

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY

Číslo smlouvy poskytovatele: 122042601

Číslo smlouvy objednatele: PVL-1119/2023/SML

(Smlouva uzavřená na základě ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).

Smluvní strany:

**Objednatel: Povodí Vltavy, státní podnik**

Sídlo: Holečkova 3178/8, Smíchov, 150 00 Praha 5

Statutární orgán: RNDr. Petr Kubala, generální ředitel

IČO: 70889953

DIČ: CZ70889953

Zápis v obchodním rejstříku: Městský soud v Praze, oddíl A, vložka č. 43594

(dále jen „Objednatel“)

a

**Poskytovatel: Aplis Solutions s.r.o.**

Sídlo: Revoluční 767/25, 110 00 Praha 1

Zastoupená: Petar Petkov Stanchev, jednatel

IČO: 29127548

DIČ: CZ29127548

Zápis v obchodním rejstříku: Městský soud v Praze, oddíl C, vložka č. 202208

(dále jen „Poskytovatel“)

se dohodly na uzavření této smlouvy.

## ČÁST I. - PŘEDMĚT SMLOUVY

### I.1 Předmět a účel smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je určení práv a povinností smluvních stran při poskytování servisní podpory, kterou poskytne Poskytovatel Objednateli v souvislosti s provozem databázových systémů Oracle.
2. Účelem této smlouvy je zajištění servisní podpory (systémového supportu).

### I.2 Rozsah poskytovaných služeb

Podpora poskytovaná Poskytovatelem Objednateli je v rozsahu:

- a) připojení technického zařízení Objednatele na centrální dohledové středisko Poskytovatele (přístup k technickým zařízením Objednatele bude aktivován pouze v případě požadavku Objednatele na provedení pravidelné údržby DB Oracle nebo při požadavku na provedení mimořádného vzdáleného zásahu do DB Oracle.),
- b) zajištění pohotovosti Poskytovatele pro řešení nestandardních stavů DB Oracle na základě požadavku Objednatele formou telefonické nebo elektronické konzultace s kontaktním místem Dodavatele (viz Příloha č.1),
- c) řešení nestandardních stavů DB Oracle na místě instalace nebo prostřednictvím aktivovaného vzdáleného přístupu,
- d) pokud není stanoveno jinak, jsou služby Poskytovatelem poskytovány v pracovní době, která je stanovena v pracovní dny v České republice od 9:00 do 17.00 hodin,
- e) veškeré požadavky, resp. oznámení nebo informace vztahující se k této smlouvě mohou činit pouze určené oprávnění zástupci smluvních stran,
- f) garantovaná doba odezvy (response time), tj. zahájení činnosti (zásahu) Poskytovatele vedoucí k odstranění nahlášeného problému DB Oracle, bude nejpozději do 8 pracovních hodin od nahlášení problému a aktivace vzdáleného přístupu (smluvně zaručený response time je počítán od okamžiku nahlášení problému a aktivace vzdáleného přístupu na straně Objednatele),
- g) pokud problém u Objednatele vyžaduje kratší dobu odezvy, může Poskytovatel za toto plnění požadovat zvláštní hodinovou sazbu za každou hodinu zkrácené doby odezvy,
- h) pro případ havárie DB Oracle budou v součinnosti smluvních stran vytvořeny takové HW, systémové a organizační opatření, aby bylo možno v co nejkratší době od nahlášení problému zahájit náhradní nebo provizorní chod DB Oracle,
- i) profylaktické kontroly chodu DB Oracle, případné testování či úpravy konfigurace DB Oracle budou prováděny po předchozí dohodě s Objednatелеm a tak, aby byl minimálně narušován provoz výpočetního systému Objednatele,
- j) o každé úpravě provedené Poskytovatelem v DB Oracle bude nejpozději do 24 hodin vyhotoven písemný zápis a neprodleně předán Objednateli,
- k) Objednatel je povinen nejpozději do 24 hodin informovat Poskytovatele o úpravách DB Oracle provedených Objednatелеm v době mezi jednotlivými profylaktickými kontrolami,
- l) o provozních stavech DB Oracle, profylaktických kontrolách a jejich výsledcích, testování i úpravách konfigurace budou vedeny záznamy formou provozního deníku, který bude trvale přístupný oprávněným zástupcům obou smluvních stran,
- m) odstranění nahlášené závady končí uvedením informačního systému Objednatele do obvyklého rutinního provozního stavu.

## ČÁST II. - CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

### II.1 Cena služeb

Smluvní strany se dohodly, že:

1. cena zajištění pohotovosti dle článku I.2 a) a I.2 b) je stanovena paušální částkou ve výši

5 000,- Kč bez DPH

za každý kalendářní měsíc, během kterého Poskytovatel poskytuje služby dle této smlouvy.

2. U prací prováděných Poskytovatelem dle článku I.2 c) a dalších požadavků Objednatele dle objednávek je cena jednotlivého plnění, kalkulována podle následujících hodinových sazeb:

Činnost	Cena/h (Kč bez DPH)		
	Po – Pá 9:00-17:00	Po – Pá mimo 9:00-17:00	So, Ne, SV
Systémový Administrátor	2 500,-	3 375,-	4 500,-

3. V případě požadavku Objednatele na zahájení činnosti ve lhůtě kratší, než je smluvně stanovená garantovaná doba odezvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat za práce provedené před uplynutím garantované doby příplatek ve výši 50 % ke standardním sazbám
4. Cestovní náhrady, náklady na ubytování, náklady na přepravu a čas strávený na cestě, to vše na území hlavního města Prahy, jsou zahrnuty v hodinové sazbě a Poskytovatel je nebude dodatečně účtovat. Pokud Poskytovatel v rámci plnění předmětu smlouvy vykoná cesty mimo území hlavního města Prahy, je Poskytovatel po předchozím vzájemném odsouhlasení oprávněn Objednateli vyúčtovat náhrady a náklady dle platných směrnic.
5. Veškeré výše uvedené ceny jsou bez DPH. Při fakturaci Zhotovitel vystaví daňový doklad, který bude mít náležitosti podle zákona č. 235/2004 Sb., o DPH a ve kterém uvede výši DPH platnou v době zdanitelného plnění a připočte ji k ceně.
6. Cena je stanovena dohodou v souladu s ustanoveními zákona č. 526/1990 Sb., o cenách ve znění pozdějších předpisů.
7. Poskytovatel má právo po předchozím oznámení zákazníkovi každoročně navýšit cenu platnou dle smlouvy o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vyhlášenou Českým statistickým úřadem za bezprostředně předcházející kalendářní rok, a to vždy s účinností od kalendářního měsíce následujícího po vyhlášení této inflace. Nová cena bude platná do doby její případné další úpravy způsobem dle tohoto odstavce.

### II.2 Platební podmínky a fakturace

1. Poskytovatel provádí fakturaci ceny dle této smlouvy čtvrtletně, a v případě vyúčtování zásahů měsíčně.
2. K ceně za služby Poskytovatel přičte daň z přidané hodnoty ve výši odpovídající zákonné úpravě v době zdanitelného plnění.
3. Úhrada za služby bude prováděna na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem s dobou splatnosti do 21 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu na adresu sídla Objednatele. Jednotlivé daňové doklady budou obsahovat všechny náležitosti stanovené příslušnými předpisy a rovněž číslo smlouvy Objednatele.
4. Faktury budou poskytovatelem vystaveny vždy do 15 kalendářních dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední kalendářní den příslušného čtvrtletí, resp. poslední kalendářní den příslušného měsíce v případě vyúčtování zásahů.
5. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit bez zaplacení poskytovateli fakturu, která neobsahuje zákonné nebo sjednané náležitosti. Okamžikem doručení nové faktury začne běžet nová lhůta splatnosti faktury.
6. Faktura bude uhrazena na účet poskytovatele, který je správcem daně zveřejněn v Registru plátců DPH. Pokud k datu uskutečnění zdanitelného plnění uvedenému na daňovém dokladu bude poskytovatel v Registru plátců DPH uveden jako nespolehlivý plátcce, bude objednatel postupovat v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb.

### ČÁST III. - MÍSTO PLNĚNÍ

1. Místem plnění této smlouvy - provádění podpory - je adresa sídla Objednatele, případně jiné místo v souladu s touto smlouvou, jejími dodatky a nebo podle jiné dohody smluvních stran. Objednatel umožní Poskytovateli vstup na místo provádění podpory, vyžaduje-li to plnění této smlouvy.
2. Poskytovatel je oprávněn poskytovat podporu podle této smlouvy prostřednictvím vzdáleného připojení.

### ČÁST IV. - SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

#### IV.1 Zástupci stran a oznámení

1. Každá strana tímto jmenuje svého oprávněného zástupce (dále jen zástupce) ve věcech plnění této smlouvy. Zástupci smluvních stran budou zodpovídat za reprezentaci příslušné smluvní strany v technických a provozních záležitostech. Seznam zástupců je uveden v příloze této smlouvy.
2. Veškerá oznámení, která vyplývají z této smlouvy, budou mít písemnou, nebo elektronickou formu a budou druhé straně doručena poštovním stykem, elektronickou poštou nebo prostřednictvím webového rozhraní Poskytovatele. Oznámení obsahující hlášení problémů musí mít předepsanou podobu, jinak nebudou Poskytovatelem přijaty.

#### IV. 2 Definice povinností Poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby dle této smlouvy.
2. Vyskytne-li se závada/problém, u níž nelze jednoznačně určit, která strana je odpovědná za její odstranění, vyvine Poskytovatel v součinnosti s Objednatelem veškeré úsilí a učiní odpovídající opatření s cílem identifikovat příčinu závady a určit způsob jejího odstranění.
3. Poskytovatel je povinen postupovat při plnění dle této smlouvy s odbornou péčí a systémovou podporu budou vykonávat jen příslušně odborně vyškolení pracovníci.

#### IV. 3 Definice povinností Objednatele

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za plnění provedené Dodavatelem řádně a včas cenu podle této smlouvy a jejích dodatků.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli přiměřenou a účinnou součinnost.
3. Objednatel se zavazuje zajistit potřebné technickoorganizační podmínky vyplývající z povahy předmětu plnění podle této smlouvy a dohodnuté zástupci obou stran.
4. Objednatel se zavazuje k předávání veškerých potřebných podkladů pro realizaci předmětu plnění, a to vždy v termínu a rozsahu dohodnutému zástupci obou stran.
5. Objednatel se zavazuje k zajištění konzultací k vyjasnění obsahu předmětu plnění s věcně příslušnými pracovníky Poskytovatele v termínu a rozsahu dohodnutému zástupci obou stran.
6. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli vzdálený přístup včetně příslušných systémových oprávnění pro provádění zásahů Poskytovatele.
7. Zajištění fyzického a síťového přístupu do datového centra pro určené pracovníky Poskytovatele. Smluvně zaručený response time je počítán od okamžiku nahlášení a aktivace vzdáleného přístupu na straně Objednatele.
8. Údržbu a administraci HW, OS, síťového prostředí a příslušných firewallů. Při řešení nestandardních stavů Oracle DB je předpokládána funkční vrstva HW, operačního systému a sítě.
9. Informovat Poskytovatele o úpravách DB Oracle provedených Objednatelem v době mezi jednotlivými kontrolami.

### ČÁST V. - DALŠÍ UJEDNÁNÍ

#### V.1 Obchodní tajemství a ochrana osobních údajů

1. V průběhu prací souvisejících s plněním této smlouvy a smluv navazujících mohou mít obě strany přístup k informacím, ve smyslu § 504 občanského zákoníku, které tvoří její obchodní tajemství (dále jen, "důvěrné informace"). Za informaci, která je součástí obchodního tajemství, se nepovažuje skutečnost, že Poskytovatel poskytuje služby dle této smlouvy.
2. Obě strany se zavazují, že neposkytnou třetí straně důvěrné informace druhé strany v jakékoli formě a že podniknou všechny rozumně požadovatelné kroky k zabezpečení těchto informací.

3. Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije oprávnění přístupu do DB Oracle k poskytnutí dat ve prospěch svůj či třetí strany. Veškerá data v DB Oracle považuje Objednatel za důvěrné informace.
4. Tím není dotčeno právo Poskytovatele plnit části plnění podle této smlouvy prostřednictvím subdodavatelů, kteří musí dodržovat utajení důvěrných informací stejně jako Poskytovatel, ani odpovědnost Poskytovatele za porušení povinnosti neposkytnout důvěrné informace ze strany těchto subdodavatelů.
5. Poskytovatel bere na vědomí, že v průběhu plnění smlouvy může přijít do styku se všemi typy osobních údajů a kategoriemi subjektů osobních údajů, se kterými nakládá Objednatel. Poskytovatel se zavazuje, že při výkonu své činnosti dle této smlouvy bude jednat v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Nařízení“) a v souladu s zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je s Nařízením a zákonem č. 110/2019 Sb. plně seznámen.
6. Poskytovatel není oprávněn osobní údaje, jakkoliv pozměňovat. Poskytovatel se zavazuje informovat objednatel o všech podezřeních na porušení zabezpečení dat a poskytnout součinnost při řešení těchto incidentů. Poskytovatel se zavazuje poskytnout součinnost objednateli při výkonu práv subjektů zpracovávaných osobních údajů. Poskytovatel se zavazuje odstranit jakákoliv data, která v souvislosti s realizací této smlouvy nabyli, a to okamžitě po ukončení platnosti a účinnosti této smlouvy a předat objednateli na jeho žádost o tomto provedeném odstranění písemné potvrzení.

## V.2 Subdodavatelé

1. Poskytovatel je oprávněn si na plnění závazků týkajících se zařízení a vyplývajících z této smlouvy opatřit subdodavatele, přitom však bude Poskytovatel zodpovídat Objednateli za plnění subdodavatele, jako kdyby plnil sám.

## V.3. Sankce

1. Pokud některá ze smluvních stran vědomě a prokazatelně poruší obchodní tajemství druhé strany, může poškozená strana uplatnit smluvní pokutu až ve výši 100 000,- Kč za každý prokázaný případ.
2. Uhrazením smluvní pokuty nezaniká právo poškozené strany na náhradu škody.
3. Za nesplnění termínu response time (zahájení činností Poskytovatele po nahlášení závady Objednatelem) ze strany Poskytovatele je Objednatel oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši měsíčního paušálu za každý případ.
4. V případě prodlení Objednatele s plněním peněžního závazku se stanoví úrok z prodlení ve výši 0.05% z dlužné částky za každý den prodlení.

## ČÁST VI. - UKONČENÍ SMLOUVY

### VI.1 Předčasné ukončení smlouvy

1. Tuto smlouvu je možno předčasně ukončit následujícími způsoby a z následujících důvodů:
  - i) písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
  - ii) výpovědí kteroukoli ze smluvních stran, přičemž výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
2. odstoupením v případě podstatného porušení smluvních závazků druhou smluvní stranou:
  - i) Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že Poskytovatel je v prodlení s plněním závazků podle této smlouvy déle než 30 dní a toto prodlení není způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle čl. VI.2,
  - ii) Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy též v případě, že Poskytovatel opakovaně nesplnil termín response time.
  - iii) Dodavatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že Poskytovatel je přes písemné upozornění v prodlení se zajištěním součinnosti dle této smlouvy, a toto neplnění trvá po dobu delší než 30 dní po tomto písemném upozornění, nebo Objednatel je v prodlení s placením faktur Poskytovatele, a to déle než 30 dní.

## VI.2 Okolnosti vylučující odpovědnost

1. Smluvní strany se osvobozují od odpovědnosti za částečné nebo úplné nesplnění smluvních závazků v případě, že se tak stalo v důsledku smluvními stranami nezaviněných, mimořádných, nepředvídatelných a neodvratitelných událostí, majících vliv na plnění předmětu této smlouvy (dále jen „vyšší moc“) ve smyslu §2913 odst. 2 občanského zákoníku v platném znění. Za vyšší moc jsou považovány zejména tyto skutečnosti:
  - přírodní katastrofy (včetně nepředvídatelných, neobvyklých podmínek počasí, jestliže jejich působení nebude možno čelit)
  - válka, revoluce, sabotáž a skutečnosti válce podobné
  - stávky mající legální charakter.
2. V případě, že Poskytovatel nebude schopen dodržet termíny stanovené v této smlouvě z důvodů vyšší moci, budou stanoveny nové termíny, které budou splnitelné s ohledem na vzniklé okolnosti.

## VI.3 Odpovědnost za škody, předcházení škodám a náhrady škody

1. Obě strany se současně zavazují učinit všechna přiměřená opatření k tomu, aby nemohlo dojít k vzniku škod na jejich straně nebo na straně jejich obchodních partnerů, případně aby vzniklé škody byly co nejmenší.
2. Poškozená strana musí škodu nepochybně a jednoznačně prokázat a vyčíslit. .
3. Nahrazuje se pouze skutečně vzniklá škoda. V rozsahu přípustném platnými právními předpisy nenese žádná ze smluvních stran odpovědnost za škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosů nebo jiné finanční ztrátě.
4. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou prodlením druhé smluvní strany s jejím vlastním plněním.
5. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (tj. okolnostmi popsány v § 2913 občanského zákoníku).
6. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

## ČÁST VII. - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

### VII.1 Právní řád a řešení sporů

1. Právní vztahy mezi smluvními stranami se řídí právním řádem České republiky.
2. Všechny spory, vyplývající z této smlouvy nebo v souvislosti s ní vzniklé, se budou řešit vzájemnou dohodou. V případě, že se smluvní strany nedohodnou touto cestou do třiceti dnů ode dne, kdy některá ze stran vyzvala druhou stranu ke smírnému řešení sporu, budou sporné záležitosti předloženy na základě podání kterékoli ze smluvních stran k věcně a místně příslušnému soudu.
3. V případě konfliktu a/nebo odlišné úpravy ustanovení smlouvy a příloh této smlouvy, ustanovení této smlouvy mají přednost.

### VII.2 Následné změny smlouvy

1. Smlouvu lze změnit kdykoliv písemnými dodatky podepsanými statutárními zástupci obou smluvních stran.

### VII.3 Vyhotovení smlouvy

1. Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá strana obdrží dvě vyhotovení.
2. Tato smlouva obsahuje úplný text smlouvy mezi oběma stranami a v době jejího uzavření neexistují žádná ústní či písemná tvrzení, ujednání či dohody mezi oběma stranami týkající se předmětu této smlouvy, která by v ní nebyla plně vyjádřena.



**Příloha č. 1 – Zástupci smluvních stran**

Smluvní strana	Jméno a příjmení zástupce	Kontaktní údaje
Poskytovatel		
Objednatel		



## Příloha č. 2 – Kontaktní místa

Adresa:

Aplis Solutions s.r.o  
Revoluční 767/25  
110 00 Praha 1

Telefon:



Pracovní doba:

Pracovní dny od 9.00 do 17.00 místního času

Oznámení problémů a požadavků:

Pro nahlášení problémů a požadavků jsou vyhrazeny následující emailové adresy automatizovaného systému pro příjem požadavků.

Požadavky zaslané na jiné adresy nejsou centrálně sledovány a není možné u nich zaručit dodržení smluvně zaručeného response time

<b>Druh podpory</b>	<b>Emailová adresa pro příjem požadavků</b>
Systemová podpora	