámení o změně nevyjádří s provedenou změnou nesouhlas, platí, že se změnou souhlasí a je povinen dodržovat takto upravená Bezpečnostní pravidla pro klíčové dodavatele.

- 6.12 Poskytovatel zajistí u všech svých pracovníků, kteří se podílejí na plnění povinností dle této smlouvy prokazatelné seznámení s Bezpečnostními pravidly pro klíčové dodavatele.
- 6.13 Pro účely plnění Bezpečnostních pravidel pro klíčové dodavatele kontaktní osoby uvedené v příloze č. 4 této smlouvy předají druhé smluvní straně kontaktní údaje manažerů kybernetické bezpečnosti. Tyto kontaktní údaje/osoby mohou být čas od času měněny, nicméně každá taková změna musí být druhé smluvní straně neprodleně oznámena prostřednictvím kontaktních osob uvedených v příloze č. 4 této smlouvy. Komunikace ohledně kontaktních údajů manažera kybernetické bezpečnosti bude mezi uvedenými kontaktními osobami probíhat elektronickou (digitální) formou, a to e-mailovou zprávou, kde přílohy musí být převedeny do formátu pdf a podepsány minimálně uznávaným elektronickým podpisem (v souladu s eIDAS) či datovou schránkou nebo písemnou (listinnou) formou a to prostřednictvím držitele poštovní licence s potvrzením o doručení.
- 6.14 Poskytovatel je povinen zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o veškerých důvěrných skutečnostech, o nichž se v souvislosti s touto smlouvou dozvěděl, zejména o všech údajích a informacích, které mu byly objednatelem poskytnuty. Poskytovatel považuje za důvěrné informace i všechna data, která jsou uchovávána v systémech a programech objednatele, a to i po neomezenou dobu po ukončení platnosti této smlouvy. Takové informace či data nesmí poskytovatel žádným způsobem zpřístupnit jakémukoli třetí osobě.

7. Autorská práva

- 7.1 K veškerým autorským dílům, která vzniknou vlivem servisních zásahů poskytovatele, poskytuje poskytovatel objednateli oprávnění k výkonu práva užít SW systému MIS/EUS (dále jen „licenci“) a to za podmínek touto smlouvou stanovených. Licence se poskytuje jako výhradní, v neomezeném rozsahu užití na území České republiky, na celou dobu trvání majetkových práv autorských.
- 7.2 V případě, že v rámci plnění této smlouvy dojde ze strany poskytovatele k modifikaci stávajících zdrojových kódů k SW systému MIS/EUS, je objednatel oprávněn nakládat s takto modifikovanými zdrojovými kódy a užívat je za stejných podmínek a jako v případě původních verzí zdrojových kódů, obsažených v servisovaném systému – tj. objednatel je oprávněn nakládat se zdrojovými kódy k systému pouze v případě opakovaného neplnění smlouvy ze strany poskytovatele, ukončení vývoje systému ze strany poskytovatele, odmítnutí nebo neschopnosti uzavřít ze strany poskytovatele smlouvu na další rozvoj systému, zániku poskytovatele, úpadku poskytovatele nebo při jeho likvidaci. Pro tyto vyjmenované případy uděluje poskytovatel objednateli souhlas k provádění změn nebo jiných zásahů do systému, a právo zdrojové kódy předané objednateli dle odst. 3.8 písm. i) užít dle potřeby za účelem zajištění dalšího provozu příslušné služby resp. systému jako celku, a to i za pomoci třetích osob.
- 7.3 Pro vyloučení pochybností strany prohlašují, veškerá data, konfigurace, uživatelská nastavení či šablony pořízené pomocí SW systému MIS/EUS nebo v něm obsažené jsou předmětem majetkových práv autorských objednatele a poskytovatel je pouze oprávněn je užít v rámci poskytování plnění dle této smlouvy, a to na základě výslovného pokynu objednatele.

8. Cena a platební podmínky

- 8.1 Celková maximální cena za servisní podporu poskytovanou podle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a činí částku ve výši 42 857 344,- Kč bez DPH (slovy: čtyřicetdvamiliónůosmsetpadesátsedmtisíc třistačtyřicetčtyři korun českých) za dobu trvání smlouvy.

Tato celková cena za servisní podporu zahrnuje:

evidenční číslo smlouvy poskytovatele: [*]

a) cenu za servisní podporu prováděnou poskytovatelem dle čl. 3 vyjma odst. 3.6.2.3 v celkové [] za dobu trvání této smlouvy,

b) cenu za spotřebované a odsouhlasené náhradní díly ve smyslu čl. 3, odst. 3.6.2.3 v celkové maximální výši [] bez DPH za dobu trvání této smlouvy.

K cenám uvedeným v této smlouvě bude účtována příslušná sazba DPH v souladu se zákonem č. 235/2014 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

8.2 a) Platba za servisní podporu dle odst. 8.1 písm. a) bude hrazena v pravidelných čtvrtletních splátkách. Platby budou prováděny na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „faktura“) vystaveného poskytovatelem, nejdéle do 15 kalendářních dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje poslední den příslušného čtvrtletí. Za čtvrtletí jsou považovány 3 po sobě jdoucí kalendářní měsíce počínaje měsícem leden 2023.

b) Platba za servisní podporu dle odst. 8.1 písm. b) bude hrazena na základě faktury za skutečně spotřebované náhradní díly, vystavené poskytovatelem vždy do 15 kalendářních dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění. Za den uskutečnění zdanitelného plnění je považován poslední den příslušného čtvrtletí. Nedílnou součástí faktury musí být oboustranně odsouhlasený výkaz skutečně spotřebovaných náhradních dílů/součástí.

8.3 Povinnou přílohou faktury je vzájemně odsouhlasený akceptační protokol k plnění servisní podpory v uplynulých třech po sobě jdoucích měsících, dle odst. 3.8 této smlouvy.

8.4 Faktura s odvoláním na číslo této smlouvy objednatele musí být zaslána na adresu objednatele uvedenou v čl. 1 této smlouvy nebo elektronickou poštou z e-mailové adresy poskytovatele [] na e-mailovou adresu objednatele: fakturace@ans.cz.

8.5 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, jinak bude poskytovateli vrácena. V případě oprávněného vrácení faktury přestává běžet lhůta její splatnosti v den jejího odeslání objednatelem a nová lhůta splatnosti počíná běžet ode dne nového doručení opravené či doplněné faktury objednateli.

8.6 Cena spotřebovaných a odsouhlasených náhradních dílů dle odst. 8.1 této smlouvy, písmeno b) bude objednateli fakturována na základě vzájemně odsouhlaseného výkazu spotřebovaných náhradních součástí/dílů, nezbytných k provedení odsouhlaseného servisního zákroku na dotčeném prvku servisované infrastruktury. Výčet komponent, kterých se tento způsob zúčtování vyžádaných servisních zásahů týká, je uveden položkově v příloze č. 2 této smlouvy.

8.7 Změna ceny může být provedena výhradně písemnými vzestupně číslovanými dodatky k této smlouvě, podepsanými oběma smluvními stranami, a to za dodržení podmínek stanovených zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).

8.8 Vyhrazené změny závazku

Objednatel si v souladu s § 100 odst. 1 ZZVZ vyhrazuje změnu závazku, a to následovně:

8.8.1. Přestane-li být k dispozici náhradní součástka/díl a bude nahrazena plně kompatibilní součástkou/dílem, či celou funkční jednotkou, vyhrazuje si objednatel právo odebrat plně kompatibilní součástku/díl splňující požadované parametry, jako součástka/díl původní či právo odebrat celou funkční jednotku, a to za cenu obvyklou. V případě, že objednatel uplatní právo odebrat celou funkční jednotku, záruka na funkční jednotku bude 24 měsíců ode dne její odebrání.

8.8.2. V případě, že během trvání této smlouvy dojde k přechodu na jiný systém, případně objednatel přestane část systému využívat a na straně objednatele již nebude potřeba servisní podpory pro danou část systému, vyhrazuje si objednatel právo odebrat část plnění servisní podpory. Tato skutečnost bude poskytovateli oznámena do 30. 9. příslušného roku s tím, že změna rozsahu servisní podpory bude účinná vždy od 1.1. příslušného roku. V souvislosti s odebráním části plnění servisní podpory dojde ke dni účinnosti vyhrazené změny k snížení paušální platby za servisní podporu dle skutečně odebrané části servisní podpory v souladu s kalkulací uvedenou v příloze č. 2 této smlouvy.

evidenční číslo smlouvy poskytovatele: [*]

9. Doba trvání smlouvy

- 9.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu čtyř (4) let počínaje okamžikem účinnosti této smlouvy.
- 9.2 Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 9.3 Obě smluvní strany mají právo tuto smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

10. Záruka a odpovědnost za vady

- 10.1 Poskytovatel tímto poskytuje objednateli záruku na všechny servisní zásahy uskutečněné na základě této smlouvy. Záruční lhůta je stanovena v trvání dvanácti (12) měsíců a počíná ode dne, kdy byl servisní zásah proveden.
- 10.2 Poskytovatel bezplatně odstraní během záruční lhůty všechny vady způsobem, který bude považovat za nejvhodnější a to tak, že:
- 10.2.1. sdělí objednateli telefonem, nebo přes e-mail, jaký zásah s použitím dostupných prostředků má být proveden nebo
 - 10.2.2. vyšle k objednateli svého specialistu nebo
 - 10.2.3. přijme jiná opatření, která mohou být dohodnuta s objednatelem.
- 10.3 Objednatel má právo reklamovat zjištěné vady kvality a rozsahu poskytované servisní podpory. Nahlášení reklamace je možné učinit na HelpDesk poskytovatele.
- 10.4 Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu a bezplatně odstranit oprávněně reklamovanou vadu poskytované servisní podpory. Toto ustanovení je bez omezení platné po celou dobu trvání této smlouvy.
- 10.5 Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, řídí se odpovědnost za vady ustanoveními občanského zákoníku.

11. Smluvní pokuty

- 11.1 Smluvní strany sjednávají pro případ porušení smluvních povinností smluvní pokuty.
- 11.2 V případě, že ze strany poskytovatele dojde ke zpoždění oproti časům uvedeným v odst. 4.4 této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu takto:

| úroveň podpory | maximální reakční doba | maximální doba opravy |
|----------------|---------------------------|--|
| L1 | 2000,- Kč za každý případ | 5000,- Kč za každých dalších započatých 24 hodin |
| L2 | 1000,- Kč za každý případ | 2000,- Kč za každý další započatých 24 hodin |
| L3 | 500,- Kč za každý případ | 1000,- Kč za každý další započatý pracovní den |
| L4 | 100,- Kč za každý případ | 500,- Kč za každý další započatý pracovní den |

- 11.3 V případě, že ze strany poskytovatele nebude zajištěna požadovaná míra dostupnosti u servisovaných služeb v příslušných po sobě jdoucích dvanácti měsících, má objednatel nárok uplatňovat na poskytovateli smluvní pokutu ve výši:

10000 Kč za každou započatou 0,1% pod hranicí 99,7 % u služeb s definovanou úrovní poskytované podpory L1,

5000 Kč za každou započatou 0,1% pod hranicí 99,4% u služeb s definovanou úrovní poskytované podpory L2,

evidenční číslo smlouvy poskytovatele: [*]

2000 Kč za každou započatou 0,1% pod hranicí 98,5% u služeb s definovanou úrovní poskytované podpory L3,

1000 Kč za každou započatou 0,1% pod hranicí 95% u služeb s definovanou úrovní poskytované podpory L4.

Vyúčtování takto vyčíslené smluvní pokuty bude zohledněno v poslední čtvrtletní fakturaci, která proběhne v příslušném období 12 kalendářních po sobě jdoucích měsíců.

11.4 V případě porušení pravidel vstupu externích subjektů podle odst. 6.8 této smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ.

11.5 Pokud poskytovatel jakožto zpracovatel (nebo subzpracovatel) nezničí osobní údaje nebo jejich kopie dle podmínek stanovených v příloze č. 5 této smlouvy, je objednatel jakožto správce oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý jednotlivý subjekt osobních údajů, jehož osobní údaje nebyly vymazány, a to za každý den prodlení (i opakovaně).

11.6 Pokud poskytovatel jakožto zpracovatel dle přílohy č. 5 této smlouvy poruší jakoukoli jinou povinnost dle této smlouvy, je objednatel jakožto správce dle přílohy č. 5 této smlouvy oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč (slovy: tři tisíce korun českých) za každý případ porušení.

11.7 Pokud poskytovatel poruší podmínky zabezpečení koncové pracovní stanice stanovené v Bezpečnostních pravidlech pro klíčové dodavatele, je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení.

11.8 Pokud poskytovatel poruší ohlašovací povinnost v oblasti bezpečnostních událostí/incidentů stanovenou v Bezpečnostních pravidlech pro klíčové dodavatele, je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení.

11.9 Pokud poskytovatel nezajistí v určeném termínu realizaci nápravných opatření vyplývajících ze zákaznického auditu provedeného dle podmínek popsanych v Bezpečnostních pravidlech pro klíčové dodavatele, je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení.

11.10 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.

12. Odstoupení od smlouvy

12.1 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 této smlouvy musí být provedeno písemně s uvedením jeho důvodu.

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

12.2.1. je v prodlení se zahájením odstraňování řádně nahlášené závady systému po dobu delší než 30 kalendářních dnů nebo

12.2.2. je v prodlení s odstraněním řádně nahlášené závady systému po dobu delší než 90 dnů nebo

12.2.3. opakovaně (tj. více než dvakrát) porušil svou povinnost vyplývající z článku 6 této smlouvy a na takové porušení byl vždy písemně upozorněn nebo

12.2.4. poruší ustanovení Bezpečnostních pravidel pro klíčové dodavatele nebo

12.2.5. poruší pravidla pro zpracování osobních údajů.

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

evidenční číslo smlouvy poskytovatele: [*]

12.3.1. je v prodlení se zaplacením řádně vystavené faktury delším než 30 dnů; nebo

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

12.4 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.

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

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

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

13. Vyšší moc

13.1 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 okolnosti, které vznikly po uzavření této smlouvy v důsledku stranami nepředvídaných a neodvratitelných vnějších 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.

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

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

14. Náhrada majetkové a nemajetkové újmy

14.1 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.

15. Ostatní ujednání

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

15.2 Poskytovatel podpisem 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 před protiprávními činy. Poskytovatel nesmí zejména jakkoliv reprodukovat a dále šířit informace, o nichž se dozvěděl v souvislosti s plněním této smlouvy.

15.3 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 a ZZVZ. 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

evidenční číslo smlouvy poskytovatele: [*]

v registru smluv budou v jejím textu znečitelněny zejména tyto údaje: bankovní spojení poskytovatele, jméno osoby jednající ve věcech technických, email poskytovatele uvedený v odst. 8.4 této smlouvy, jména, tel. čísla a emaily uvedené v příloze č. 4 této smlouvy, příloha č. 1 (technická předloha), podpisy a dále obchodní tajemství ve smyslu ust. § 504 občanského zákoníku specifikované v odst. 15.4 této smlouvy.

15.4 Obchodní tajemství

Podle § 504 občanského zákoníku jsou obchodním tajemstvím ceny uvedené v odst. 8.1 písm. a) a b) a jednotlivé ceny uvedené v příloze č. 2 této smlouvy, a proto nebudou tyto odst. smlouvy a příloha č. 2 uveřejněny, ani poskytnuty podle odst. 15.3 této smlouvy.

15.5 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 případné ekvivalentní požadavky jiných právních předpisů na ochranu osobních údajů) jsou do této smlouvy implementovány formou přílohy č. 5 k této smlouvě.

15.6 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.

15.7 Poskytovatel je oprávněn při plnění této smlouvy využívat služeb třetích osob, za jejichž plnění však nese plnou odpovědnost.

15.8 Poskytovatel je povinen k náhradě škody způsobené porušením jeho povinností nebo způsobenou jeho činností.

15.9 Poskytovatel bere na vědomí, že objekty objednatele a jeho okolí jsou z důvodu ochrany majetku monitorovány.

15.10 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděly v souvislosti s plněním této smlouvy, ledaže se taková informace stala obecně známou bez zavinění smluvní strany. Povinnost mlčenlivosti platí bez ohledu na ukončení smluvního vztahu založeného touto smlouvou.

16. Závěrečná ustanovení

16.1 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.

16.2 Obě smluvní strany prohlašují, že jednotlivé články smlouvy jsou dostatečné z hlediska náležitosti pro vznik smluvního vztahu, a že bylo využito smluvní volnosti stran a tato smlouva se uzavírá určitě, vážně a srozumitelně. Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah se řídí ustanoveními občanského zákoníku.

16.3 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 obecným soudem.

16.4 Stane-li se jakákoliv část této smlouvy neplatnou či neúčinnou, zbývající části zůstávají i nadále platné a účinné. V takovém případě se smluvní strany zavazují neplatné či neúčinné ustanovení neprodleně nahradit ustanovením, které je svým účelem a povahou nejbližší takovému neplatnému či neúčinnému ustanovení.

evidenční číslo smlouvy poskytovatele: [*]

16.5 Tato smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu obou smluvních stran, účinnosti nabývá dnem uveřejnění v registru smluv.

16.6 Tato smlouva se uzavírá elektronicky, a to pouze v jednom elektronickém vyhotovení.

Přílohy: Příloha č. 1 – Detailní specifikace plnění servisních služeb

Příloha č. 2 – Kalkulace ceny

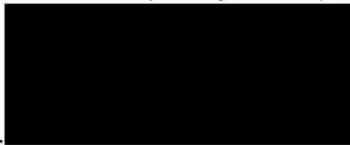
Příloha č. 3 – Nezbytná provozní funkcionalita servisovaných služeb

Příloha č. 4 – Kontaktní údaje

Příloha č. 5 – Zajištění ochrany osobních údajů dle nařízení GDPR



objednatel
Ing. Jan Klas
generální ředitel
Řízení letového provozu České republiky, státní podnik (ŘLP ČR, s. p.)

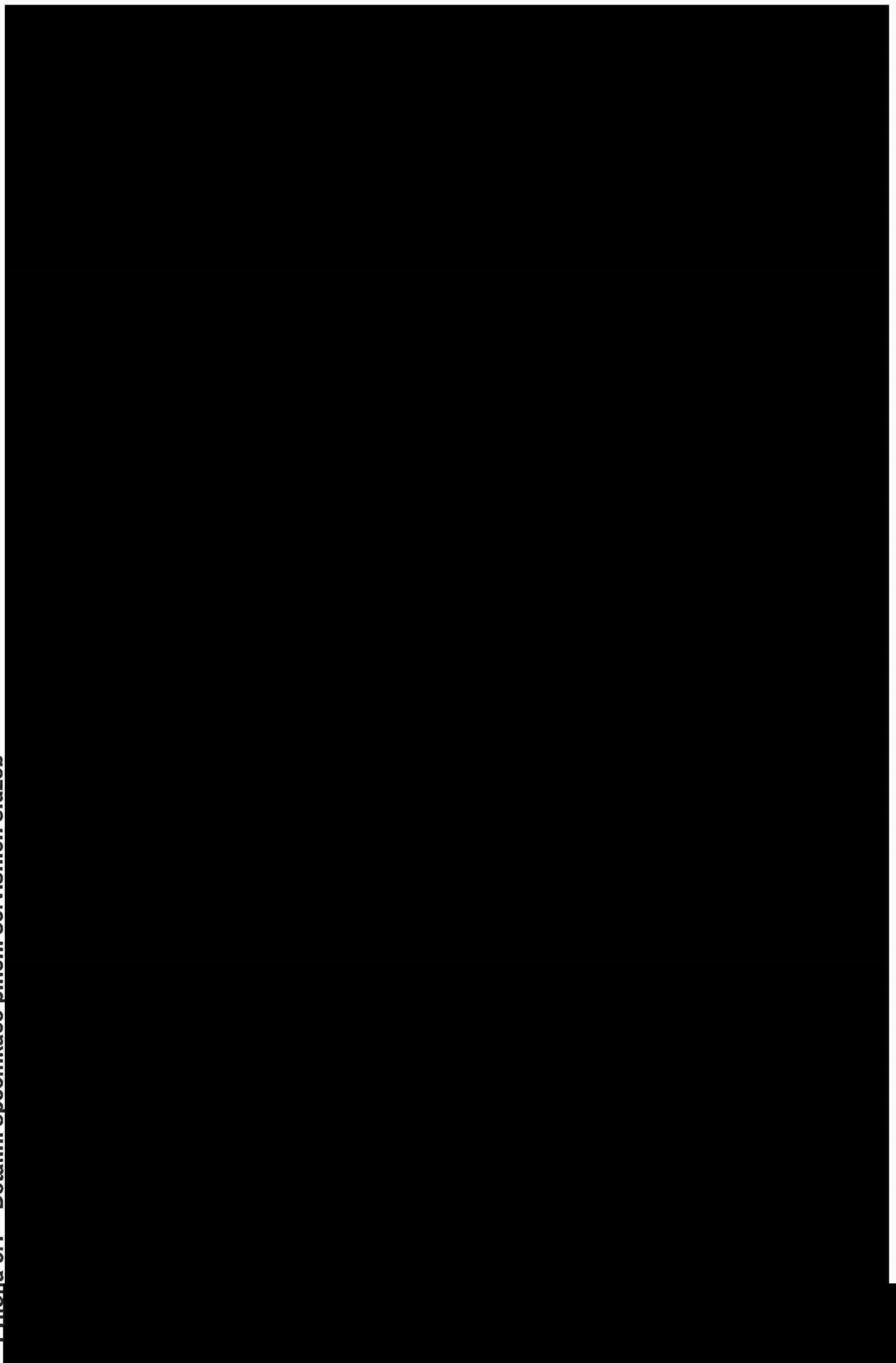


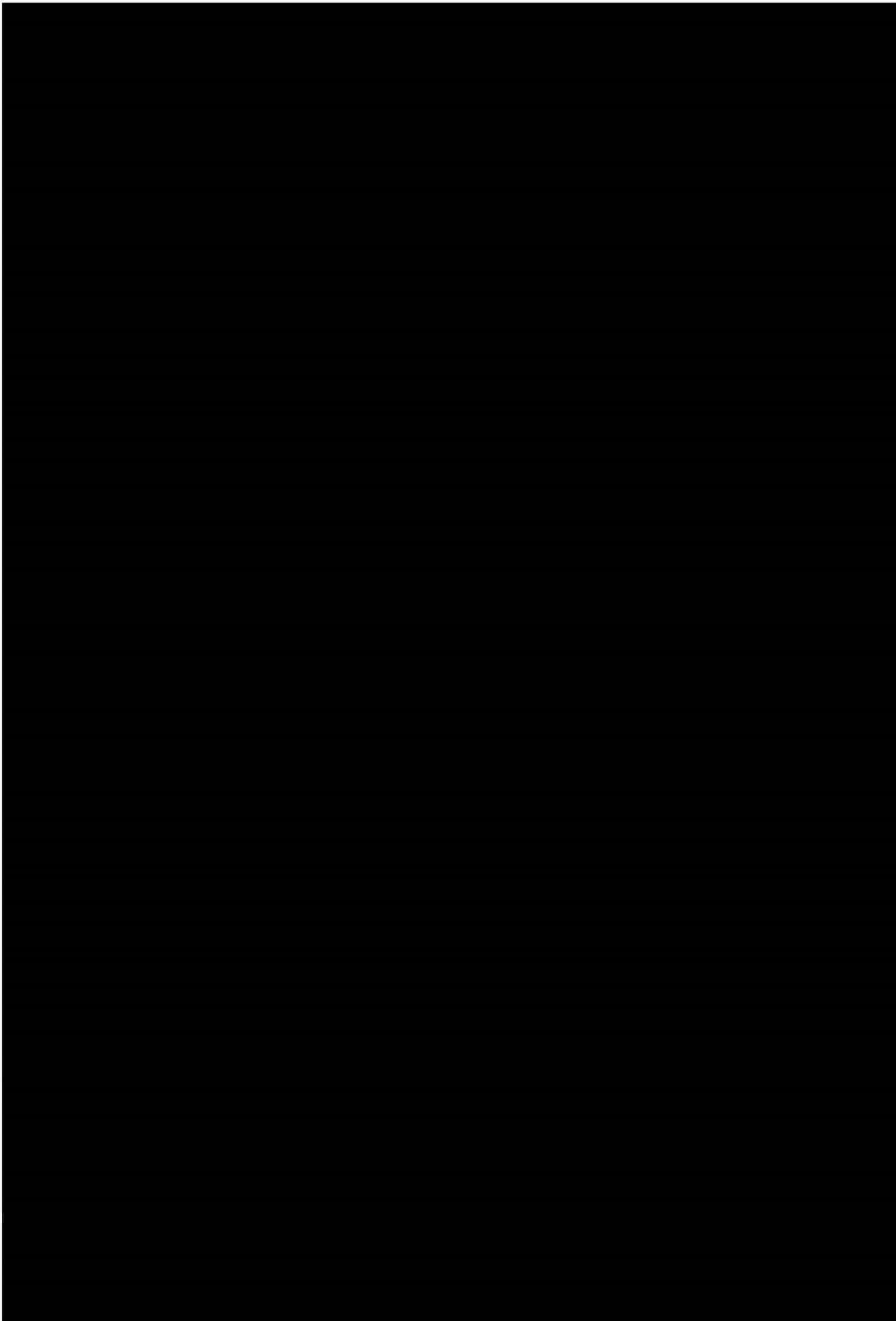
poskytovatel
Ing. Aleš Klepek
předseda představenstva
ATRAK a.s.

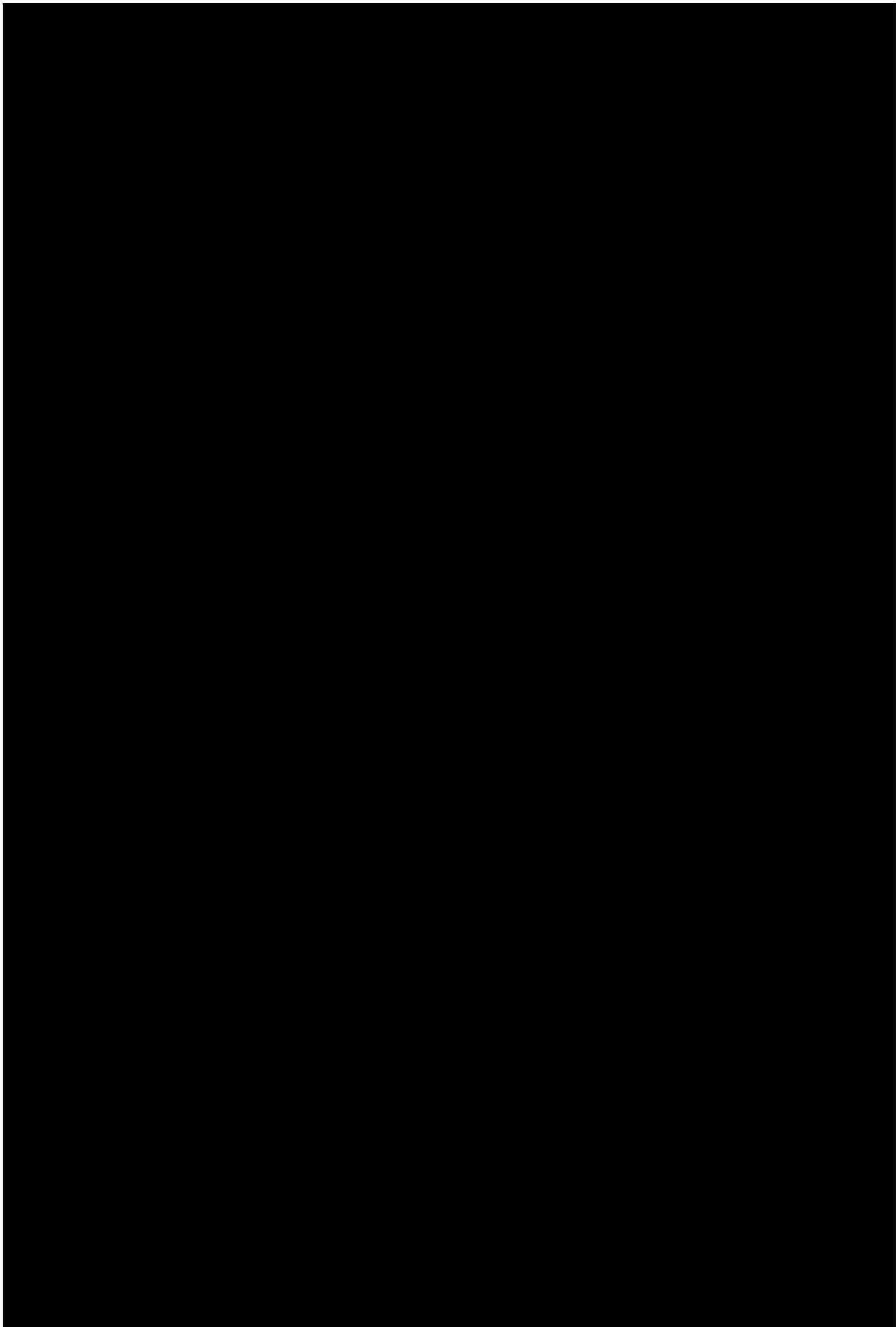


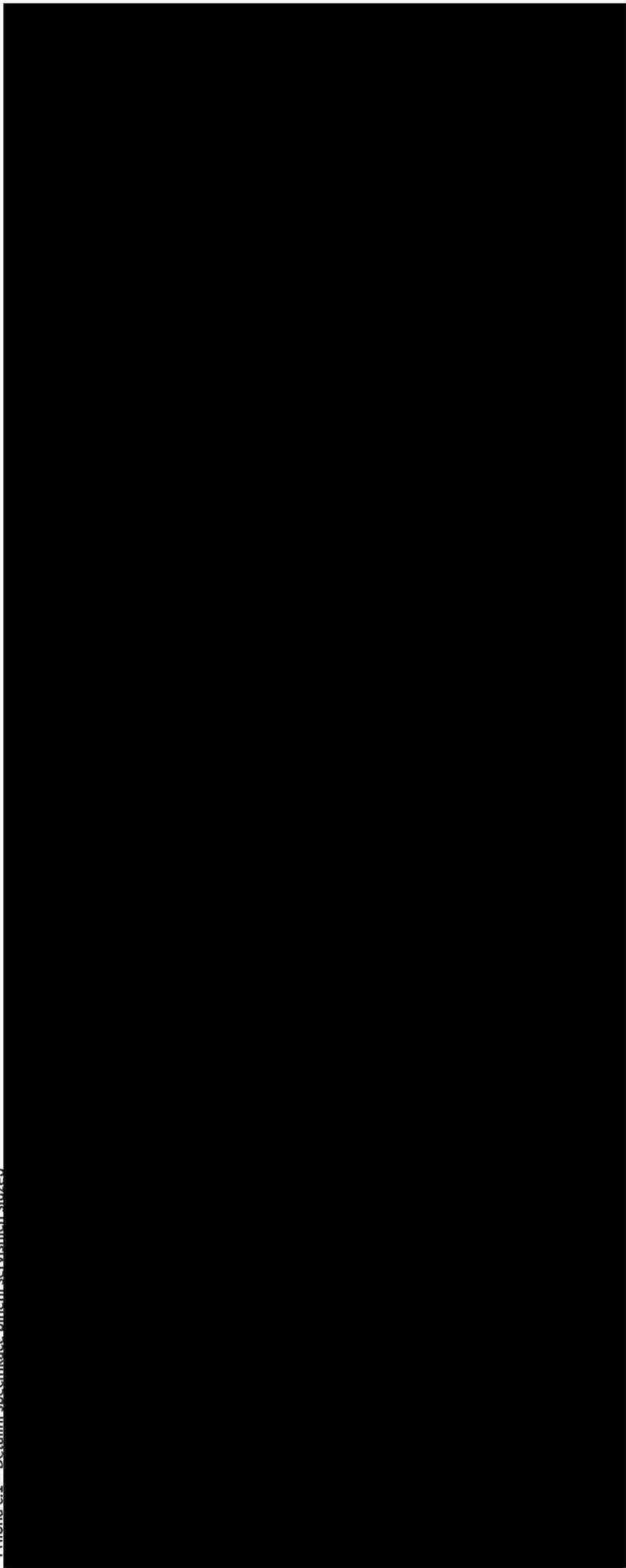
poskytovatel
Mgr. Aleš Fikar
člen představenstva
ATRAK a.s.

Příloha č.1 – Detailní specifikace plnění servisních služeb

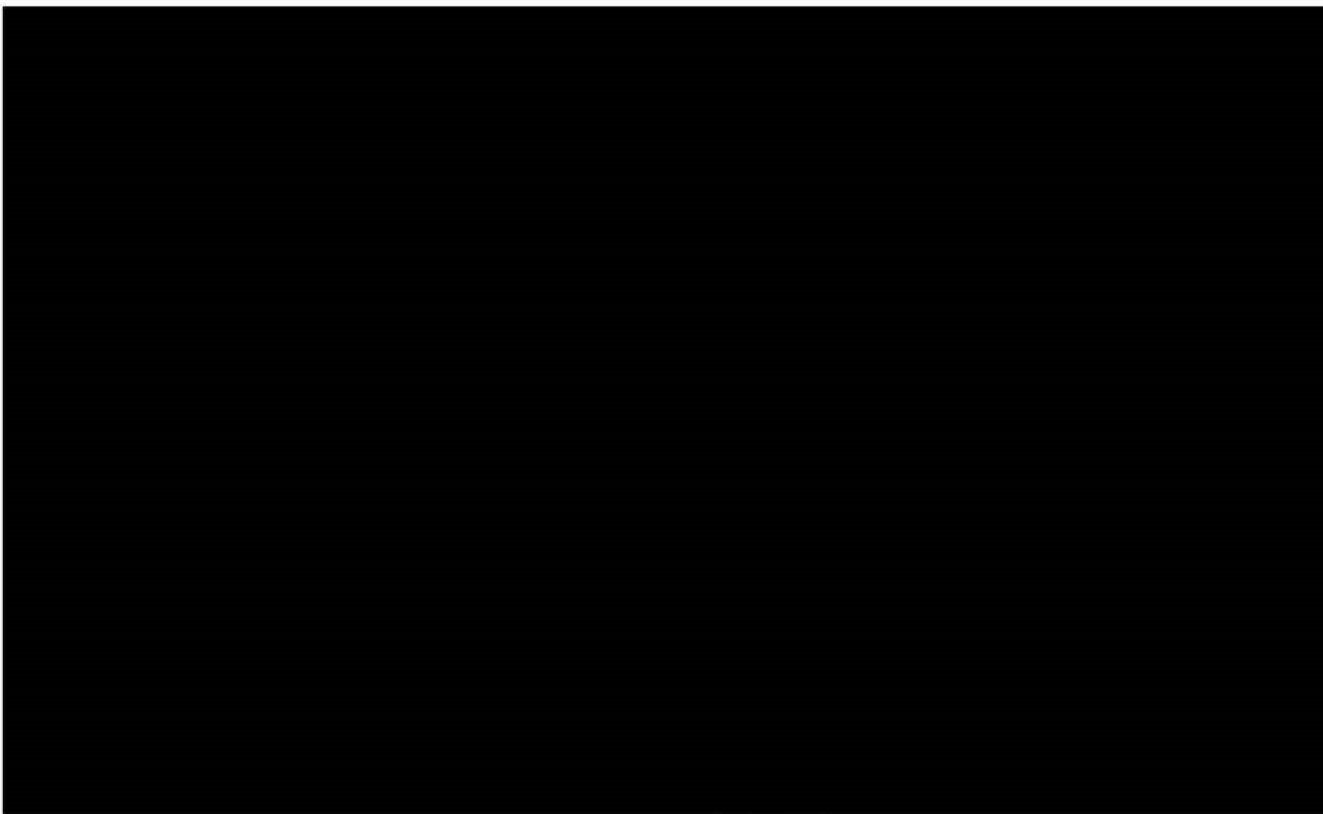








Kalkulace ceny

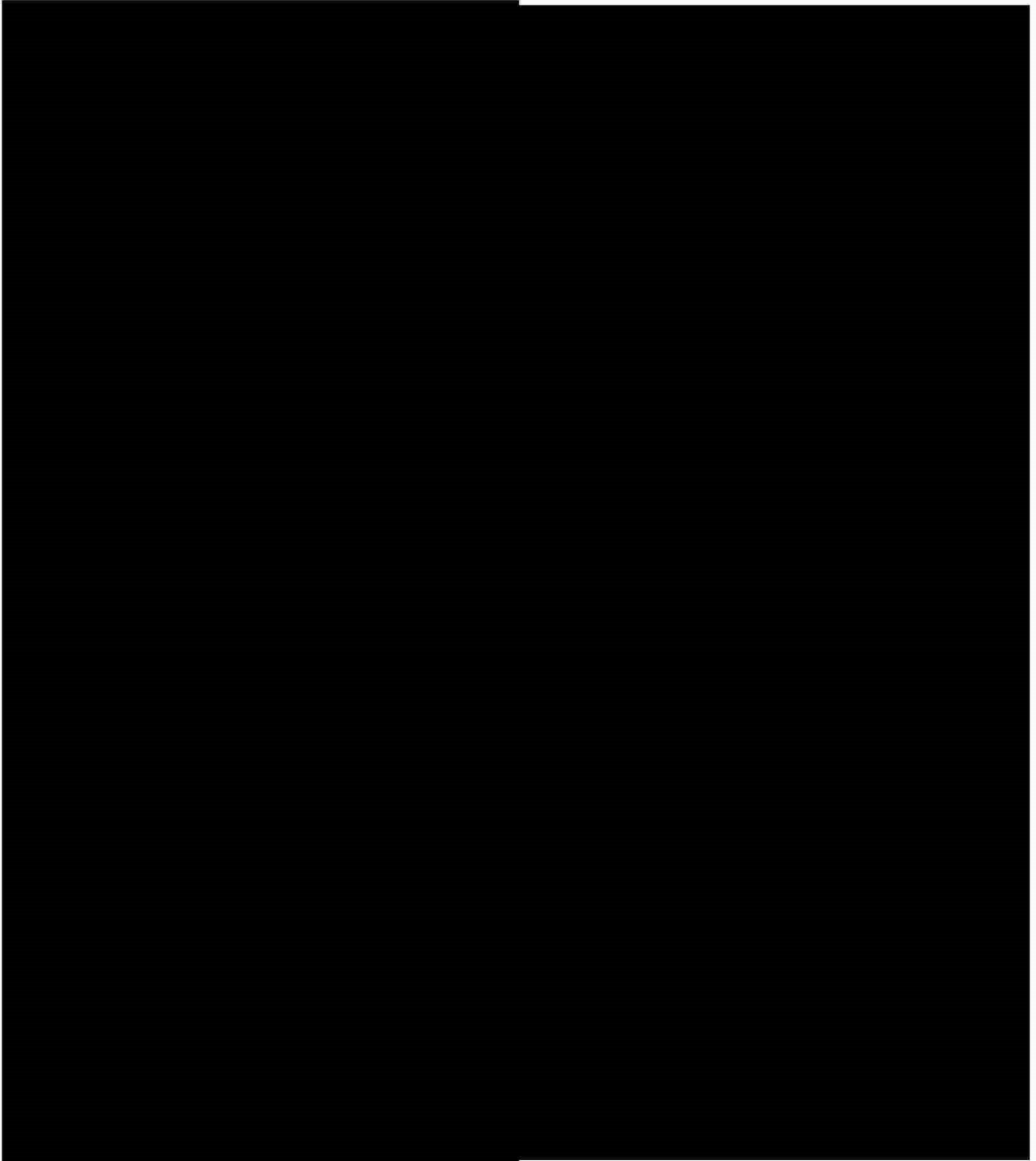


| |
|---|
| Celková cena tj. prostý součet položky A + B |
|---|

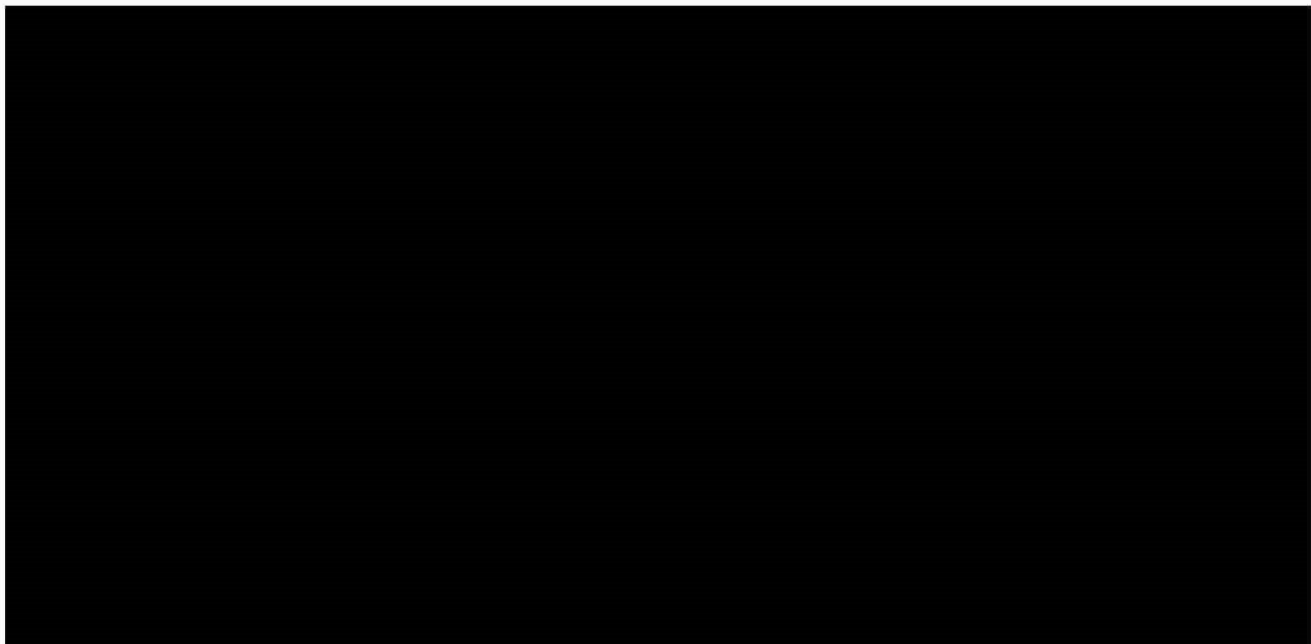
| |
|-------------------------|
| 42 857 344,00 Kč |
|-------------------------|

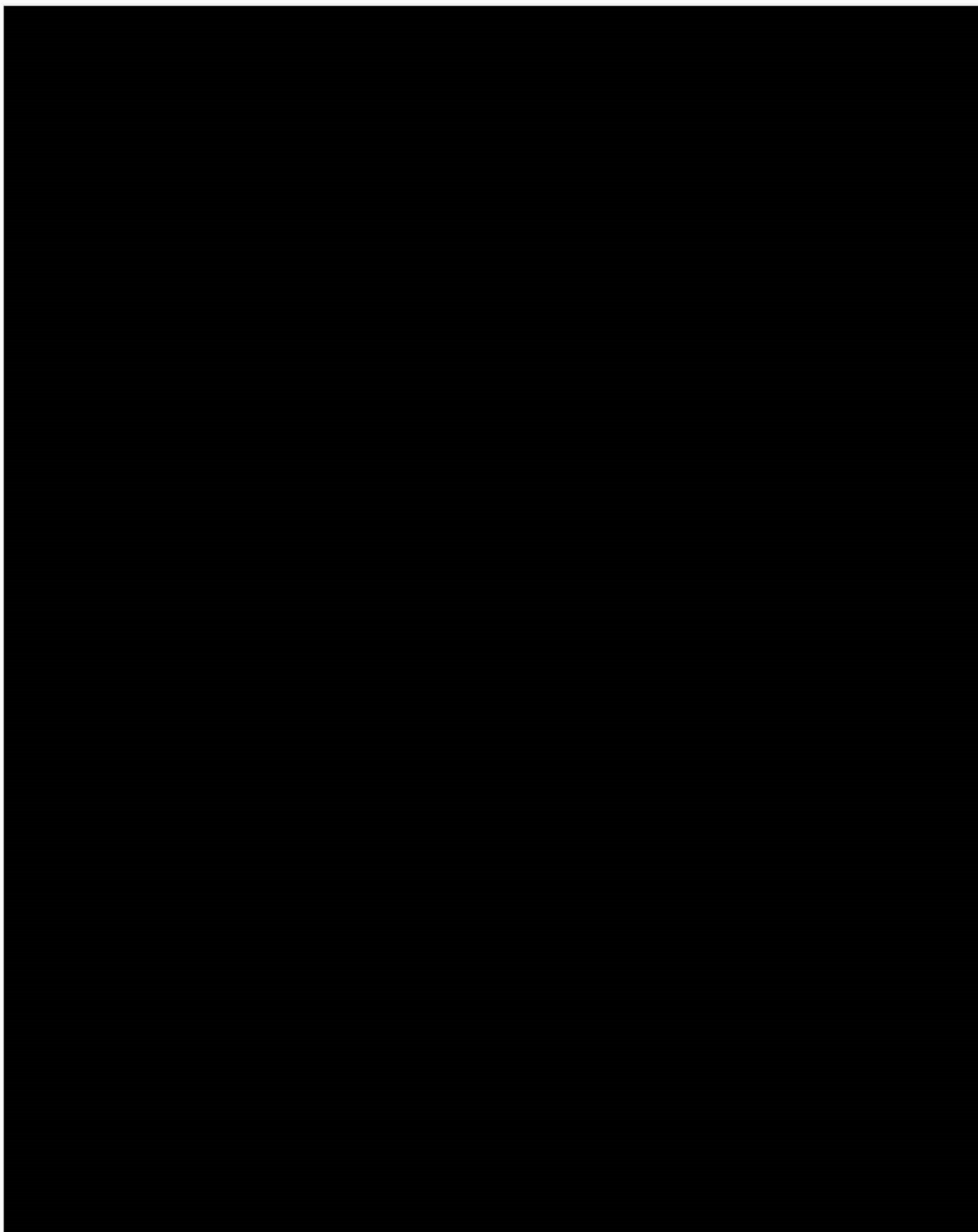
Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH.

A - Kalkulace ceny servisní podpory



II. Infrastruktura pro testování a záložní infrastruktura pro provoz kritických systémů MIS/EUS





Veškeré ceny jsou uváděny bez DPH.

Příloha č. 3 smlouvy 221/2022/PS/033

Nezbytná provozní funkcionality servisovaných služeb

| Typ služby | Nezbytná provozní funkcionality * |
|---------------------|--|
| Datové úložiště | <ul style="list-style-type: none">• Ukládá data připojených serverů.• Poskytuje všem připojeným serverům uložená data.• uchovává uložená data v režimu dle definované úrovně zabezpečení |
| SAN fabric | <ul style="list-style-type: none">• Dle nastavené konfigurace přenáší data mezi připojenými servery a datovými úložišti. |
| Zálohovací služba | <ul style="list-style-type: none">• Dle objednatelům požadované konfigurace konzistentně zálohuje data databázových clusterů na definované zálohovací prostředí objednatelů. |
| Server fyzický | <ul style="list-style-type: none">• Poskytuje hardwarové prostředky (výpočetní výkon, operační paměť, datové úložiště, připojení k datové síti) pro provoz jednotlivých instancí operačního systému. |
| Řídící konzole | <ul style="list-style-type: none">• Umožňuje plnou správu přiřazených HW a SW prvků. |
| Databázový cluster | <ul style="list-style-type: none">• Oprávněným uživatelům poskytuje přístup k datům uloženým v databázi. |
| Aplikační cluster | <ul style="list-style-type: none">• Oprávněným uživatelům poskytuje přístup k aplikacím, které jsou na daném aplikačním clusteru provozovány. |
| Aplikační server | <ul style="list-style-type: none">• Oprávněným uživatelům poskytuje přístup k aplikacím, které jsou na daném aplikačním serveru provozovány. |
| Řídící jednotka SAN | <ul style="list-style-type: none">• Zprostředkovává přístup klientských zařízení k datovým úložištím.• Zajišťuje bezvýpadkový přístup k datům při výpadku jednoho z připojených datových úložišť. |
| Speciální periferie | <ul style="list-style-type: none">• Umožňující vstup resp. výstup dat v tištěné formě. |

* Všechny typy služeb musí být v běžném provozním režimu provozovány ve standardní nedegradované kvalitě. Provozní parametry musí odpovídat nastavené konfiguraci a technologickým možnostem hardwarových a softwarových komponent.

Kontaktní údaje

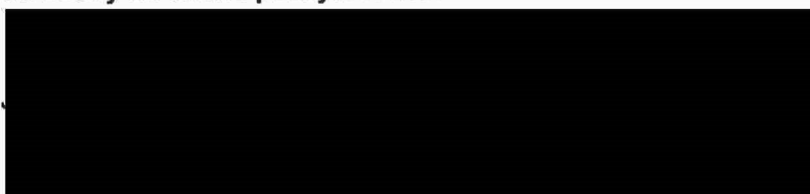
Kontaktní osoby na straně objednatele:



Kontaktní adresa pro službu HelpDesk poskytovatele:



Kontaktní osoby na straně poskytovatele:



Příloha č. 5 - „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 **ŘLP ČR, s.p.**
- 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 **ATRAK a.s.**
- 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 je: přístup k osobním údajům zpracovávaným v aplikacích EUS,PIS,MIP,MISSTAT v rámci poskytování technické a servisní podpory pro kritickou infrastrukturu systému MIS/EUS.

3. Doba trvání zpracování

- 3.1 Osobní údaje budou zpracovávány po dobu 48 měsíců.

4. Povaha a účel zpracování

- 4.1 Povaha a účel zpracování osobních údajů jsou vymezeny následovně: přístup k osobním údajům v rámci plnění smlouvy.

5. Typ zpracovávaných osobních údajů

- 5.1 Zpracovávané osobní údaje jsou tohoto typu: identifikační, adresní, kontaktní, finanční, lokalizační, personální údaje zpracovávané v aplikacích EUS, PIS, MIP, MISSTAT.

6. Kategorie subjektu zpracovávaných osobních údajů

- 6.1 Kategorie subjektu zpracovávaných osobních údajů jsou následující: zaměstnanci, rodinní příslušníci zaměstnanců, bývalí zaměstnanci, uchazeči o zaměstnání, zákazníci, dodavatelé.

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 správce dle § 105 odst. 4 ve spojení s odst. 3 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, předem písemně informuje o úmyslu využít subzpracovatele, kterého neoznámil v průběhu zadávacího řízení, včetně jeho identifikace a detailů činností, které má subzpracovatel provádět a popisu zpracovávaných osobních údajů. Identifikační údaje subzpracovatelů, kteří se po uzavření smlouvy zapojí do plnění veřejné zakázky, předmět činností, které má subzpracovatel provádět a zpracovávané osobní údaje, je zpracovatel povinen správci sdělit před zahájením plnění ze strany dotyčného subzpracovatele.
- 8.2 Pokud zpracovatel sjedná se subzpracovatelem provádění činností nebo zpracování osobních údajů ve smyslu této přílohy smlouvy, je povinen uzavřít se subzpracovatelem smlouvu nebo jiný právní akt, jež zakládá stejná práva a povinnosti ve vztahu ke zpracovávaným osobním údajům jako jsou stanovené v této příloze smlouvy. 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 správci za plnění těchto povinností subzpracovatele.
- 8.3 Ve vztahu ke každému subzpracovateli, zpracovatel:
- 8.3.1. vynaloží veškeré přiměřené úsilí, aby prověřil, že subzpracovatel poskytuje úroveň ochrany osobních údajů, jež je vyžadována smlouvou;
- 8.3.2. 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 této příloze resp. ve smlouvě, a splňují požadavky článku 28 nařízení GDPR;

- 8.3.3. 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
- 8.3.4. 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.
- 8.4 Zpracovatel zajistí, aby každý subzpracovatel plnil povinnosti vyplývající z této přílohy smlouvy, které se vztahují na zpracování osobních údajů prováděné tímto subzpracovatelem, jako by byl stranou této smlouvy namísto zpracovatele.
- 8.5 Správce je oprávněn do pěti pracovních dnů od doručení oznámení zpracovatele o nutnosti využít nového subzpracovatele namítnout, že využití nového subzpracovatele není nezbytně nutné nebo že využití nového subzpracovatele znamená pro správce bezpečnostní riziko a následně zpracovateli využití nového subzpracovatele zakázat. V takovém případě musí zpracovatel prokázat nezbytnou potřebu využití nového subzpracovatele nebo navrhnout využití jiného subzpracovatele. Jestliže správce tuto potřebu shledá důvodnou nebo nevyhodnotí nového subzpracovatele jako bezpečnostní riziko, povolí zpracovateli využití tohoto nového subzpracovatele.

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, zmírnování 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 smlouvou zpracovávat osobní údaje v rozsahu požadovaném příslušnými právními předpisy a pouze v rozsahu a po dobu, která je těmito 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 zpřístupní na vyžádání všechny informace nezbytné pro prokázání souladu s touto přílohou smlouvy a umožní a bude nápomocen při auditech a inspekcích, jakýmkoli auditorem pověřeným správcem. Takovou součinnost je zpracovatel povinen zajistit i u svých subzpracovatelů.

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.