

Dodatek č. 1 ke Smlouvě o údržbě a provozu software uzavřeného dne 14. 12. 2022

číslo smlouvy Objednatel: 80059/2022-SŽ-GŘ-O8

Objednatel:

Správa železnic, státní organizace

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 48384

Praha 1 - Nové Město, Dlážďená 1003/7, PSČ 110 00

IČO 70994234, DIČ CZ70994234

zastoupená Bc. Jiřím Svobodou, MBA, generálním ředitelem

Poskytovatel:

atlantis telecom spol. s r.o.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 26780

Praha 10 - Hostivař, Štěrbaholská 1427/55, PSČ 10200

IČO 60466189, DIČ CZ60466189

Bankovní spojení: xxxxx

Číslo účtu: xxxxx

zastoupená Ing. Pavlem Vrzákem, jednatelem

(Objednatel a Poskytovatel dále také jako „**Smluvní strany**“)

u z a v í r a j í

tento dodatek č. 1, č.j. 81167/2024-SŽ-GŘ-O8 (dále jen „**Dodatek**“) jako dohodu o změně Smlouvy o údržbě a provozu software, č. smlouvy 80059/2022-SŽ-GŘ-O8, uzavřené Smluvními stranami dne 14. 12. 2022, uveřejněné v registru smluv dne 15. 12. 2022 (dále jen „**Smlouva**“).

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Smluvní strany shodně prohlašují, že na základě výsledku výběrového řízení veřejné zakázky s názvem „Podpora provozu s údržbovou činností IS FrontStage“ č.j. veřejné zakázky 73735/2022-SŽ-GŘ-O8, uzavřely dne 14. 12. 2022 Smlouvu, jejímž předmětem je plnění paušálních služeb spočívajících v provozování Helpdesk pro nahlašování incidentů, včetně navazující komunikace, v udržování aktuální dokumentace Software FrontStage a v lokalizaci a odstraňování incidentů (dále jen „**Instance A**“).

- 1.2 Na základě Rámcové dohody o dílo na rozvoj software, č. 48209/2023-SŽ-GŘ-O8, bylo provedeno dle dílčích smluv č. 24_792010428 a č. 24_792010359 rozšíření provozované Technologie FrontStage o novou instanci Kontaktního centra - Service Desk (dále jen „**Instance B**“).
- 1.3 Smluvní strany uzavírají Dodatek v souladu s článkem 14.3. Smlouvy.

2. PŘEDMĚT DODATKU

- 2.1. Dodatek upravuje dobu trvání Smlouvy uvedenou v čl. 4.2. Smlouvy:

- 2.1.1. Smluvní strany se dohodly na ukončení Smlouvy ke dni 31. 12. 2025 bez výpovědní doby podle čl. 5.1. Smlouvy. Ujednání o poskytnutí součinnosti při ukončení Smlouvy dle čl. 3 Smlouvy tímto nejsou dotčena.

- 2.2. Dodatek upravuje výši ceny za poskytované Paušální služby s ohledem na vznik Instance B. Novou výši ceny za Paušální služby dle čl. 2.2.1. Dodatku je Objednatel povinen hradit ode dne nabytí účinnosti tohoto Dodatku. Pokud Dodatek nabude účinnosti v průběhu měsíce, bude cena za Paušální služby Objednatelům uhrazena poměrnou částí z ceny Paušálních služeb ve výši uvedené v čl. 7.2. Smlouvy ve znění před účinností Dodatku a poměrnou částí z ceny Paušálních služeb ve výši uvedené v čl. 7.2. Smlouvy ve znění po účinnosti Dodatku.

- 2.2.1. Čl. 7.2. Smlouvy ve znění:

„Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli za Paušální služby cenu ve výši 38 532,00 Kč bez DPH, výše DPH 8 091,72 Kč, cena včetně DPH 46 623,72 Kč za 1 měsíc poskytování paušálních služeb.“

se nahrazuje novým zněním:

„Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli za Paušální služby cenu ve výši 66 000,00 Kč bez DPH, výše DPH 13 860,00 Kč, cena včetně DPH 79 860,00 Kč za 1 měsíc poskytování Paušálních služeb.“

- 2.3. Smluvní strany dále ujednaly s ohledem na vznik Instance B úpravu podmínek a rozsahu provozu a podpory odlišně od Instance A, a to v následujících bodech:

- 2.3.1. Čl. 9.1. Smlouvy ve znění:

„Poskytovatel bude poskytovat Helpdesk v režimu 3 ve smyslu čl. 10.1.1. Přílohy č. 3 Zvláštní obchodní podmínky.“

se nahrazuje novým zněním:

„Poskytovatel bude poskytovat Helpdesk v režimu 2 ve smyslu čl. 10.1.1. Přílohy č. 3 Zvláštní obchodní podmínky. Emailové hlášení incidentů kategorie A a kategorie B musí být vždy doplněno bezprostředním nahlášením incidentu oprávněnou osobou Objednatel na servisní linku Helpdesku Poskytovatele.“

- 2.3.2. Čl. 10.1. Smlouvy ve znění:

„Poskytovatel bude poskytovat servisní model v režimu C1 ve smyslu čl. 12.1.2. Přílohy č. 3 Zvláštní obchodní podmínky.“

se nahrazuje novým zněním:

„Poskytovatel bude pro každou provozovanou instanci technologie poskytovat samostatný servisní model. Pro Instanci A bude Poskytovatel poskytovat servisní model v režimu C1 ve smyslu čl. 12.1.2. Přílohy č. 3 Zvláštní obchodní podmínky. Pro Instanci B bude Poskytovatel poskytovat servisní model v režimu E1 ve smyslu čl. 12.1.2. Přílohy č. 3 Zvláštní obchodní podmínky.“

- 2.3.3. Do čl. 12.1.2. Zvláštních obchodních podmínek, které jsou Přílohou č. 3 Smlouvy, se doplňuje nový servisní model E1 pro Instanci B:

Servisní model	Dostupnost	Doba provozu	Doba zpracování Incidentu	Doba řešení Incidentů kategorie A	Doba řešení Incidentů kategorie B	RTO	RPO	Doba zpracování Požadavku	Doba řešení Požadavku kategorie A	Doba řešení Požadavku kategorie B
E1 Customizovaný	99.5%	7x24	2 hod	4 hod	8 hod	4 hod	< 5 min	1 PD	1 PD	2 PD

2.3.4. Do čl. 12.1. Zvláštních obchodních podmínek se dále doplňují nové články 12.1.3. až 12.1.8. v následujícím znění:

12.1.3. Do měření úrovně Dostupnosti nejsou započítávány:

- dočasné vyřazení Softwaru z provozu na základě předchozí dohody Objednatele a Dodavatele (odstávka),
- pravidelná vyřazení Softwaru z provozu Dodavatelem (servisní okna),
- smluvními stranami předem dohodnutý časový úsek za účelem instalace upgradu,
- výpadky Softwaru způsobené Objednatelem přímo v důsledku jím provedených zásahů do Softwaru, které nebyly Dodavatelem předem schváleny,

12.1.4. Nedostupnost Softwaru dle článku 12.1.3. se nepovažuje za nedosažení sjednaných parametrů Dostupnosti dle Smlouvy a nebude započítána do výpočtu dle článku 12.1.5. a 1.6. ZOP.

12.1.5. Nestanoví-li Smlouva jinak, bude Dostupnost Software měřena na základě následujícího vzorce:

$$\text{Dostupnost (\%)} = \frac{\text{Doba provozu} - \text{Doba výpadku}}{\text{Doba provozu}} \times 100$$

12.1.6. Doba výpadku Softwaru je časový úsek z Doby provozu v hodinách, kdy je služba nedostupná, a počítá se podle následujícího vzorce:

$$\text{Doba výpadku} = \sum_{i=1}^n T_i$$

kde:

Σ je celková doba všech výpadků Softwaru za vyhodnocované období

T_i je doba jednotlivého výpadku Softwaru

12.1.7. Doba Provozu Softwaru definovaná pro účely tohoto článku je celková doba provozu Softwaru v hodinách za vyhodnocované období, kterým je kalendářní měsíc.

12.1.8. Servisní okno provede Poskytovatel v maximálním rozsahu 2 hod./ kalendářní měsíc. O provedení servisního okna bude Poskytovatel písemně informovat Objednatele minimálně 14 kalendářních dnů před zahájením servisních prací s uvedením konkrétního termínu servisních prací a Objednatel má vždy právo veta. Odmítne-li Objednatel provedení servisního oka, pak Poskytovatel není oprávněn k jejímu provedení. Objednatel je v tomto případě povinen bezodkladně písemně sdělit Poskytovateli náhradní termín připadající na maximálně následující 3 kalendářní dny pod dni navrhovaném Poskytovatelem.

2.3.5. Pro Instanci A zůstává servisní model a podpora aplikace v rozsahu uzavřené Smlouvy.

3. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 3.1 Smluvní strany berou na vědomí, že tento Dodatek podléhá uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRS“), a současně souhlasí se zveřejněním údajů o identifikaci smluvních stran, předmětu Dodatku, jeho ceně či hodnotě a datu uzavření tohoto Dodatku.
- 3.2 Zaslání Dodatku správci registru smluv k uveřejnění v registru smluv zajišťuje obvykle Objednatel. Nebude-li tento Dodatek zaslán k uveřejnění a/nebo uveřejněn prostřednictvím registru smluv, není žádná ze smluvních stran oprávněna požadovat po druhé smluvní straně náhradu škody ani jiné újmy, která by jí v této souvislosti vznikla nebo vzniknout mohla.
- 3.3 Smluvní strany výslovně prohlašují, že údaje a další skutečnosti uvedené v tomto Dodatku, vyjma částí označených ve smyslu následujícího odstavce tohoto Dodatku, nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní tajemství“), a že se nejedná ani o informace, které nemohou být v registru smluv uveřejněny na základě ustanovení § 3 odst. 1 ZRS.
- 3.4 Jestliže smluvní strana označí za své obchodní tajemství část obsahu tohoto Dodatku, která v důsledku toho bude pro účely uveřejnění tohoto Dodatku v registru smluv znečitelněna, nese tato smluvní strana odpovědnost, pokud by Dodatek v důsledku takového označení byla uveřejněna způsobem odporujícím ZRS, a to bez ohledu na to, která ze stran Dodatek v registru smluv uveřejnila. S částmi Dodatku, které druhá smluvní strana neoznačí za své obchodní tajemství před uzavřením tohoto Dodatku, nebude Objednatel jako s obchodním tajemstvím nakládat a ani odpovídat za případnou škodu či jinou újmu takovým postupem vzniklou. Označením obchodního tajemství ve smyslu předchozí věty se rozumí doručení písemného oznámení druhé smluvní strany Objednateli obsahujícího přesnou identifikaci dotčených částí Dodatku včetně odůvodnění, proč jsou za obchodní tajemství považovány. Druhá smluvní strana je povinna výslovně uvést, že informace, které označila jako své obchodní tajemství, naplňují současně všechny definiční znaky obchodního tajemství, tak jak je vymezeno v ustanovení § 504 občanského zákoníku, a zavazuje se neprodleně písemně sdělit Objednateli skutečnost, že takto označené informace přestaly naplňovat znaky obchodního tajemství.
- 3.5 Tento Dodatek nabývá platnosti okamžikem podpisu poslední ze smluvních stran. Je-li Dodatek uveřejňován v registru smluv, nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, jinak je účinný od okamžiku uzavření.
- 3.6 Osoby uzavírající tento Dodatek za Smluvní strany souhlasí s uveřejněním svých osobních údajů, které jsou uvedeny v tomto Dodatku, spolu se Smlouvou v registru smluv. Tento souhlas je udělen na dobu neurčitou.
- 3.7 Ostatní ustanovení Smlouvy tímto Dodatkem nedotčená zůstávají v platnosti bez změny.
- 3.8 Tento Dodatek je vyhotoven v jednom elektronickém originálu. Nebude-li z jakéhokoli důvodu vyhotoven v elektronickém originálu, bude vyhotoven ve 3 listinných vyhotoveních, přičemž dvě obdrží Objednatel a jedno obdrží Poskytovatel.

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

podepsáno elektronicky 21. 11. 2024

podepsáno elektronicky 21. 11. 2024

.....
Bc. Jiří Svoboda, MBA
generální ředitel

.....
Ing. Pavel Vrzák
jednatel