

Smlouva o provozní a servisní podpoře dodaného systému

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
(dále jen "Smlouva" nebo "Servisní smlouva")

OBJEDNATEL:

OREDO s.r.o.

se sídlem Na Okrouhlíku 1371/30, Pražské Předměstí, 500 02 Hradec Králové
zapsaná v obchodním rejstříku u KS v Hradci Králové, oddíl C, vložka 18628
IČO: 25981854, DIČ: CZ25981854 (plátce DPH)
bankovní spojení: ■■■■, č. účtu: ■■■■
jednatel: Petr Moravec, jednatel

(dále jen „Objednatel“)

a

ZHOTOVITEL:

XT-Card a.s.

se sídlem Seifertova 327/85, Praha 3, PSČ 130 00
zapsaná v obchodním rejstříku u MS Praha, oddíl B, vložka 10398
IČO: 27408256, DIČ: CZ27408256 (plátce DPH)
bankovní spojení: ■■■■, č. účtu: ■■■■
zastoupená: Ing. Martin Rejzl, v plné moci ze dne 23/3/2010

(dále jen „Zhotovitel“)

(Objednatel a Zhotovitel dále též „Smluvní strany“, jednotlivě též „Smluvní strana“.)

PREAMBULE

Zhotovitel v předchozím období realizoval pro Objednatele projekt „Modernizace odbavovacího systému integrované dopravy Královéhradeckého a Pardubického kraje“, včetně poskytování související podpory. Podpora byla na základě vzájemně uzavřené smlouvy poskytována až do období 28.8.2020 a následně dle nové smlouvy byla poskytována podpora serverového vybavení a vybavení kontaktních míst, včetně související aplikační podpory, to do 31.3.2025. Zhotovitel též realizoval na základě objednávky Objednatele přesun serverové části z původní infrastruktury HP na novou serverovou infrastrukturu Objednatele od firmy DELL, v rozsahu systémovém a aplikačním.

Objednatel má zájem nadále zajistit podporu a rozvoj alespoň pro část z výše uvedeného projektu, který není schopen zajistit vlastními silami a Zhotovitel má zájem Objednateli poskytovat zajištění služeb podpory a případně rozvoje příslušné části jím dodaného díla v rámci výše uvedeného projektu. Z těchto důvodů se Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy

1 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Zhotovitel se zavazuje, že v rozsahu a za podmínek stanovených v této Servisní smlouvě bude poskytovat Objednateli servisní podporu nad systémem OREDO CM (jak je definován v Příloze č. 3 Smlouvy), to v rozsahu a způsobem dle této Smlouvy.
- 1.2 Zhotovitel se dále zavazuje provádět pro Objednatele servisní zásahy nad OREDO CM ve vzájemně odsouhlasených lhůtách a rozsahu podle písemných požadavků Objednatele, které jsou v souladu s touto Smlouvou.
- 1.3 Servisní podpora dle bodu 1.1 obsahuje:
 - 1.3.1 Zřízení pracoviště pro telefonické nebo emailové nahlášení požadavku ze strany Objednatele na servisní zásah v době pohotovosti definované v čl. 3 této Smlouvy.

- 1.3.2 Poskytnutí rady kontaktním osobám Objednatele uvedeným v Příloze 1 této Smlouvy prostřednictvím emailu, nebo přímým datovým propojením:
 - 1.3.2.1 ovládací a uživatelské úkony směřující ke správné obsluze,
 - 1.3.2.2 postupy při analýze problémů pro stanovení správného postupu korekce chyb,
 - 1.3.2.3 postupy při analýze problémů a přesné definice reklamace chyb,
 - 1.3.2.4 konzultace ohledně správného provedení softwarové konfigurace.
- 1.4 Mezi servisní zásahy dle bodu 1.1 též patří:
 - 1.4.1 Konzultace a vzdálená diagnostika nad systémem OREDO CM na vyžádání.
 - 1.4.2 Odstranění vzniklého provozního problému na vyžádání:
 - 1.4.2.1 Detekce problému,
 - 1.4.2.2 Analýza problému,
 - 1.4.2.3 Konzultace navrženého řešení s kontaktní osobou Objednatele,
 - 1.4.2.4 Odstranění závady.
- 1.5 Rozvoj Oredo CM zahrnuje:
 - 1.5.1 Úprava uživatelského rozhraní nezasahující do základních principů zobrazení a zpracování dat v aplikaci Oredo CM ,
 - 1.5.2 Doplnění funkcí pro zvýšení komfortu uživatele a usnadnění ovládání SW,
 - 1.5.3 Další úpravy nad OREDO CM, na kterých se Smluvní strany dohodnou.
- 1.6 Obě strany se dohodly, že maximální souhrnný objem prací za servisní podporu, zásahy a rozvoj nad OREDO CM nepřesáhnou 25 člověkohodin za 1 kalendářní měsíc. Nevýčerpané hodiny se nepřenesují do dalšího měsíce. Dále se obě strany dohodly, že práce Zhotovitele mající charakter rozvoje Oredo CM (dle odst. 1.5) jsou rovněž součástí limitu dle první věty tohoto odstavce.
- 1.7 Zhotovitel provede servisní zásahy nad OREDO CM pouze na základě předchozího písemného pokynu Objednatele, od kontaktních osob uvedených v příloze č. 1. Písemnému pokynu Objednatele může předcházet požadavek Objednatele na závazný odborný odhad časové náročnosti servisního zásahu. O provedení servisního zásahu nad OREDO CM je Zhotovitelem do dvou pracovních dnů od provedení servisního zásahu vyhotoven Protokol o servisním zásahu, který podléhá vzájemnému odsouhlasení kontaktní osobou, která servisní zásah objednala.
- 1.8 Bližší specifikace poskytovaných služeb servisní podpory jsou uvedeny v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 1.9 Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli za výše uvedené servisní zásahy nad OREDO CM dohodnutou cenu ve výši a za podmínek stanovených v této Smlouvě.

2 MÍSTO PLNĚNÍ

Místem provádění servisní podpory podle této Smlouvy je sídlo Objednatele (Hradec Králové, Na Okrouhlíku 1371/30) a případně též provozovny třetích stran spolupracujících s Objednatelem – kontaktní místa (KM), pro které je však poskytována pouze vzdálená podpora, nedohodnou-li se Smluvní strany operativně jinak.

3 ROZSAH A ZPŮSOB PLNĚNÍ

- 3.1 Servisní podpora je poskytována prostřednictvím telefonu, e-mailu, dálkového přístupu nebo zásahem na místě. Pro Objednatele jsou zřízena telefonní čísla a emaily uvedené v Příloze 2. Doba SLA je počítána od nahlášení na e-mail provoz@xt-card.com. Nahlášený problém/požadavek přebírá pracovník technické podpory Zhotovitele, který zodpoví dotaz uživatele a pomáhá najít řešení problému. V případě potřeby spolupracuje s příslušným specialistou, případně i se specialisty a programátory Zhotovitele.

- 3.2 Další komunikační kanály (SMS, ICQ, Skype) jsou brány jako informativní (a používají se zpravidla ke konzultačním účelům), protože nelze zaručit přesný čas doručení ani dostupnost. Součástí poskytovaných služeb není servisní podpora HW, na kterém je systém OREDO CM provozován, neboť ten zajišťuje Objednatel (je v majetku Objednatele). Při závadě HW však Zhotovitel poskytne potřebnou součinnost Objednateli pro řádné zprovoznění, bude-li to s ohledem na dostupnost náhradních dílů možné.
- 3.3 Kontaktní osoby pro účely této Servisní smlouvy ze strany Objednatele jsou uvedeny v Příloze 1.
- 3.4 Pohotovostí se rozumí, že ze strany Zhotovitele bude umožněno Objednateli nahlásit závadu odpovědné osobě, která zajistí servisní zásah dle odst. 1.4 této Smlouvy. Pohotovost bude poskytována během pracovních dnů v časech od 09:00 hodin do 17.00 hodin a veškeré časy SLA se počítají také pouze během pracovních dnů v časech od 09:00 hodin do 17.00 hodin, nestanoví-li Příloha č. 3 této Smlouvy něco jiného. Za začátek lhůt podle odst. 3.8 této Smlouvy se považuje doba spadající do doby pohotovosti, takže pro závadu nahlášenou mimo dobu pohotovosti počíná lhůta běžet od doby nejbližšího začátku pohotovosti.
- 3.5 Zhotovitel může k provedení servisního zásahu použít buď dálkový přístup přes internet nebo se dostaví osobně, na základě svého zvážení o potřebnosti zvoleného přístupu. Objednatel se zavazuje pro Zhotovitele zajistit prostředky pro realizaci vzdáleného přístupu do systému Objednatele, na kterém je Systém OREDO CM provozován.
- 3.6 Zhotovitel po započetí servisního zásahu buď zprovozní systém telefonickou nebo jinou radou zaměstnanci Objednatele nebo určí postup náhradního režimu, který zajistí plné nebo uživatelsky neomezené využívání systému.
- 3.7 Zhotovitel neposkytuje garanci rozvoje či možnosti úspěšného provedení servisního zásahu, s ohledem na stáří některých prvků Objednatelovým provozovaného systému, kde u dílčích částí (HW, generický SW) již není poskytována podpora výrobce těchto částí či není garantována jejich kompatibilita. Předchozí věta se vztahuje též přiměřeně na možnost/schopnost Zhotovitele na úspěšné provedení a dokončení servisního zásahu, pokud z objektivních příčin (nedostupnost náhradních dílů, ukončená podpora výrobce HW/SW, změna vnějších podmínek a s ní související nekompatibilita stávajícího řešení) není Zhotovitel takový servisní zásah schopen provést či dokončit.

4 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 Celková cena za servisní podporu prováděnou podle této Smlouvy se skládá z těchto částí:
- 4.1.1 Cena za Servisní připravenost a případné zásahy nad systémem OREDO CM v rozsahu uvedeném dle odst. 1.3 až 1.4 a rozvoj dle odst. 1.5 je stanovena ve výši 80 000,- Kč bez DPH za měsíc (slovy: osmdesát tisíc korun českých bez DPH za měsíc). Tato částka v sobě zahrnuje i určené člověkohodiny měsíčně dle odst. 1.6, které je Objednatel oprávněn čerpat.
- 4.1.2 Cena za provedené servisní zásahy, podporu a též za rozvoj OREDO CM nad rámec měsíčně disponibilních člověkohodin dle odst. 1.6 je stanovena dohodou Smluvních stran a je fakturována za každý měsíc, v němž dojde k provedení prací či servisních zásahů v úhrnné výši nad rámec určených člověkohodin měsíčně, to pro konkrétní činnosti a části systému OREDO CM, jak jsou uvedeny v Příloze č. 3 této Smlouvy; pro servisní zásahy, úpravy systému OREDO CM a jeho rozvoj je stanovena hodinová sazba ve výši 1 500,- Kč bez DPH za 1 člověkohodinu (slovy: jeden tisíc pět set korun českých bez DPH za jednu člověkohodinu), sazba se uplatní za každou člověkohodinu nad rámec určených člověkohodin měsíčně pro konkrétní činnosti a části, jak jsou uvedeny v Příloze č. 3 této Smlouvy, nebo za každou hodinu poskytování rozvoje OREDO CM nad rámec určených člověkohodin měsíčně.
- 4.1.3 Cena vadných HW dílů (nebo nových obdobných v případě nedostupnosti původních) u zařízení dodaných Zhotovitelem Objednateli (jsou-li taková), bude v případech, kdy skončila jejich záruční doba, fakturována Zhotovitelem Objednateli samostatnou fakturou v ceníkových cenách dodavatelů vadných HW dílů.
- 4.1.4 Cena případných cestovních nákladů je stanovena následovně:

- 4.1.4.1 Sazba za ujetý km (počítá se vzdálenost do místa zásahu i vzdálenost zpět do provozovny Zhotovitele): 10 Kč / km
- 4.1.4.2 Sazba náhrady za čas na cestě: 790 Kč / každá započatá hodina
- 4.2 Výše uvedené ceny bez DPH dle odst. 4.1 jsou stanoveny jako pevné a neměnné po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu, s výjimkou případů, kdy v důsledku změny vnějších okolností dojde k takovému zvýšení cen vstupů Zhotovitele, při kterých se dotčené plnění dle této Servisní smlouvy stává pro Zhotovitele jednostranně nevýhodné (ztrátové). V tomto případě se Smluvní strany zavazují zahájit neprodleně jednání o nových cenách za plnění dle této Smlouvy.
- 4.3 Smluvní strany se dohodly, že Zhotovitel bude Objednateli fakturovat servisní podporu takto:
- 4.4 Platby za činnosti dle odst. 4.1.1. budou hrazeny formou měsíčních plateb ve výši dle odst. 4.1.1. Platba bude provedena na základě faktury – daňového dokladu (dále jen „**faktura**“) vystavené Zhotovitelem vždy k poslednímu dni ukončeného kalendářního měsíce. Nebyla – li (poslední měsíc účinnosti Smlouvy) poskytována tato podpora po celý měsíc, bude fakturována v poměrné výši.
- 4.5 Platby za provedené činnosti dle odst. 4.1.2 nad systémem OREDO CM budou hrazeny formou měsíčních plateb a budou vypočítány na základě časové náročnosti a hodinové sazby uvedené v odst. 4.1.2. Platba za tyto zásahy může být provedena na základě samostatné faktury vystavené Zhotovitelem vždy k poslednímu dni ukončeného kalendářního měsíce, nebo v rámci fakturace dle předchozího odstavce. Součástí této faktury mohou být též položky dle odst. 4.1.3 a 4.1.4. Přílohou faktury budou Protokoly o servisním zásahu, které se budou týkat rozsahu človehohodin nad rámec uvedeného v odst. 1.6.
- 4.6 Splatnost faktur se stanovuje na 30 dnů ode dne vystavení faktury Zhotovitelem. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění. Faktura, která nesplňuje náležitosti dle tohoto odstavce, bude Zhotoviteli Objednatelem vrácena, to ve lhůtě do 10 dnů od doručení Objednateli.
- 4.7 Všechny ceny v této Servisní smlouvě jsou uváděny bez daně z přidané hodnoty. K cenám bez DPH připočte Zhotovitel DPH dle aktuálně platné sazby DPH v období vystavení faktury.
- 4.8 Faktura musí být zaslána na adresu sídla Objednatele, popřípadě na jinou adresu, kterou sdělí Zhotoviteli alespoň e-mailem oprávněná osoba Objednatele. Přípustné je též elektronické doručení faktury.
- 4.9 Nevyčerpaný objem podpory běžného měsíce zahrnutý v paušální úhradě dle odst. 4.1.1 se do dalšího měsíce nepřevádí.
- 4.10 Jakékoliv změny cen uvedených v odst. 4.1 mohou být provedeny výhradně ve formě písemného dodatku k této Servisní smlouvě, podepsaného oběma Smluvními stranami.

5 DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- 5.1 Servisní smlouva se uzavírá na dobu od 1. 4. 2025 do 30. 6. 2025.
- 5.2 Doba trvání této Servisní smlouvy může být také předčasně ukončena písemnou dohodou obou Smluvních stran.
- 5.3 Tuto smlouvu lze dále ukončit dle platných právních předpisů.
- 5.4 V případě předčasného ukončení platnosti Servisní smlouvy jsou si obě Smluvní strany povinny vzájemně vyrovnat všechny doposud existující závazky.

6 ZÁRUKA

- 6.1 Zhotovitel poskytne záruku na všechny služby, jejichž plnění je předmětem této smlouvy.
- 6.2 Záruční lhůta je stanovena v trvání 12 měsíců, s výjimkou případů, kdy je součástí služby dodávka či oprava nebo výměna HW dílu – v těchto případech je poskytována záruční lhůta v délce 6 měsíců.

Záruční lhůta počíná běžet ode dne podpisu protokolu o úspěšném zásahu, který bude akceptován oběma Smluvními stranami.

7 ÚROK Z PRODLENÍ A SMLUVNÍ POKUTA

- 7.1 V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavené faktury je Zhotovitel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z neuhrazené částky za každý započatý den prodlení.
- 7.2 V případě prodlení Zhotovitele s reakcí dle Přílohy č. 3 této Smlouvy se sjednává smluvní pokuta 1 000 Kč (slovy: jeden tisíc Kč) za každých započatých 24 hodin prodlení s touto reakcí.
- 7.3 Za prodlení činností dle odst. 1.4.1 a odst. 1.5 se smluvní pokuta nesjednává.
- 7.4 Smluvní pokuty sjednané dle této Servisní smlouvy hradí povinná strana nezávisle na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně. Smluvní pokuty lze do náhrady škody započíst.

8 NÁHRADA ŠKODY

- 8.1 Každá ze stran je povinna nahradit způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. S Ohledem na skutečnost, že některé systémy Objednatele, které jsou předmětem servisu dle této Servisní smlouvy, nepoužívají k datu uzavření této Servisní smlouvy podporované operační systémy, není Zhotovitel schopen zajistit odpovídající úroveň bezpečnosti servisovaných systémů a s ohledem na tyto skutečnosti je zbaven odpovědnosti a náhrady škody za případné škody, které v této souvislosti vzniknou (Zejména nefunkčnost (dočasná i trvalá) systému nebo jeho prolomení či prozrazení dat vnějším útočníkem či jiným externím subjektem).
- 8.2 Žádná ze stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Zhotovitel se rovněž přiměřeně zproští povinnosti hradit škodu Objednateli, pokud škoda vznikla v důsledku jednání Zhotovitele na základě předchozího chybného či nesprávného jednání jiného subjektu (třetí strany), která spolupracuje s Objednatелеm (a která nemá smluvní vztah se Zhotovitelem v souvislosti s přímým plněním této Smlouvy).
- 8.3 Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- 8.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody.
- 8.5 Případná náhrada škody bude zaplacená v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.
- 8.6 Každá ze Smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, penále, úrok z prodlení apod. či sleva z ceny. Stanoví se však, že částka smluvní pokuty, penále, úroku z prodlení apod. či sleva z ceny se do úhrady náhrady škody ve stejné věci započítává, a to v celém rozsahu.

9 ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

- 9.1 Obě strany prohlašují, že v případě neplnění vzájemných povinností využijí všech dostupných prostředků k tomu, aby bylo dosaženo věcné nápravy.
- 9.2 V případě, že nebude možné dosáhnout nápravy, kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna okamžitě odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá Smluvní strana podstatně poruší své povinnosti

vyplývající z této Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy musí být provedeno písemně s uvedením jeho důvodu.

- 9.3 Objednatel může odstoupit od této Smlouvy v případě, že Zhotovitel nebude provádět práce v souladu se Smlouvou a nebo bude zanedbávat plnění svých závazků závažným způsobem. Objednatel za závažné porušení Smlouvy s možností okamžitého odstoupení považuje:
- 9.4 opakované provádění prací v rozporu s touto Smlouvou
- 9.5 prodlení s termínem plnění delším než 30 dní
- 9.6 Zhotovitel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že bude Objednatel v prodlení se zaplacením faktury delším než 1 měsíc a rovněž tak v případě, kdy Objednatel opakovaně znemožňuje Zhotoviteli řádné plnění této Smlouvy. V případě odstoupení Zhotovitele z důvodů dle tohoto odstavce uhradí Objednatel Zhotoviteli prokazatelně vynaložené náklady vzniklé ke dni odstoupení.
- 9.7 Kterákoliv ze Smluvních stran je dále oprávněna odstoupit od této Smlouvy, pokud druhá Smluvní strana je v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) v platném znění.
- 9.8 V případě odstoupení kterékoliv ze Smluvních stran od této Smlouvy na základě odst. 9.2 až 9.5 končí platnost a účinnost této Smlouvy dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od této Smlouvy druhé Smluvní straně.
- 9.9 V pochybnostech se má za to, že den doručení písemného oznámení o odstoupení Smlouvy nastala po marném uplynutí lhůty pro uložení, přičemž úložní lhůta na základě dohody obou Smluvních stran činí 14 dní po uložení. Doručováno bude prostřednictvím České pošty, s.p.
- 9.10 V případě odstoupení od této Smlouvy budou vyrovnány nároky obou Smluvních stran tak, aby nedošlo k bezdůvodnému obohacení ani jedné Smluvní strany.

10 POVINNOSTI A PRÁVA ZHOTOVITELE

- 10.1 Zhotovitel se zavazuje poskytovat servisní podporu řádným způsobem a v souladu s platnými normami a předpisy, které se na tento druh činnosti vztahují. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto norem a předpisů ze strany Zhotovitele, jdou k tíži Zhotovitele, avšak při respektování skutečností dle čl. 8 odst. 8.1. Zhotovitel rovněž tak v této souvislosti negarantuje, že servisní zásah bude možné provést či požadovanou opravu bude možné dokončit (např. z důvodu stárí, nekompatibility či nedostupných náhradních dílů).
- 10.2 Zhotovitel se zavazuje používat zařízení a software Objednatele, zapůjčený k provedení servisního zásahu, výhradně pro plnění předmětu Servisní smlouvy a respektuje zákaz kopírování software.
- 10.3 Zhotovitel předloží Objednateli po podpisu této Servisní smlouvy písemný seznam osob, které budou provádět servisní podporu dle této Smlouvy. Seznam bude ze strany Zhotovitele průběžně aktualizován.
- 10.4 Zhotovitel jako zaměstnavatel při poskytování servisní podpory podle této Servisní 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 Zhotovitele nebo dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch, jdou k tíži Zhotovitele. Pokud Zhotovitel svou činností způsobí nebezpečí na pracovišti Objednatele, je povinen ho sám zabezpečit a neprodleně o tom informovat Objednatele.
- 10.5 Zhotovitel prohlašuje, že je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou jeho činností jiným osobám.

11 POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 11.1 Objednatel se zavazuje provozovat veškeré podporované systémy a jejich části v souladu s jejich platnou dokumentací.

- 11.2 Objednatel se zavazuje provádět údržbu podporovaných systémů a jejich částí v souladu s jejich dokumentací, vč. zabezpečení vhodného provozního prostředí.
- 11.3 Objednatel je na vyžádání Zhotovitele povinen poskytnout nezbytně nutnou součinnost, přičemž pro účely této Smlouvy je součinností myšleno:
- 11.4 umožnit Zhotoviteli přístup na svá pracoviště v nezbytně nutném rozsahu;
- 11.5 umožnit Zhotoviteli vzdálené připojení k „OREDO CM“ v potřebné kvalitě a zabezpečení a umožnit přihlášení k systémům, na kterých má být prováděna služba;
- 11.6 vypracování, poskytnutí nebo předání podkladů Zhotoviteli v rozsahu nezbytně nutném k řádnému poskytování servisní podpory podle této Servisní smlouvy, bude-li o tom Objednatel předem Zhotovitelem požádán.
- 11.7 Objednatel se zavazuje umožnit Zhotoviteli použít zařízení a software Objednatele k provedení servisního zásahu dle Servisní smlouvy.

12 OCHRANA INFORMACÍ

- 12.1 Ochrana informací byla mezi Smluvními stranami již sjednána ve smluvní dokumentaci k Projektu OREDO CM. Ustanovení v této oblasti se na základě dohody Smluvních stran vztahují i na poskytnutá plnění v rámci této Servisní smlouvy. Mimo tato ustanovení platí pro oblast plnění Servisní smlouvy ještě další ustanovení uvedené v následujících odstavcích tohoto článku.
- 12.2 Zhotovitel bude považovat za důvěrné informace i všechna data, která jsou uchovávána v systémech a programech Objednatele, a to i po neomezenou dobu po ukončení platnosti této Servisní smlouvy. Takové informace či data nesmí Zhotovitel žádným způsobem zpřístupnit jakékoliv třetí osobě bez písemného svolení Objednatele.
- 12.3 Obě strany se zavazují, že budou jednat v souladu s autorským zákonem.

13 VYŠŠÍ MOC

- 13.1 Smluvní strany se osvobozují od odpovědnosti za částečné nebo úplné nesplnění Smluvního závazku, jestliže se tak stalo v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se pokládají okolnosti, které vznikly po uzavření dané Servisní smlouvy v důsledku stranami nepředvídaných a neodvratitelných událostí mimořádné povahy a mají bezprostřední vliv na plnění předmětu této Servisní smlouvy.
- 13.2 Za vyšší moc se považují:
 - 13.2.1 přírodní pohromy a katastrofy jako zemětřesení, povodeň, abnormální atmosférické podmínky, epidemie,
 - 13.2.2 závažné nehody jako oheň, exploze,
 - 13.2.3 vyhlášený i nevyhlášený válečný stav,
 - 13.2.4 veřejné nepokoje jako povstání, vzpoury, stávky, výluky,
 - 13.2.5 rozhodnutí vládních orgánů jako zákazy nebo jakékoliv omezení, karanténa,
 - 13.2.6 jakákoliv jiná událost, kterou Smluvní strany nemohou nikterak ovlivnit jako přerušení dodávky el. energie, teroristické činy.
- 13.3 V případě vyšší moci se termíny a časy plnění uvedené v této Servisní smlouvě prodlužují o dobu, během které budou účinkovat následky vyšší moci.
- 13.4 Nastanou-li výše uvedené okolnosti, jsou obě Smluvní strany povinny se neprodleně o těchto okolnostech vzájemně informovat. Jestliže důsledky vyplývající ze zásahu vyšší moci prokazatelně trvají déle než 3 měsíce, může kterákoliv ze smluvních stran od této Servisní smlouvy odstoupit.

14 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1 Touto smlouvou se ujednává, že veškeré úpravy, změny či doplnění SW, které provedl Zhotovitel pro Objednatele v rámci této Servisní smlouvy, se vztahuje licenční ujednání uvedené v původním dokumentu (smlouva či objednávka uzavřená mezi Smluvními stranami, dále jen „**Původní dokument**“), na základě kterého byl SW, který je předmětem údržby dle této Smlouvy, poprvé vytvořen. Objednatel bude veškeré úpravy, změny či doplnění SW užívat v souladu s tímto Původním dokumentem.
- 14.2 Znění této Servisní smlouvy lze měnit či doplňovat pouze formou písemných, oboustranně podepsaných číslovaných dodatků, pokud není v této Smlouvě uvedeno jinak.
- 14.3 Obě Smluvní strany se výslovně dohodly, že technické změny příloh, které nemají vliv na výši ceny a/nebo platební podmínky, mohou být prováděny pouze na základě dohody pověřených osob Smluvních stran. Technické změny příloh budou vždy písemně odsouhlaseny pověřenými osobami Smluvních stran a každá takto provedená změna příloh bude samostatně číslována a bude tvořit nedílnou součást této Servisní smlouvy.
- 14.4 Osoby, které jsou ve smyslu odst. 14.2 a 14.3 pověřeny k provádění technických změn příloh:
- 14.4.1 Za Zhotovitele: 
- 14.4.2 Za Objednatele: 
- 14.5 Zhotovitel 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.
- 14.6 Obě Smluvní strany prohlašují, že jednotlivé články Servisní smlouvy jsou dostatečné z hlediska náležitosti pro vznik smluvního vztahu a že bylo využito smluvní volnosti stran a Servisní smlouva se uzavírá určitě, vážně a srozumitelně. Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah se řídí ustanoveními Občanského zákoníku v platném znění.
- 14.7 Smluvní strany se dohodly, že všechny spory vznikající ze Servisní smlouvy nebo v souvislosti s ní se budou snažit řešit nejprve smírnou cestou. U případů, které se nepodaří odstranit jednáním mezi Smluvními stranami, zavazují se obě Smluvní strany řešit spor formou soudního řešení sporu. V případě soudního řešení sporů mezi Smluvními stranami je příslušným soudem obecný soud žalovaného dle příslušných ustanovení zákona č. 99/1963, občanský soudní řád, v platném znění.
- 14.8 Servisní smlouva je vyhotovena v elektronické podobě s elektronickými podpisy oprávněných zástupců smluvních stran. Každá ze smluvních stran obdrží originál této smlouvy v elektronické podobě.
- 14.9 Servisní smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu poslední ze Smluvních stran a účinnost dnem zveřejnění této Smlouvy dle Zákona o registru smluv. Smluvní strany berou na vědomí a výslovně prohlašují, že sjednané podmínky této Smlouvy platí také pro jejich vzájemná práva a povinnosti pro období od 1.4. 2025 do dne nabytí její platnosti a účinnosti.
- 14.10 Nedílnou součástí této Servisní smlouvy jsou její přílohy:
- 14.10.1 Příloha 1 – Kontaktní osoby Objednatele
- 14.10.2 Příloha 2 – Kontaktní osoby Zhotovitele.
- 14.10.3 Příloha 3 – Poskytované služby

Následuje podpisový list na další straně.

Podpisový list

OREDO s.r.o.

XT-Card a.s.

.....
Petr Moravec
Jednatel
OREDO s.r.o.

.....
Ing. Martin Rejzl
V plné moci
XT-Card a.s.

Příloha 1 – Kontaktní osoby Objednatele

Jméno a příjmení	Telefon	Email
■	■	■
■	■	■
■	■	■
■	■	■

Příloha 2 – Kontaktní osoby Zhotovitele

Kontaktní osoby Zhotovitele ve věcech technických a provozních

Jméno a příjmení Role v týmu	Telefon	Email
■	■	■
■	■	■
■	■	■
■	■	■
■	■	■

Kontaktní osoby Zhotovitele ve věcech organizačních a smluvních

Jméno a příjmení	Telefon	Email
■	■	■

Příloha 3 – Poskytované služby:

SLA poskytovaných služeb: Odezva do 8 hodin od nahlášení, nahlášení je možné v pracovní dny 9-17 hodin

Specifikace poskytovaných činností nad dále uvedeným systémem je uvedena ve Smlouvě, zejména v čl. 1.

Zahrnuté součásti (dále též jen souhrnně „**OREDO CM**“):

Virtuální instance, základní OS a databázový cluster, provozovaný na dvou serverech DELL Power Edge R540 a diskovém poli Dell EMC ME4012

Systém e-shop a ftp provozovaný na virtuálních serverech IIS 1 a IIS 2

Systém databáze provozovaný na virtuálních clusterovaných instancích SQL1 a SQL2

Systém managementu KM (kontaktních míst – PC)

Systém klíčového hospodářství, provozovaný na serveru HSM s/n: HSMR2011/04+05

PC kontaktní místa KM1 – KM30, aplikace KM: Oredo CM

Specifikace výše uvedeného HW, na kterém je systém OREDO CM provozován:

Typ/srv	SN	PN	Pozn
DELL PowerEdge R540	40RVSC3 (8753962035)	-	SRV1
DELL PowerEdge R540	50RVSC3 (10930744371)	-	SRV2
Diskové pole Dell EMC ME4012 Storage Array	-	-	
HSM	HSMR2011/05 HSMR2011/04	HSMR4U220	Klíčové hospodářství ROOT HSM