

argo
1569/2c
Praha 7
DIČ: CZ
vložka 12844
Městského soudu v Praze v oddílu B,

Smlouva 07350-2019-020 o poskytování servisních služeb

uzavřená dle ustanovení § 1746, odst. 2 a násl. zákona číslo 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění
(dále jen „OZ“)

Sídlo

IČO

DIČ

Zastoupená

Bankovní spojení

Číslo účtu

Společnost zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 12844.

dále jen „Objednatel“ na straně jedné

a

Caleum a.s.

Sídlo: Na Pankráci 1724/129, 140 00 Praha 4

IČO: 28351363

DIČ: CZ28351363

Zastoupená

Bankovní spojení

Číslo účtu

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 18559

dále jen „Poskytovatel“ na straně druhé,

dále též „Smluvní strana“ nebo společně „Smluvní strany“,

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto Smlouvu o poskytování servisních služeb (dále jen „Smlouva“).

1. Prohlášení Smluvních stran

1. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v záhlaví Smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu zápisu do obchodního rejstříku a zároveň též aktuálnímu stavu každé Smluvní strany. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu informovat druhou Smluvní stranu o jakékoliv změně identifikačního údaje, v opačném případě odpovídají za újmu způsobenou druhé Smluvní straně neoznámením změny ve sjednané lhůtě.
2. Smluvní strany prohlašují, že osoby jednající za Smluvní strany jsou osoby oprávněné k jednání.
3. Smluvní strany mají zájem uzavřít platnou Smlouvu a žádné Smluvní straně není známa žádná skutečnost bránící jí uzavřít platnou Smlouvu a poskytnout sjednaná plnění.



2. Účel Smlouvy

1. Účelem této Smlouvy je zajištění řádného provozu a dostupnosti služeb nástroje pro sběr, ukládání a vyhodnocování logů - **LOGmanager**, jehož přesná konfigurace je uvedena v Příloze č. 1 Spravovaný systém.

3. Předmět Smlouvy

2. Předmětem plnění dle této Smlouvy je poskytování podpory a servisních služeb (dále jen **Služby**) Poskytovatelem Objednateli vůči souboru konfiguračních položek uvedených v **Příloze č. 1** této Smlouvy. **Soubor konfiguračních položek**, vůči kterému jsou poskytovány Služby dle této Smlouvy, je dále v této příloze **vymezen výčtem** jednotlivých konfiguračních položek nebo funkčních celků, a jako celek je označován jako **Spravovaný systém**.
3. Typ, rozsah a popis sjednaných Služeb a ujednání o kvalitě těchto služeb (SLA, Service Level Agreement) je uvedeno v **Příloze č. 2 – Sjednané Služby a ujednání o kvalitě služeb (SLA)** této Smlouvy.

4. Místo a způsob plnění

1. Místem plnění Služeb sjednaných dle této Smlouvy je sídlo Objednatele.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy prostřednictvím svých zaměstnanců anebo zaměstnanců třetích stran (poddodavatelů), (dále jen **pracovníci Poskytovatele**). Poskytovatel si vyhrazuje právo rozhodovat podle svého uvážení o přidělení jednotlivých pracovníků Poskytovatele pro zajištění jednotlivých služeb. V některých případech, zejména kdy je to podmínkou výrobce nebo dodavatele produktu, mohou být služby prováděny autorizovaným servisem výrobce nebo jiného dodavatele, Poskytovatel však za plnění odpovídá, jako by plnil sám.
3. Služby budou Poskytovatelem poskytovány zejména následujícím způsobem:
 - prostřednictvím pracovníků Poskytovatele v místě na určeném pracovišti Objednatele,
 - vzdáleným přístupem prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného připojení,
 - prostřednictvím konzultací poskytnutých telefonicky, emailem, videokonferencí nebo jiným dohodnutým komunikačním prostředkem,
 - místem plnění Služeb, které nejsou vázány na pracoviště Objednatele (např. konzultace, školení apod.), mohou být i jiná pracoviště, pokud se na tom Objednatel a Poskytovatel písemně dohodnou.
4. Pro plnění Služeb vzdáleným přístupem platí tato ujednání:
 - Objednatel se zavazuje, že umožní Poskytovateli poskytování Služeb dle této Smlouvy vzdáleným přístupem tak, aby Poskytovatel mohl plnit své závazky dle této Smlouvy,
 - Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby vzdáleným přístupem dle svého uvážení tak, aby mohl plnit své závazky dle této Smlouvy,
 - Objednatel se zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu pracovníků Poskytovatele prostřednictvím sítě Internet na ty, a pouze ty, určené technické prostředky Objednatele, kam je přístup nutný z důvodu plnění předmětu této Smlouvy. K tomu Smluvní strany sjednávají vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet, způsobem připojení je VPN tunel (IPSec, PPTP, SSL) + RDP nebo RDP přístup (terminálová relace).
 - Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli jmenný seznam pracovníků Poskytovatele využívajících vzdálený přístup a jméno odpovědného pracovníka, který je odpovědný za správu tohoto seznamu a přidělování oprávnění k vzdálenému přístupu na straně Poskytovatele. Tento jmenný seznam není součástí této Smlouvy.

5. Doba plnění Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

6. Cena plnění a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby dle Smlouvy platit Poskytovateli sjednanou roční cenu bez DPH uvedenou v Příloze č. 3 – **Cenové kalkulace poskytovaných služeb a stanovení celkové ceny** dle této Smlouvy.
2. Faktura nesmí být Zhotovitelem vystavena dříve než v den následující po převzetí Díla Objednatelem. Nedílnou součástí faktury bude vždy oboustranně potvrzený Předávací protokol.
3. Faktura musí splňovat náležitosti obchodní listiny a daňového dokladu ve smyslu zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty v platném znění, (dále jen „Zákon o DPH“) Nebude-li daňový doklad - faktura splňovat tyto náležitosti, má Objednatel právo ve lhůtě 5 (pěti) pracovních dní ode dne doručení daňového dokladu - faktury vrátit ji Zhotoviteli k opravě a/nebo doplnění. V tomto případě není Objednatel v prodlení s jejím placením a běží mu nová doba splatnosti ode dne doručení opraveného a/nebo doplněného daňového dokladu – faktury.
4. Faktura - daňový doklad musí obsahovat (a) číslo Smlouvy, (b) popis plnění (př. dle milníků), (c) číslo objednávky, (d) identifikaci příjemce faktury, (e) dobu splatnosti faktury a (f) bankovní spojení Zhotovitele pro úhradu plateb.
5. Faktura bude v papírové podobě doručena Objednateli na adresu: ČD Cargo, a.s., Odbor účetnictví, Jankovcova 1569/2b, 170 00 Praha 7 - Holešovice.
6. Smluvní strany se v souladu se Zákonem o DPH dohodly, že faktura může být též Objednateli zasílána elektronicky (dále jen „Elektronická faktura“), a to výlučně na e-mailové adresy  pro dodavatelské faktury určené na zášilací adresu ČD Cargo, a. s., Jankovcova 1569/2c, 17000 Praha 7, Holešovice. Zhotovitel se zavazuje, že Elektronická faktura bude Objednateli vždy zasílána z emailové konkrétní adresy Elektronická faktura bude obsahovat náležitosti stanovené Zákonem o DPH a § 435 odst. 1 Občanského zákoníku. Zhotovitel se zavazuje, že Elektronická faktura bude generována přímo z účetního systému Zhotovitele v elektronické podobě a tato elektronická podoba bude představovat originální verzi těchto dokladů evidovanou v účetnictví Objednatele. V případě, že není možné generovat Elektronickou fakturu přímo z účetního systému Zhotovitele, musí být opatřena zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb. o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, který byl vydán kvalifikovaným poskytovatelem takových služeb, vedeným v seznamu Ministerstva vnitra. Elektronická faktura bude vyhotovena ve formátu PDF v četnosti 1 faktura = 1 pdf soubor. Přílohy Elektronické faktury, které nejsou součástí daňového dokladu, budou zasílány Objednateli pouze ve formátech RTF, PDF, JPG, DOC, DOCx, XLS, XLSx. V případě, kdy bude zaslána Objednateli Elektronická faktura, zavazuje se Zhotovitel nezasílat stejnou fakturu duplicitně v papírové podobě. Přijetí Elektronické faktury Objednatelem bude potvrzeno zpětným odesláním zprávy o doručení na emailovou adresu, z níž byla faktura odeslána.
7. Doba splatnosti jednotlivých faktur je  kalendářních dnů a běží vždy od okamžiku doručení příslušné faktury Zhotoviteli. Faktury se platí bankovním převodem na účet Zhotovitele.
8. Zhotovitel se zavazuje, že bankovní účet jím určený pro zaplacení jakéhokoliv závazku Objednatele na základě této Smlouvy bude k datu splatnosti příslušného závazku zveřejněn způsobem umožňující dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 Zákona o DPH.
9. Pokud bude Zhotovitel označen správcem daně za nespolehlivého plátce ve smyslu § 106a Zákona o DPH, zavazuje se zároveň o této skutečnosti neprodleně písemně informovat Objednatele spolu s uvedením data, kdy tato skutečnost nastala. Pokud Objednateli vznikne podle § 109 Zákona o DPH ručení za nezaplacenou DPH z přijatého zdanitelného plnění od Zhotovitele, má Objednatel právo bez souhlasu Zhotovitele uplatnit postup zvláštního způsobu zajištění daně podle § 109 Zákona o DPH. Při uplatnění zvláštního způsobu zajištění daně uhradí Objednatel částku DPH podle daňového dokladu vystaveného Zhotovitelem na účet správce daně Zhotovitele a Zhotovitele o tomto kroku vhodným způsobem vyrozumí. Zaplacením částky DPH na účet správce daně Zhotovitele a jeho vyrozuměním o tomto kroku se závazek Objednatele uhradit částku odpovídající výši takto zaplacené DPH z této Smlouvy považuje za splněný.



10. Při nedodržení doby splatnosti má Zhotovitel právo požadovat po Objednateli úrok z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., v platném znění. Zhotovitel akceptuje, že tento úrok z prodlení nebude vůči Objednateli uplatňován za dobu minimálně 14 (čtrnácti) kalendářních dnů bezprostředně navazujících na dobu splatnosti.
11. Zhotovitel se zavazuje nepostoupit své závazky a pohledávky plynoucí z této Smlouvy třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany. V případě porušení této povinnosti zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši [redacted] postoupené pohledávky, minimálně však [redacted].

7. Práva a povinnosti Smluvních stran

1. Poskytovatel i Objednatel se zavazují stanovit osobu odpovědnou **za řízení smluvního vztahu** mezi Objednatel a Poskytovatelem v oblasti předmětu plnění dle této Smlouvy. Jména pracovníků jsou uvedena v **Příloze č.5 – Zodpovědné osoby**.
2. Poskytovatel i Objednatel se zavazují stanovit osobu (-y) odpovědnou (-é) **za plnění závazků** dle této Smlouvy. Jména pracovníků jsou uvedena v **Příloze č.5 – Zodpovědné osoby**.
3. Objednatel je oprávněn kontrolovat plnění této Smlouvy.
4. Smluvní strany se zavazují aktualizovat si neprodleně telefonická a e-mailová spojení a seznam oprávněných zástupců uvedených v **Příloze č.5 – Zodpovědné osoby**.
5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby s náležitou odbornou péčí kvalifikovanými a vyškolenými pracovníky tak, aby dosáhl výsledku sjednaného Smlouvou, v souladu s jemu známými zájmy Objednatele.
6. Objednatel je povinen v maximální možné míře předcházet vzniku škod a činit veškerá opatření k zamezení vzniku škod, zejména je povinen provozovat všechny konfigurační položky Spravovaného systému v souladu s jejich popisy, dokumentací a provozními návody a respektovat doporučení Poskytovatele, pokud jde o nastavení a provoz Spravovaného systému a jeho částí. Objednatel je dále povinen a chránit Spravovaný systém a jeho části před neoprávněnými zásahy třetích osob.
7. Poskytovatel se zavazuje provádět Služby ve shodě s bezpečnostními požadavky Objednatele, které budou písemně Poskytovateli sděleny a Poskytovatelem písemně potvrzeny.
8. Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost k plnění podle této Smlouvy, poskytované služby přijímat a platit Poskytovateli sjednanou cenu ve sjednaných termínech.
9. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli nutnou součinnost a nezbytné údaje a informace potřebné k řádnému plnění Smlouvy a umožnit řádné plnění Smlouvy v sjednaném rozsahu. V době provádění Služeb bude na vyžádání Poskytovatele přítomen na pracovišti Objednatele odpovědný pracovník Objednatele, v odůvodněných případech i mimo rámec běžné pracovní doby, u plánovaných akcí po předchozí dohodě.
10. Objednatel se zavazuje umožnit provádět Službu dle této Smlouvy i mimo běžnou pracovní dobu.
11. Objednatel se zavazuje přijmout sjednané plnění Poskytovatele, ve sjednaném rozsahu, způsobilé sloužit svému účelu, bez vad a nedodělků.
12. Objednatel se zavazuje po dohodě s Poskytovatelem zajistit technické prostředky, komponenty (hardwarové, softwarové) nebo služby, které nejsou předmětem Smlouvy a jsou nutné pro zajištění činností Poskytovatele dle této Smlouvy, a to dle svých možností a na základě zdůvodněných požadavků Poskytovatele. Pokud nebudou tyto prostředky zajištěny, neodpovídá Poskytovatel za případné neplnění či omezené plnění poskytovaných služeb a činností.
13. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli technicky a organizačně bezpečný vzdálený přístup k dotčeným prostředkům informačního systému Objednatele, které jsou předmětem dodávek služeb Poskytovatele za účelem plnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy.
14. Smluvní strany nemohou postoupit svoje práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy zcela ani z části jinému právnímu subjektu bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany; poskytnutí takového souhlasu však nesmí být bezdůvodně odmítnuto.

8. Prokazování plnění

1. Poskytovatel se zavazuje provádět pro Objednatele Služby ve sjednané kvalitě a úrovni, jak je sjednáno v **Příloze č. 2 – Popis služeb a nastavení úrovně služeb (SLA)** této Smlouvy.
2. Pro účely prokazování plnění dle této Smlouvy se definují tyto procedury:
 - nahlášení chybového stavu nebo požadavku,
 - zahájení servisního zásahu,
 - zahájení plnění požadavku,
 - obnovení služby (funkčnosti),
 - akceptace a akceptační protokol.
 - a) **Nahlášením chybového stavu nebo požadavku se rozumí:**
 - nahlášení chybového stavu nebo požadavku odpovědným pracovníkem Objednatele dle odst. 2 článku 7 této Smlouvy dohodnutým způsobem na určené místo Poskytovatele (HotLine, email) dle určení Poskytovatele anebo prokazatelný příjem informace o chybovém stavu na straně Poskytovatele na základě automatizovaného sledování (monitoringu) vybraných provozních parametrů a následné předání této informace Objednateli dle dohodnuté procedury, dohodnutá procedura musí umožnit transparentní sledování a vyhodnocování provozního stavu sledovaných systémů a chybových hlášení i ze strany Objednatele.
 - b) **Zahájením servisního zásahu se rozumí:**
 - zaslání potvrzení o zahájení servisního zásahu dohodnutým způsobem (email) odpovědným pracovníkům Objednatele dle odst. 2 článku 7 této Smlouvy a
 - zahájení prací na eliminaci či odstranění chybového stavu pracovníky Poskytovatele.
 - c) **Zahájením plnění požadavku se rozumí:**
 - zaslání potvrzení o zahájení plnění požadavku Poskytovatelem dohodnutým způsobem (email) odpovědným pracovníkům Objednatele dle odst. 2 článku 7 této Smlouvy a
 - zahájení prací na řešení požadavku Poskytovatelem (např. analýza, upřesnění požadavku, příprava obchodní nabídky aj.).
 - d) **Obnovením služby (funkčnosti) se rozumí:**
 - obnovení služby (funkčnosti) dané konfigurační položky nebo Spravovaného systému jako celku či jeho funkční části do stavu, v jakém se nacházel před vznikem chybového stavu, nebo do nového stavu, který je schválen jako odpovídající odpovědným pracovníkem Objednatele dle odst. 2 článku 7 této Smlouvy.
 - e) **Akceptací a akceptačním protokolem se rozumí:**
 - Akceptace (akceptační procedura) – je úkon vyjadřující schválení poskytnutého plnění Služeb a garancí, vč. potvrzení, že poskytnuté plnění nemá zjevné vady, je kompletní, provedené ve sjednaných termínech a kvalitě. Součástí akceptace může být i výčet výhrad, nedostatků, vč. jejich popisu a záznamu o závazných termínech provedení nápravy.
 - Akceptační protokol – je signovaný doklad vyhotovený Poskytovatelem o provedené akceptaci, signace je prováděna odpovědnými pracovníky Poskytovatele i Objednatele dle odst. 2 článku 7 této Smlouvy.
 - f) **Plnění sjednaných Služeb pro řešení chybových stavů typu havárie a významná závada je prokazováno pro účely této Smlouvy následovně:**
 - časem prokazatelného odeslání potvrzení o zahájení servisního zásahu Poskytovatelem od nahlášení či zjištění (z automatizovaných sledování) chybového stavu vůči sjednané lhůtě uvedené v Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb a
 - časem obnovení služby (funkčnosti) konfigurační položky nebo Spravovaného systému jako celku či jeho funkční části vůči sjednané lhůtě uvedené v Příloze 2 část c. SLA ujednání



- o kvalitě služeb a provedením akceptační procedury a podpisem akceptačního protokolu
- g) Plnění sjednaných Služeb pro řešení chybových stavů typu závada je prokazováno pro účely této Smlouvy následovně:
- časem prokazatelného odeslání potvrzení o zahájení servisního zásahu Poskytovatelem od nahlášení či zjištění (z automatizovaných sledování) chybového stavu vůči sjednané lhůtě uvedené v Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb a
 - časem obnovení služby (funkčnosti) konfigurační položky nebo Spravovaného systému jako celku či jeho funkční části vůči sjednané lhůtě uvedené v Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb a
 - prostým zápisem nebo odsouhlasením odpovědnými pracovníky Poskytovatele i Objednatele dle odst. 2 článku 7 této Smlouvy nebo provedením akceptační procedury a podpisem akceptačního protokolu.
- h) **Požadavek** se vždy řeší samostatně v termínech a obsahu dle dohody Smluvních stran. Plnění požadavků je pro účely této Smlouvy prokazováno následovně:
- časem prokazatelného zaslání potvrzení o zahájení plnění požadavku Poskytovatelem od nahlášení požadavku vůči sjednané lhůtě uvedené v Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb a
 - časem realizace požadavku v dohodnutém termínu (a to těch v případech, kdy realizace požadavku není za úplaty nebo je provedena v rámci Služeb dle této Smlouvy) nebo
 - časem prokazatelného předložení nabídky nebo obchodní nabídky Poskytovatelem na řešení požadavku vůči sjednané lhůtě uvedené v Příloze 2 část c. SLA ujednání o kvalitě služeb,
 - následně pak splnění požadavku dle předložené nabídky v termínech, obsahu a kvalitě sjednaných samostatnou dohodou mimo rámec této Smlouvy takto:
 - a) v případě dodání řešení za úplatu akceptací podpisem akceptačního protokolu,
 - b) v ostatních případech prostým zápisem nebo odsouhlasením.
3. Plnění sjednaných Služeb v sjednaném rozsahu a kvalitě je prokazováno pro řešení Služeb typu Garance pravidelně ~~zpracováním~~ zápisem o stavu plnění těchto Služeb vyhotoveným Poskytovatelem a podepsaným odpovědnými pracovníky Poskytovatele i Objednatele dle odst. 2 článku 7 této Smlouvy.
4. Plnění sjednaných Služeb v sjednaném rozsahu a kvalitě je prokazováno pro řešení Služeb typu Preventivní prohlídky a profylaxe předáním zprávy, protokolu o prohlídce, o výsledku provedené preventivní prohlídky a profylaxe, vč. případných doporučení nápravných opatření, protokol o prohlídce vyhotovuje Poskytovatel.
5. Plnění sjednaných Služeb v sjednaném rozsahu a kvalitě je prokazováno pro řešení Služeb typu Konzultační návštěvy prostým zápisem o konzultační návštěvě, vč. záznamu o počtu čerpaných hodin (dnů) z dohodnuté roční kvóty.
6. V případě narušení dodávek Služeb a jejich sjednané kvality zajišťovaných Poskytovatelem ze strany Objednatele (např. zpožděních dodávek Služeb Poskytovatele způsobených Objednatelem, neumožnění přístupu pracovníkům Poskytovatele k Spravovanému systému či spravovaným konfiguračním položkám apod.), odpovídá za neplnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy Objednatel, avšak pouze v rozsahu jím způsobených narušení dodávek Služeb a jejich kvality.

9. Ochrana softwarových prostředků

1. Poskytovatel prohlašuje, že aplikační softwarové prostředky uvedené v Příloze 1, část a, této Smlouvy, jsou autorským dílem ve smyslu zákona číslo 121/2000 Sb., Zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, a že k těmto softwarovým prostředkům má právo k šíření v souladu s citovaným zákonem, neboť je vykonavatelem majetkových a autorských práv k těmto softwarovým prostředkům.
2. Objednatel se zavazuje dodržovat ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským, v platném znění. Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel provádí implementaci a poskytuje Služby dle této Smlouvy pouze v prostředí legálního

software a že za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.

3. Objednatel se zavazuje, že nebude provádět žádné zásahy do konfiguračních položek tvořících Spravovaný systém typu aplikační softwarové prostředky dle Přílohy č. 1, část a, této Smlouvy, zejména pak se zavazuje, že:

- nebude provádět žádné zásahy do zdrojového kódu těchto aplikačních softwarových prostředků,
- nebude provádět žádné zásahy do struktury databází, které tyto softwarové prostředky používají
- nebude na tyto databáze napojovat bez vědomí a dohody s Poskytovatelem jiné systémy, softwarové aplikace, a zpřístupňovat jim data v databázích uložená.

V případě nutnosti takovýchto změn budou tyto změny projednány s Poskytovatelem a řešeny po dohodě s ním. O těchto změnách musí být veden písemný záznam. V případě porušení takového závazku Poskytovatel neodpovídá za případné neplnění či omezené plnění garancí dle sjednaných SLA vůči nastalému chybovému stavu. Objednatel se v takovémto případě zavazuje vyvolat jednání s Poskytovatelem k zajištění nápravy.

4. Objednatel je oprávněn provádět zásahy, datové a konfigurační změny, do softwarových prostředků uvedených v Příloze č. 1 část a) této Smlouvy pouze v rozsahu poskytnutých administrátorských práv.

10. Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel odpovídá Objednateli a případně třetím osobám za všechny škody, které způsobí porušením povinností uložených mu touto Smlouvou či vzniklých v souvislosti s ní a jeho jednáním je povinen vzniklé škody nahradit nebo odstranit na své náklady.
2. Poskytovatel nese odpovědnost za jednání osob, které použil v souvislosti s plněním Smlouvy.
3. Smluvní strany se dohodly, že v případě náhrady škody se bude hradit pouze skutečná, prokazatelně vzniklá škoda.
4. Poskytovatel se odpovědnosti zproští zcela nebo zčásti, prokáže-li, že se na vzniku újmy podílel nepovolený, nesprávný či nekvalifikovaný zásah pracovníků Objednatele či třetích osob (povolenost, správnost a/nebo kvalifikovanost je dána zejména Smlouvou, jejími přílohami, jakož i listinami, na které Smlouva odkazuje, manuály, příručkami) a/nebo že mu ve splnění povinnosti plynoucí ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nebo nepředvídatelná událost nebo nepřekonatelná překážka vzniklá bez jeho zavinění mimo jeho osobní poměry. O jejich vzniku, stejně tak jako o jejich odpadnutí je povinen neprodleně písemně informovat Objednatele.
5. Žádná ze Smluvních stran nebude zodpovědná za zpoždění způsobené neovlivnitelnými okolnostmi. Za neovlivnitelné okolnosti jsou považovány takové překážky, které vznikly nezávisle na vůli dané Smluvní strany a které této Smluvní straně brání konat svou povinnost nebo pokud se nedá předpokládat, že daná Smluvní strana mohla této překážce předejít. Odpovědnost nezaniká překážkou, která vznikla v okamžiku, kdy daná Strana měla v plnění svých povinností zpoždění, nebo překážkou, která vyplynula z její ekonomické situace. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

11. Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

1. Poskytovatel se zavazuje při provádění díla dle této Smlouvy postupovat v souladu s požadavky:
 - nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), v platném znění (dále jen **GDPR**),
 - zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění (dále jen **Zákon o ochraně osobních údajů**).
2. Za **citlivé** informace se považují vždy:
 - veškeré osobní údaje ve smyslu GDPR a Zákona o ochraně osobních údajů,
 - veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli v souvislosti s touto Smlouvou;
 - informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;



3. Poskytovatel je povinen citlivé informace užít pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
4. Za prokázané porušení povinností souvisejících s ochranou důvěrných informací dle Smlouvy má druhá Smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
5. Shromažďovat a zpracovávat osobní údaje zaměstnanců Objednatele a jiných osob, event. zvláštní osobní údaje, lze jen v případech stanovených GDPR a Zákonem o ochraně osobních údajů nebo se souhlasem subjektu osobních údajů. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích zaměstnanců Objednatele a jiných osob, se kterými bude v průběhu plnění této Smlouvy seznámen, není oprávněn je zpřístupňovat třetím osobám či toto zpřístupnění umožnit, a rovněž není oprávněn je jakýmkoliv způsobem zveřejnit či umožnit jejich zveřejnění. Poskytovatel je rovněž povinen zajistit ochranu osobních údajů zaměstnanců Objednatele nebo jiných osob, s nimiž v průběhu provádění této smlouvy přijde do styku, aby se k těmto nemohly dostat neoprávněné subjekty, a to
v rozsahu, který po Poskytovateli lze spravedlivě požadovat v rámci plnění této Smlouvy. Uvedené platí
i pro zaměstnance Poskytovatele a všechny případné zaměstnance třetích osob (poddodavatelů), které je Poskytovatel povinen minimálně v tomto rozsahu smluvně zavázat. Objednatel se zavazuje zajistit, že Poskytovatel přijde do styku s osobními údaji jeho zaměstnanců či jiných osob výhradně v nejmenším možném rozsahu, v jakém je to pro plnění této Smlouvy nezbytné.
6. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci, poddodavatelé a zaměstnanci poddodavatelů nebudou neoprávněně a mimo smluvní ujednání nakládat s důvěrnými informacemi a osobními údaji, se kterými přijdou v rámci plnění předmětu Smlouvy do styku, nebudou zcizovat a zpřístupňovat informace
o činnosti, systému řízení a kontroly, které se vztahují k Objednateli, nebo toto zcizení či zpřístupnění neumožní. Stejně tak zachovávají mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými se seznámí při své činnosti v rámci plnění předmětu této Smlouvy a nebudou vyvíjet žádnou činnost, která nesouvisí s předmětem této Smlouvy.
7. Poskytovatel je odpovědný i za zcizení nebo zpřístupnění důvěrných informací třetím osobám, které nejsou zainteresovány na výkonu předmětu činnosti této Smlouvy z nedbalosti.
8. Poskytovatel ani jeho zaměstnanci nesmí bez vědomí a prokazatelného souhlasu Objednatele pořizovat žádné kopie důvěrných informací, k nimž získají přístup na základě plnění předmětu Smlouvy.
9. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva nepodléhá povinnosti uveřejňování prostřednictvím registru smluv podle § 3 odst. 2 písm. h) zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a registru smluv. Žádná ze smluvních stran není oprávněna tuto Smlouvu, včetně jejich příloh a případných dodatků, uveřejnit v registru smluv podle uvedeného zákona.
10. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedenou v tomto článku se nevztahuje na informace:
 - které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele;
 - u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele;
 - které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez povinnosti mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána;
 - jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
11. Poskytovatel seznámí se zněním Smlouvy všechny své zaměstnance, kteří získají nebo mohou získat přístup k informacím Objednatele.
12. Objednatel má právo provést kontrolu znalosti textu uvedeného v tomto článku Smlouvy a rovněž má právo odmítnout přístup k informacím a informačním zařízením zaměstnancům Poskytovatele, kteří neprokáží potřebné znalosti nebo jejichž chování bude v rozporu s předmětem této Smlouvy

nebo obecně závazných právních předpisů, aniž by to Poskytovatelem bylo považováno za porušení potřebné součinnosti ze strany Objednatele.

13. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy.

12. Duševní vlastnictví a obchodní tajemství

1. Všechny materiály, informace a data Poskytovatele předané Objednateli při plnění Smlouvy v jakékoliv formě, a dále koncepty, know-how, techniky, postupy atp. vztahující se k plnění Smlouvy, zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele a jsou obchodním tajemstvím Poskytovatele ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, pokud nejsou třetím osobám běžně dostupné, a Poskytovatel má zájem na jejich utajení a ochraně.
2. Objednatel je oprávněn k nevýhradnímu užívání materiálů, konceptů, know-how nebo technik Poskytovatele pro svou vlastní interní potřebu, pokud neporuší podmínky užívání sjednané touto Smlouvou.
3. Dojde-li při plnění této Smlouvy Poskytovatelem k vytvoření díla či jeho části, které by mohlo být předmětem práv k duševnímu vlastnictví, náleží tato práva výlučně Poskytovateli. Objednatel bude mít k takto vytvořenému dílu či jeho části časově neomezené, bezplatné, nevýlučné a nepřenositelné právo užití pro vlastní vnitřní potřebu v České republice, a to pouze v rozsahu odpovídajícímu účelu díla vytvořeného Poskytovatelem podle této Smlouvy a vyplývajícemu z této Smlouvy.
4. Jakékoliv případné rozšíření díla po jeho provedení dle této Smlouvy nezakládá nárok Objednatele na poskytnutí licencí i k takovému případnému rozšíření díla. Pokud je součástí díla software třetích stran, řídí se práva užití a práva k duševnímu vlastnictví licenčními podmínkami tohoto softwaru.
5. Objednatel není oprávněn umožnit jakékoliv další využití materiálů, konceptů, know-how nebo technik třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
6. Objednatel není oprávněn rozkódovávat nebo překládat jakékoliv postupy a/nebo techniky Poskytovatele, pokud by takový postup nesloužil pouze jeho interní potřebě a nebyl činěn v souvislosti se zkvalitněním funkčnosti plnění dle Smlouvy. Objednatel není oprávněn informace takto získané využít ke své obchodní činnosti nebo obchodní činnosti třetí osoby.
7. Povinnost mlčenlivosti může být porušena pouze v zákonem stanovených případech.
8. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti dle tohoto článku Smlouvy i po ukončení účinnosti Smlouvy.

13. Smluvní pokuty

1. V případě neplnění závazků či prodlení s plněním závazků dle této Smlouvy Poskytovatelem, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu uvedenou v **Příloze č. 4 – Sankční ujednání** této Smlouvy.
2. V případě prodlení Objednatele s úhradou měsíčních plateb za Služby dle této Smlouvy, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., v platném znění.
3. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zachovávat mlčenlivost, nepřístupnit třetím osobám důvěrné informace anebo podniknout veškeré nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací dle této Smlouvy anebo Poskytovatel v rozporu s článkem 11 této Smlouvy poruší Zákon o ochraně osobních údajů anebo ustanovení GDPR bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši **100 000 Kč** za každé takové porušení.
4. V případě porušení povinnosti ochrany obchodního tajemství některou ze smluvních stran je vinná strana povinna zaplatit straně druhé smluvní pokutu ve výši **100 000 Kč** za každé takové porušení dle této Smlouvy za každý prokazatelný případ porušení této povinnosti.

5. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto článku jsou splatné do  dnů ode dne doručení výzvy oprávněné strany k zaplacení smluvní pokuty povinné smluvní straně.
6. Smluvní strany si ujednávají, že smluvní pokuty uplatňuje Objednatel přednostně zápočtem proti plnění na cenu díla dle fakturace Poskytovatele.
7. Smluvní pokuty a úrok z prodlení hradí povinná strana bez ohledu na to, zda a v jaké výši vznikla druhé smluvní straně škoda. Škoda a její náhrada je vymahatelná samostatně vedle smluvní pokuty. Smluvní strany výslovně vylučují použití § 2050 OZ.
8. Smluvní pokuty podle této Smlouvy si smluvní strany sjednávají jako ujednání na samotné Smlouvě nezávislá pro případ, že jejich smluvní vztah z nějakého důvodu zanikne dříve, než jaká je doba plnění stanovená v této Smlouvě (např. dohodou nebo odstoupením). To znamená, že zůstane zachováno právo Objednatele uplatňovat po Poskytovateli smluvní pokuty, na něž mu vznikl nárok po dobu platnosti Smlouvy.

14. Zánik smluvního vztahu

1. Smluvní strany se dohodly, že závazek ze smluvního vztahu zaniká v těchto případech:
 - vzájemnou dohodou smluvních stran při vzájemném vyrovnání účelně vynaložených a prokazatelně doložených nákladů ke dni zániku Smlouvy,
 - písemnou výpověďí kterékoliv ze Smluvních stran bez udání důvodů, výpovědní doba je 12 měsíců a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně,
 - odstoupením Objednatele od Smlouvy z důvodu podstatného porušování smluvních povinností a závazků Poskytovatelem dle odst. 2 tohoto článku,
 - odstoupením Objednatele od Smlouvy z důvodů stanovených zákonem a dále z důvodu Poskytovatelova úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., insolvenčního zákona, v platném znění, pokud bude Poskytovatel v insolvenčním řízení a bude rozhodnuto o jeho úpadku nebo bude-li vůči Poskytovateli insolvenční návrh zamítnut pro nedostatek majetku k úhradě nákladů insolvenčního řízení.
 - z důvodu zániku oprávnění Poskytovatele k podnikatelské činnosti dle této Smlouvy,
 - odstoupením Poskytovatele od Smlouvy z důvodu prodlení Objednatele s jakoukoliv platbou nárokovanou Poskytovatelem dle Smlouvy o více než 3 kalendářní měsíce po termínu splatnosti; v případě prodlení uhradí Objednatel Poskytovateli úrok z prodlení ve sjednané výši.
2. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje:
 - opakované (tj. nejméně 2x) neposkytování sjednaných Služeb v sjednané kvalitě a rozsahu, a to i přes písemnou výzvu Objednatele
 - opakované nedodržování sjednaných garancí a SLA ujednání, a to i přes písemnou výzvu Objednatele
 - neumožnění Objednateli provádět kontrolu plnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy.
3. Odstoupení od Smlouvy se dále řídí ustanovením § 2001 a násl. OZ.
4. Chce-li některá ze stran od této Smlouvy odstoupit na základě ujednání této Smlouvy, je povinna svoje odstoupení písemně oznámit druhé straně. V odstoupení musí být uveden důvod, pro který strana od Smlouvy odstupuje a přesná citace ustanovení Smlouvy, na jehož základě od Smlouvy odstupuje.
5. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně. Smluvní strany sjednaly, že si nebudou vracet vzájemně poskytnutá plnění.
6. Odstoupení kterékoliv ze Smluvních stran má účinky pouze do budoucna.
7. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany citlivých informací a osobních údajů, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.

15. Doba platnosti a účinnosti Smlouvy

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
2. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu Akceptačního protokolu, kterým Objednatel přebírá dílo, resp. Spravovaný systém ve smyslu Přílohy č. 1 této smlouvy, do řádného užití.

16. Ustanovení společná a závěrečná

1. Jakékoliv změny Smlouvy musí být sepsány formou písemných dodatků ke Smlouvě a musí být podepsány Smluvními stranami, osobami oprávněnými k takovému jednání.
2. Vztahy mezi Smluvními stranami výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí režimem zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a zákona č. 121/2000 Sb., zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským, v platném znění.
3. Veškeré spory ze Smlouvy se Smluvní strany zavazují řešit smírem a teprve pokud se spor nepodaří smírem vyřešit, bude spor rozhodovat obecný soud strany žalované.
4. Pokud bude jakékoliv ujednání Smlouvy shledáno jako neplatné či neúčinné, nedotýká se neplatnost a neúčinnost ostatních ujednání Smlouvy. Smluvní strany se pro tento případ zavazují neplatná či neúčinná ujednání nahradit dohodou platnými a účinnými ustanoveními, která nejlépe odpovídají smyslu a mají nejbližší k neplatnému či neúčinnému ujednání, aniž by požadovaly výhody nebo plnění, která původně nebyla sjednána.
5. Žádná Smluvní strana není oprávněna postoupit právo nebo závazek nebo zatížit pohledávku vyplývající ze Smlouvy nebo žádnou jejich část bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Zápočet vzájemných pohledávek je možný pouze na základě dohody Smluvních stran.
6. Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána na adresu sídla Smluvní strany zapsanou v den odeslání zásilky v příslušném obchodním rejstříku, pokud si adresát zásilky tuto nevyzvedl, ač byl o uložení zásilky poštovním přepravcem řádně uvědomen, a to desátým dnem od prvního doručení. Smluvní strany se dohodly, že doručeno je i v případě, že písemnost je zaslána v elektronické formě prostřednictvím datové schránky, bez ohledu na skutečnost, zda se adresát s obsahem sdělení seznámil, neboť odesláním do datové schránky se písemnost dostala do sféry adresáta, který se s jejím obsahem mohl seznámit.
7. Tato Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom stejnopisu obdrží po jejím podpisu každá Smluvní strana.
8. Smluvní strany tímto prohlašují a stvrzují podpisy osob oprávněných k jednání Smluvních stran, že si Smlouvu řádně přečetly, je jim znám význam jednotlivých ujednání Smlouvy a jejích příloh, že Smlouvu uzavírají na základě své pravé a svobodné vůle a dále prohlašují, že jim k datu podpisu Smlouvy nejsou známy žádné skutečnosti ani okolnosti, které by jim mohly bránit v plnění závazků dle Smlouvy, tuto Smlouvu učinit neplatnou nebo neúčinnou, nebo zmařit její účel a cíl tak, jak jej ve Smlouvě společně deklarovaly.

17. Přílohy

1. Součástí Smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1 – **Spravovaný systém** – vymezení souboru konfiguračních položek

Příloha č. 2 – **Požadované služby, popis a nastavení kvality služeb (SLA)**

Příloha č. 3 – **Cenové kalkulace poskytovaných služeb a stanovení celkové ceny**

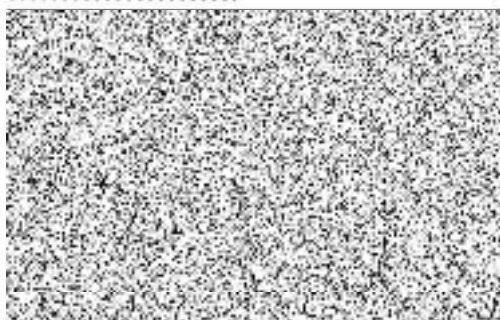
Příloha č. 4 – **Sankční ujednání**

Příloha č. 5 – **Zodpovědné osoby**

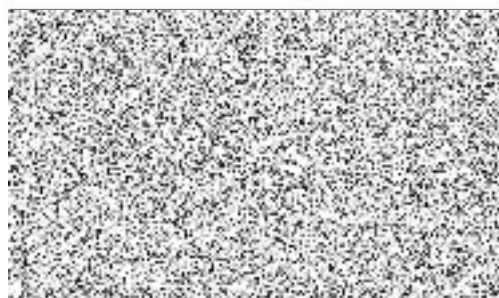
Příloha č. 6 – **Definice pojmů**



Za Poskytovatele v Praze dne: 20.3.2019.....



Za Objednatele v Praze dne: 14-03-2019



Příloha č. 1

Spravovaný systém (vymezení souboru konfiguračních položek)

V této příloze je **výčtem uveden seznam všech konfiguračních položek**, na které jsou touto Smlouvou sjednány Služby poskytované Poskytovatelem dle této Smlouvy. Tento soubor konfiguračních položek je jako celek dále označován jako **Spravovaný systém**. Nasazené řešení je provozováno ve dvou geograficky oddělených lokalitách. V každé lokalitě je provozován jeden fyzický server.

Popis	Adresa	Poznámka
PRAHA	ČD Cargo, a. s. Jankovcova 1569/2c 170 00 Praha 7 – Holešovice	
OLOMOUČ	OLTIS Group, a.s., Dr. Milady Horákové 1200/27A, 779 00 Olomouc	

Poskytovatel se zavazuje poskytovat sjednané Služby na **Spravovaný systém** jako celek a dále na tyto specificky uvedené konfigurační položky.

Konfigurace logovacího nástroje - LOGmanager

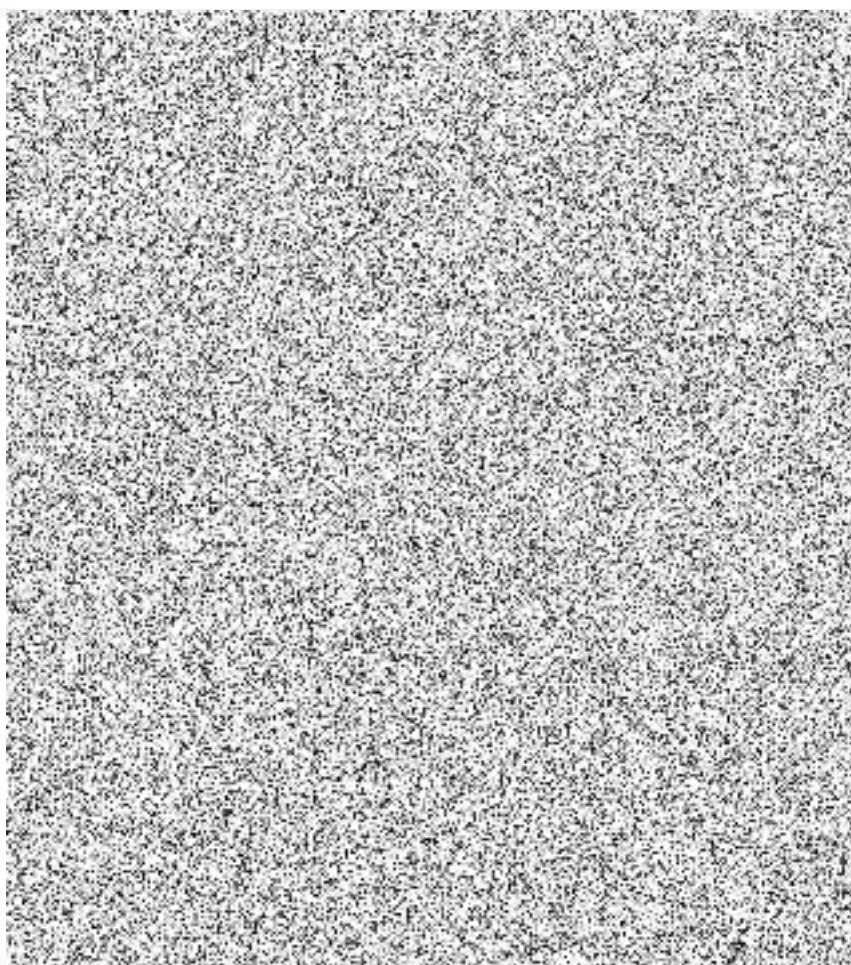
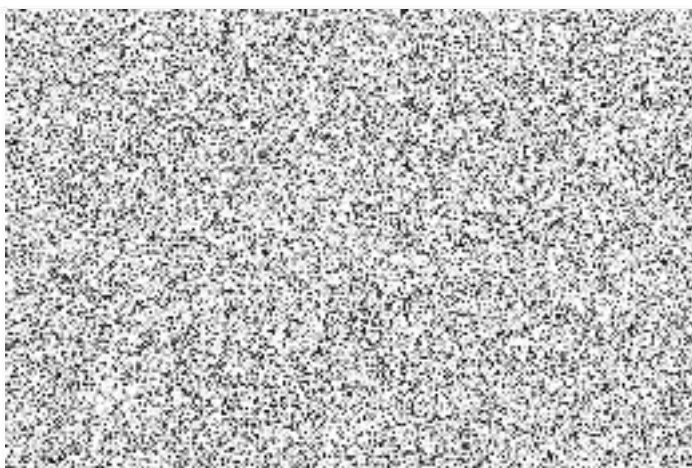
Systém LOGmanager je provozován na dvou fyzických

Lokalita	
Platforma	
Hostname	
Stav HA	
Seriové číslo	
Aktuální verze firmware LOGmanager	
IP adresa – mgmt LOGmanager	
IP adresa – mgmt iLO	

Lokalita	
Platforma	
Hostname	
Stav HA	
Seriové číslo	
Aktuální verze firmware LOGmanager	
IP adresa – mgmt LOGmanager	
IP adresa – mgmt iLO	

Topologie zapojení LOGmanager

System je zapojen v režimu . Režim cluster podporuje provoz na dvou serverech v režimu master – slave. Jeden server je označen jako primární (master), druhý server je označen jako podřízený (slave). Oba servery obsahují identická data. Pokud by došlo k nedostupnosti jednoho ze serverů, data jsou pak okamžitě dostupná na serveru druhém. Jako master server je vybrán vždy ten, kde se provede přidání podřízeného serveru.



Detailní popis dle přiložené Dokumentace zapojení a konfigurace systému Logmanager, která je nedílnou součástí této přílohy č.1.

Sjednané Služby a ujednání o kvalitě služeb (SLA)

a. Ujednání o službách

Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro podporu Spravovaného systému a definovaných vyjmenovaných konfiguračních položek dle Přílohy 1 této Smlouvy **následující Služby**:

1.Garance softwarové podpory

Tato služba zahrnuje:

Podporu k softwarovým prostředkům uvedeným v Příloze 1, část a. Aplikační softwarové prostředky, této Smlouvy.

- **Garance funkčnosti** – poskytování opravných softwarových kódů [redacted] anebo náhradních dílů či jiných technických a softwarových komponent nutných pro zajištění poskytovaných služeb danou konfigurační položkou
- **Garance bezpečnosti** – poskytování bezpečnostních záplat a upgradů k dodanému software
- **Garance rozvoje** – poskytování výrobcem uvolněných updatů a upgradů nebo nových verzí softwarového vybavení
- **Garance souladu s legislativou** – poskytování legislativních upgradů k softwarovému vybavení a to vždy nejpozději ke dni nabytí účinnosti daného právního předpisu.

2.Servisní garance

Tato služba zahrnuje:

- **Garance poskytování servisních služeb pro řešení chybových stavů** (též servisní zásah) a požadavků dohodnutým způsobem a v dohodnutých termínech (SLA).

3.Garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků

Tato služba zahrnuje:

- **Garance dostupnosti služby HotLine** – přístup k HotLine systému Poskytovatele pro hlášení (zápis), správu a administraci chybových stavů a požadavků a zápisů o servisních zásazích a událostech.

4.Garance vybraných služeb

Tato služba zahrnuje:

- **podpora při instalaci** softwarových oprav [redacted]
- **výměna vadných dílů** v záruční době, [redacted]
- **poskytování informací** o nových službách a vlastnostech Spravovaného systému,
- **školení administrátorů** na nové služby a novou funkcionalitu Spravovaného systému získané v rámci plnění Služeb dle této Smlouvy,
- **podpora při psaní nových parserů,**
- **tvorba alertů** pro vybrané významné události,
- **tvorba dashboardů** pro nové systémy zahrnuté do logovacího nástroje,
- **tvorba reportů.**

5.Preventivní prohlídky a profylaxe

Tato služba zahrnuje:

- **kontrolu funkčnosti**, nastavení a zabezpečení dané konfigurační položky i dodaného řešení jako celku,
- **drobné opravy nebo úpravy** v nastavení (je-li potřeba), pokud nevyžadují přerušení služby konfigurační položky,
- **vypracování zprávy (protokolu)** o výsledku preventivní prohlídky a profylaxe, vč. doporučení nápravných opatření.

Počet preventivních prohlídek a profylaxí za rok se sjednává takto:

[redacted]

Prohlídka bude provedena v termínu dle dohody Smluvních stran.

6.Konzultační služby a návštěvy

Tato služba zahrnuje:

- **konzultační služby** k dodanému řešení či konkrétní konfigurační položce poskytované v místě Objednatele na jím určeném pracovišti nebo jiným dohodnutým způsobem s možností průběžného čerpání dle potřeb Objednatele.

Sjednává se celková časová kvóta konzultačních služeb za rok, počet návštěv v místě Objednatele a minimální počet vyhrazených hodin na jednu konzultační návštěvu takto:

[REDAKCE]

7.Garantovaná hodinová sazba služby

Tato služba zahrnuje:

- [REDAKCE]

b. SLA metriky

SLA (Service Level Agreement) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem Služeb a Objednatelem jako odběratelem Služeb o **požadované kvalitě ICT služeb poskytovaných uživatelům** Spravovaným systémem jako celkem (příp. jeho funkční částí) a o **úrovni kvality Služeb poskytovaných Poskytovatelem** dle této Smlouvy. Kvalita je měřena pomocí metrik.

1. SLA metriky pro měření kvality ICT služeb poskytovaných Spravovaným systémem

Pro účely měření kvality ICT služeb Spravovaného systému jsou definovány tyto SLA metriky:

- **Dostupnost ICT služeb** poskytovaných Spravovaným systémem měřena v určeném období kalendářní měsíc,
- **Maximálně přípustná nepřetržitá doba nedostupnosti ICT služeb** poskytovaných Spravovaným systémem.

2. SLA metriky pro měření kvality Služeb poskytovaných Poskytovatelem

Pro účely měření kvality Služeb poskytovaných Poskytovatelem jsou definovány tyto SLA metriky:

- Garance zahájení servisního zásahu,
- Garance zahájení plnění požadavku,
- Garance obnovení služeb,
- Garance plnění požadavku,
- Garance dostupnosti služby HotLine.

c. SLA ujednání

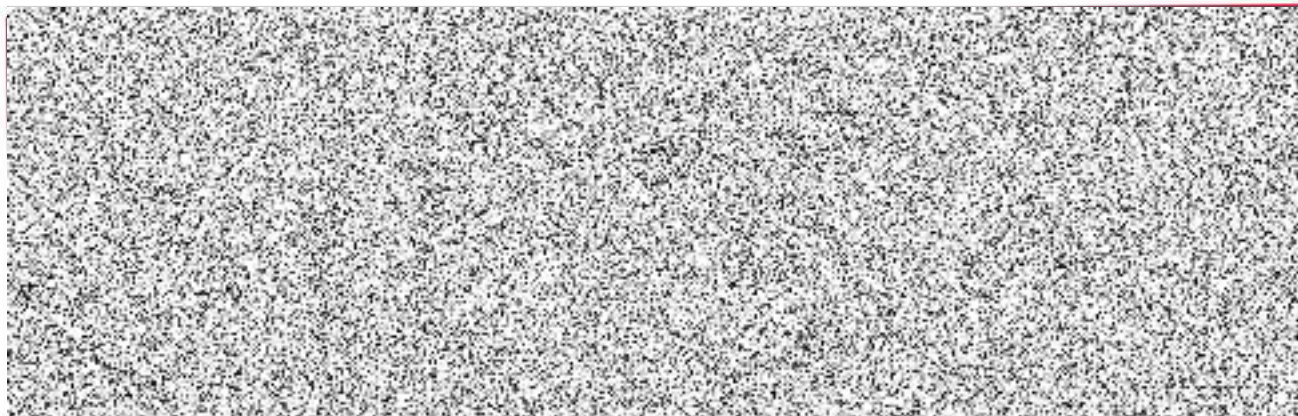
1. Ujednání o úrovni dostupnosti ICT služeb poskytovaných Spravovaným systémem

Není sjednáno.

2. Ujednání o kvalitě Služeb poskytovaných Poskytovatelem

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy vůči Spravovanému systému v kvalitě definované následovně:

SLA 1 – Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby typu **servisní zásah** dle této Smlouvy vůči Spravovanému systému jako celku či jeho části následovně:



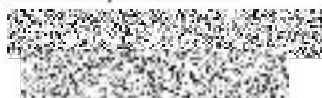
SLA 2 - Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby typu garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků prostřednictvím HotLine (telefon, email) v dostupnosti Po-Pá, 08-17h.

3. Pravidla komunikace pro systémy Poskytovatele pro hlášení chybových stavů a požadavků

Primárním komunikačním kanálem pro hlášení chybových stavů a požadavků je Hotline. Požadavky lze zadávat přes emailovou adresu nebo telefonicky, níže kontaktní údaje pro nahlášení chybových stavů a požadavků.

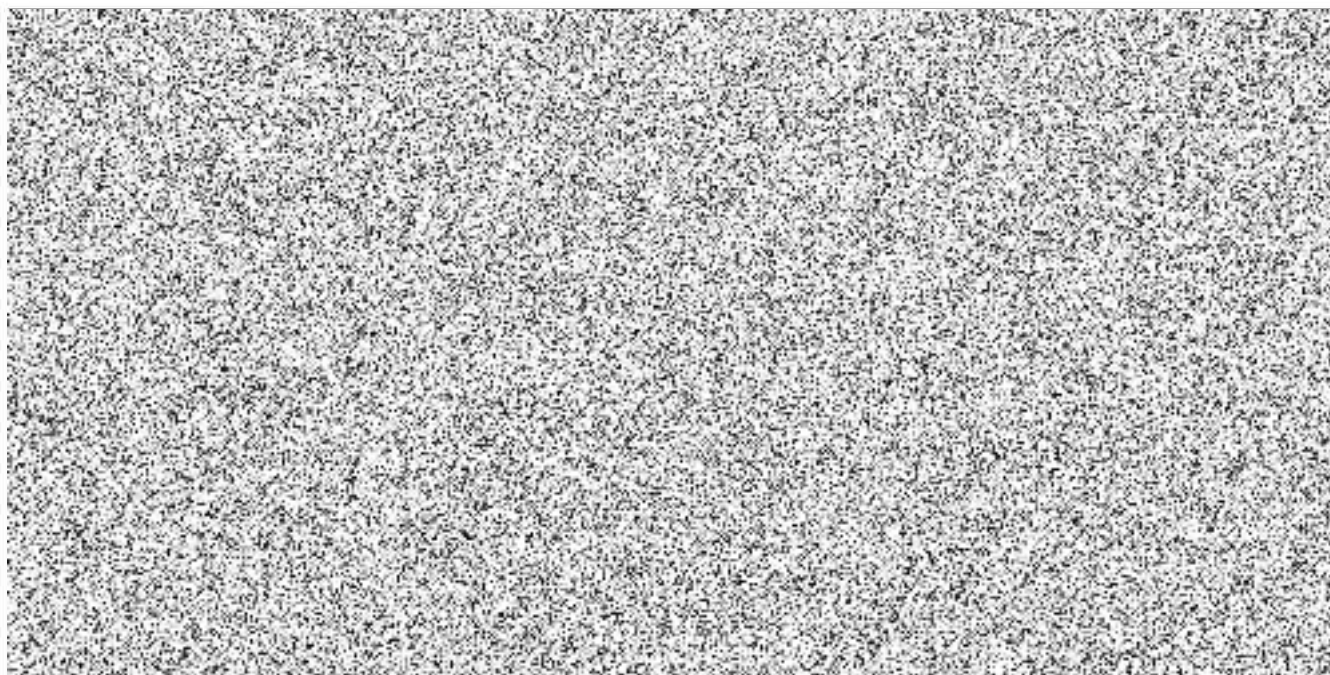
Hotline email:

Hotline telefon:



Cenová kalkulace poskytovaných služeb a stanovení celkové ceny

Celková cena za poskytované Služby za období jednoho roku dle této Smlouvy je stanovena následovně:



Cena bude poskytovatelem uplatňována měsíčně dle následujícího platebního kalendáře:

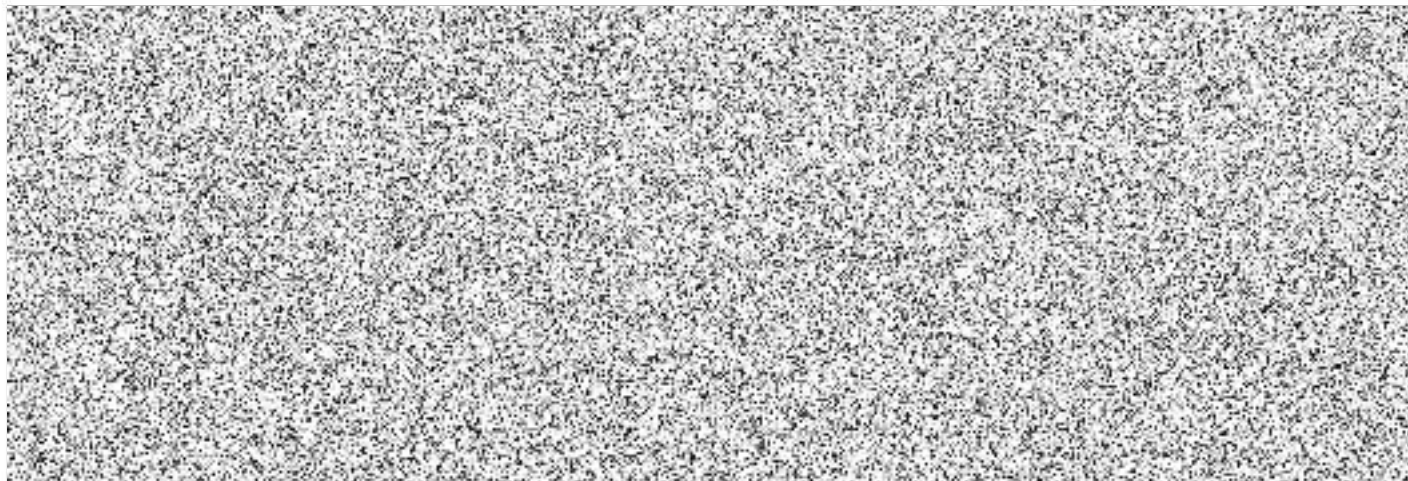
Částka za leden	Částka za únor	Částka za březen	Částka za duben	Částka za květen	Částka za červen	Částka za červenec	Částka za srpen	Částka za září	Částka za říjen	Částka za listopad	Částka za prosinec

Sankční ujednání

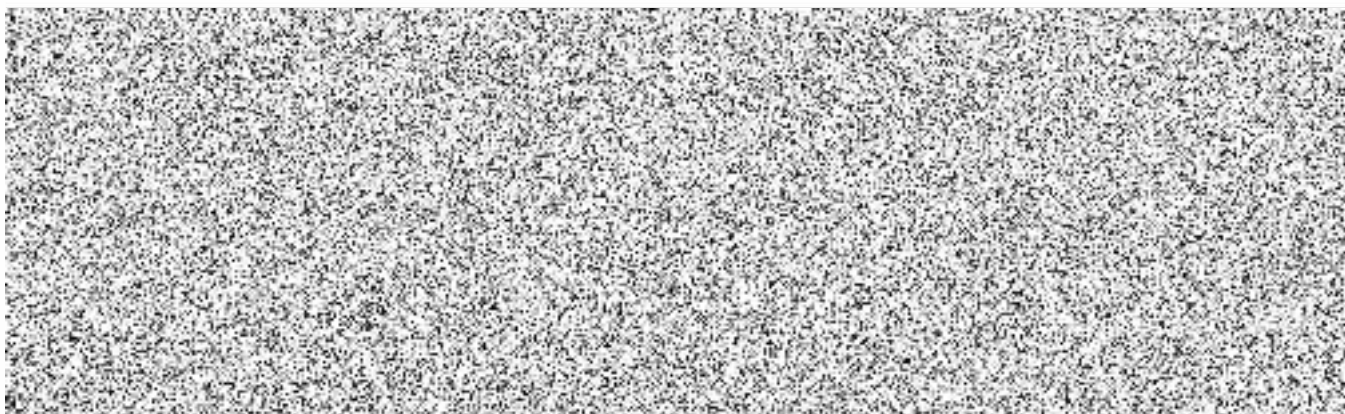
Při zjištění neplnění závazků dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn nárokovat u Poskytovatele smluvní pokutu, sankci. Smluvní sankce platí pro každý jeden případ porušení sjednaných SLA závazků.

Výše smluvní pokuty, sankce, je stanovena následovně:

1. **Sankční ujednání k SLA 1** – Objednatel je oprávněn nárokovat u Poskytovatele smluvní pokutu za neplnění závazků typu servisní zásah dle Přílohy 2, část c2, ujednání SLA 1, této Smlouvy vůči Spravovanému systému či jeho části, a to za každý i jen započatý den z prodlení, následovně:



2. **Sankční ujednání k SLA 2** – Objednatel oprávněn nárokovat u Poskytovatele smluvní pokutu za neplnění závazků typu garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků dle této Smlouvy, a to za každý i jen započatý den z prodlení, následovně:



Zodpovědné osoby

a. Osoby odpovědné za řízení smluvního vztahu:

Za každou stranu bude uvedena jedna odpovědná osoba.

Poskytovatel:

Jméno: [REDACTED]
Pracovní zařazení: [REDACTED]
tel.: [REDACTED]
email: [REDACTED]

Objednatel:

Jméno: [REDACTED]
Pracovní zařazení: [REDACTED]
tel.: [REDACTED]
email: [REDACTED]

b. Osoby odpovědné za plnění závazků:

Za každou stranu může být uvedeno více osob, pokud bude vyznačena jejich kompetence.

Poskytovatel:

Jméno: [REDACTED]
Pracovní zařazení: [REDACTED]
tel.: [REDACTED]
email: [REDACTED]

Objednatel:

Jméno: [REDACTED]
Pracovní zařazení: [REDACTED]
tel.: [REDACTED]
email: [REDACTED]

Definice pojmů

A. Definice pojmů

Akceptace – je právní úkon vyjadřující schválení poskytnutého plnění Služeb a garancí, vč. potvrzení, že poskytnuté plnění nemá zjevné vady, je kompletní, provedené ve sjednaných termínech a kvalitě. Součástí akceptace může být i výčet výhrad, nedostatků, vč. jejich popisu a záznamu o závazných termínech provedení nápravy.

Akceptační protokol – je signovaný doklad o provedené akceptaci.

ICT služby – jsou služby, které prostřednictvím informačních technologií, zde prostřednictvím Spravovaného systému anebo jeho částí, poskytují hodnotu koncovým uživatelům, odběratelům těchto služeb.

Konfigurační položka – je hardwarový nebo softwarový prostředek nebo soubor prostředků tvořící funkční celek, včetně nastavené funkční konfigurace, který se podílí na dodávce ICT služeb Spravovaného systému.

Profylaxe – drobná údržba, včetně provozních testů a funkčních zkoušek.

Servisní garance, garance – je závazek Poskytovatele servisních služeb dle této Smlouvy poskytovat sjednané servisní služby dohodnutým způsobem a v dohodnutých termínech.

Servisní služby – jsou služby, které souvisí se správou, provozem, údržbou a rozvojem jednotlivých konfiguračních položek a zajištění dodávek ICT služeb v požadované kvalitě a dostupnosti.

Servisní zásah – je poskytnutí servisních služeb za účelem eliminace, odstranění či nápravy chybových stavů s cílem obnovení dostupnosti anebo sjednané kvality ICT služeb.

Uživatel, koncový uživatel – je pracovník Objednatele nebo jiný Objednatelům určený pracovník, který je oprávněn využívat ICT poskytované Spravovaným systémem.

B. Definice chybových stavů a požadavků

1. Chybový stav (incident)

Chybový stav – je událost spojená s omezením kvality poskytování služeb danou konfigurační položkou nebo funkčním celkem na této konfigurační položce závislým nebo Spravovaným systémem jako celkem, která znamená:

- a) **neplánované přerušení** služeb poskytovaných konfigurační položkou, závislým funkčním celkem nebo Spravovaným systémem,
- b) **omezení kvality** služeb poskytovaných konfigurační položkou, závislým funkčním celkem nebo Spravovaným systémem,
- c) **ohrožení kvality** služeb poskytovaných konfigurační položkou, závislým funkčním celkem nebo Spravovaným systémem na základě dosažení určitých definovaných prahových (kritických) hodnot sledovaných provozních parametrů na konfigurační položce nebo závislém funkčním celku (též **nežádoucí událost**).

Pro řešení chybových stavů jsou definovány tyto typy událostí

Havárie (mimořádná událost) je:

- úplné přerušení provozu či nedostupnost služeb poskytovaných Spravovaným systémem nebo jeho funkční části s dopadem na všechny nebo většinu uživatelů,
- úplné přerušení provozu či nedostupnost služeb poskytovaných Spravovaným systémem, jejímž důsledkem je ohrožení nebo ztráta života či zdraví nebo velká hmotná škoda.

Významná závada (naléhavá událost) je:

- částečné přerušení provozu či omezení kvality služeb poskytovaných Spravovaným systémem nebo jeho funkční části s dopadem na omezenou skupinu uživatelů či omezenou hmotnou škodu,
- porucha konfigurační položky, která omezuje kvalitu užití služeb poskytovaných Spravovaným systémem nebo jeho funkční části,
- porucha konfigurační položky nebo funkčního celku, jejímž důsledkem může být v budoucnu způsobena mimořádná událost, havárie.

Závada (omezená událost, drobná porucha) je:

- porucha konfigurační položky, která nemá bezprostřední vliv na schopnost Spravovaného systému či jeho funkční části poskytovat požadované služby,
- porucha konfigurační položky, Spravovaného systému nebo jeho funkční části bránící užívání služeb konkrétnímu jednotlivému uživateli.

Cílem řešení chybových stavů je obnovení dostupnosti či úrovně kvality služeb poskytovaných Spravovaným systémem nebo jeho funkční části nebo oprava chybového stavu či poruchy konkrétní konfigurační položky.

2. Požadavek (request)

Požadavek je žádost o poskytnutí jakékoliv služby ze strany Objednatele nesouvisející s řešením chybových stavů, zejména pak žádost o:

- provedení změn ve službách poskytovaných Spravovaným systémem, v jejich obsahu či rozsahu,
- provedení změn v konfiguračních položkách Spravovaného systému,
- provedení systémových změn a provozních či bezpečnostních nastavení konfiguračních položek Spravovaného systému,
- zajištění dalšího rozvoje služeb poskytovaných Spravovaným systémem,
- žádost o změnu poskytované Služby či její úrovně dle této Smlouvy (změna rozsahu služeb, garancí či SLA parametrů),
- požadavek na novou (servisní) Službu či na ukončení konkrétní poskytované (servisní) Služby,
- apod.

Cílem požadavků je zajištění služeb Spravovaného systému ve shodě s potřebami Objednatele, jejich optimalizace a rozvoj.

Požadavek může být realizován dle dohody v rámci této Smlouvy nebo jako nový obchodní případ na základě předložení obchodní nabídky Poskytovatelem.