

[REDACTED]

(dále jen „**Smlouva**“)

ČD Cargo, a.s.

Se sídlem: Praha 7 - Holešovice, Jankovcova 1569/2c, PSČ 170 00

Zastoupená: [REDACTED]

IČO: 28196678

DIČ: CZ28196678

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s. Praha 1

Číslo účtu: [REDACTED]

Zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 12844

(dále jen „**Objednatel**“)

a

OLTIS Group a.s.

Se sídlem: Olomouc, Dr. Milady Horákové 1200/27A, PSČ 779 00

Zastoupená: [REDACTED]

IČO: 26847281

DIČ: CZ26847281

Bank. spojení: [REDACTED]

Číslo účtu: [REDACTED]

Zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 2844

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(**Objednatel a Poskytovatel** dále společně jen jako „Strany“ a samostatně též jako „**Strana**“)

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli **Služby PP**. Rozsah a specifikace Služeb PP je uvedena v Příloze 1 této Smlouvy a je její nedílnou součástí (dále jen „**Specifikace služby**“).
- 1.2. Objednatel se zavazuje za řádně poskytované Služby PP zaplatit Poskytovateli cenu v souladu s touto Smlouvou a poskytovat Objednateli nutnou součinnost za podmínek této Smlouvy.
- 1.3. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou od jejího podepsání a zveřejnění v registru smluv.

2. MÍSTO A ČAS PLNĚNÍ

Místem plnění této Smlouvy je sídlo Objednatele a pracoviště:

- Praha 7, Holešovice, Jankovcova 1569/2c;
- Praha 7, Holešovice, Jankovcova 1566/2b

3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Celkový rozsah za Služby PP činí měsíčně **Služby PP**, což je cena maximální a nepřekročitelná (dále jen jako „**Cena**“).
- 3.2. K Ceně sjednané dle této Smlouvy bude připočtena daň z přidané hodnoty, v sazbě platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění, v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen jako „**zákon o DPH**“).
- 3.3. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že Cena dle čl. 3 odst. 3.1. této Smlouvy zahrnuje veškeré práce, služby, výkony a činnosti, které jsou nezbytné k řádnému poskytnutí Služeb PP a že jsou v ní zahrnuty náklady přímé a nepřímé, zisk, poplatky a vedlejší náklady.
- 3.4. V případě, že Poskytovatel nebude poskytovat Služby PP v souladu s parametry služby dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn zaplatit Poskytovateli procentně sníženou cenu v souladu se zásadami SLA, jak je uvedeno v Příloze 2 této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností smluvní strany uvádí, že uhrazení nižší ceny v souladu se zásadami SLA není považováno za nesplnění povinnosti zaplatit cenu ve smyslu čl. 1 odst. 1.2 této Smlouvy.
- 3.5. Objednatel se zavazuje uhradit Cenu dle čl. 3 odst. 3.1 této Smlouvy na základě jednotlivých daňových dokladů – faktur (dále jen „**faktura**“) vystavených Poskytovatelem měsíčně vždy nejpozději do 15. dne měsíce za měsíc předchozí. Nárok na fakturaci Ceny vzniká Poskytovateli za podmínky řádného poskytnutí Služeb PP dle Specifikace služeb a v definovaných SLA podle parametru služby za předchozí měsíc, což bude Objednatelům odsouhlaseno v rámci Zprávy o plnění SLA v souladu se vzorem uvedeným v příloze č. 4 této Smlouvy. Zdanitelné plnění bude vždy k poslednímu dni v měsíci.
- 3.6. Faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona o DPH a § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen jako „**Občanský zákoník**“). Faktura musí dále obsahovat (a) číslo Smlouvy, (b) popis poskytované Služby PP, (c) číslo objednávky, (d) identifikaci příjemce faktury, (e) dobu splatnosti faktury a (f) bankovní spojení Poskytovatele pro úhradu plateb.
- 3.7. Faktura bude v papírové podobě doručena Objednateli na adresu: ČD Cargo, a.s., Odbor účetnictví, Jankovcova 1569/2b, 170 00 Praha 7 - Holešovice.

- 3.8. Smluvní strany se v souladu se zákonem o DPH dohodly, že faktura může být též Objednateli zaslána elektronicky (dále jen „**Elektronická faktura**“), a to výlučně na e-mailové adresy  pro dodavatelské faktury určené na zaslací adresu ČD Cargo, a. s., Jankovcova 1569/2c, 170 00 Praha 7, Holešovice. Poskytovatel se zavazuje, že Elektronická faktura bude Objednateli zasílána z emailové adresy  Elektronická faktura bude obsahovat náležitosti stanovené Zákonem o DPH a § 435 odst. 1 Občanského zákoníku. Poskytovatel se zavazuje, že Elektronická faktura bude generována přímo z účetního systému Poskytovatele 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 Poskytovatele, 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 Poskytovatel 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.
- 3.9. Lhůta splatnosti jednotlivých faktur je  kalendářních dnů a běží vždy od okamžiku doručení příslušné faktury Objednateli. Faktury se platí bankovním převodem na účet Poskytovatele.
- 3.10. Poskytovatel se zavazuje, že bankovní účet jím určený pro zaplacení jakéhokoli 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.
- 3.11. Pokud bude Poskytovatel 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 Poskytovatele, má Objednatel právo bez souhlasu Poskytovatele 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 Poskytovatelem na účet správce daně Poskytovatele a Poskytovatele o tomto kroku vhodným způsobem vyrozumí. Zaplacením částky DPH na účet správce daně Poskytovatele a jeho vyrozuměním o tomto kroku se závazek Objednatele uhradit částku odpovídající výši takto zaplacené DPH z této Smlouvy považuje za splněný.
- 3.12. Při nedodržení lhůty splatnosti má Poskytovatel právo požadovat po Objednateli úrok z prodlení dle ustanovení § 1970 Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., včetně minimální výše nákladů spojených s uplatněním pohledávky dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., v platném znění. Poskytovatel akceptuje, že tento úrok z prodlení nebude vůči Objednateli uplatňován za dobu  kalendářních dnů bezprostředně navazujících na lhůtu splatnosti.

4. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB PP

- 4.1. Převzetí Služeb PP bude provedeno odsouhlasením Zprávy o plnění SLA, kterou Poskytovatel zpracuje a kontaktní zaměstnanec Objednavatele odsouhlasí. Výkaz lze vést v elektronické podobě. Vzor Zprávy o plnění SLA je obsažen v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 4.2. Dokumenty, které jsou vypracovány Poskytovatelem a mají souvislost s předmětem této Smlouvy a které se poskytují Objednateli jako součást předmětu této Smlouvy, budou předloženy a následně předány Objednateli. O předání se sepiše předávací protokol.

5. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

- 5.1. Součinnost mezi Objednatelem a Poskytovatelem při realizaci předmětu Smlouvy se děje prostřednictvím kontaktních zaměstnanců Objednatele a Poskytovatele.
- 5.2. Objednatel se zavazuje umožnit zaměstnancům Poskytovatele nebo osobám, které Poskytovatel k plnění svých závazků dle této Smlouvy užije, přístup do těch objektů a prostor Objednatele, kde je jejich přítomnost nezbytná pro plnění předmětu této Smlouvy.
- 5.3. Objednatel a Poskytovatel se dohodli, že nejpozději k datu účinnosti této Smlouvy oznámí Objednatel Poskytovateli v písemné podobě kontaktní osobu a její údaje (telefon a email) oprávněnou klást požadavky v jednotlivých kategoriích. Současně Poskytovatel oznámí Objednateli seznam osob a jejich kontaktních údajů, určených pro komunikaci se zástupci Objednatele. Smluvní strany se dohodly, že se budou neprodleně navzájem písemně informovat o změně kontaktních osob.

Kontaktní zaměstnanec Objednatele:



- zprostředkuje Poskytovateli technologicko-systémovou podporu k řešení problémů a oprávněných požadavků s odbornými útvary a zaměstnanci Objednatele,
- zabezpečí přístup zaměstnancům Poskytovatele na pracoviště odborných útvarů Objednatele v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy,
- má pravomoc podepisovat Zprávu o plnění SLA a předávací protokol ohledně dokumentů dle čl. 4 odst. 4.2 této Smlouvy.

Kontaktní zaměstnanec Poskytovatele:



- umožní sledování průběhu plnění předmětu Smlouvy z hlediska dohodnutých parametrů, budou pravdivě informovat o prováděných činnostech i vzniklých problémech v souvislosti s nimi,
 - budou respektovat Objednatelem navržená opatření k odstranění případných nedostatků zjištěných při kontrole prováděných činností, jimiž je Smlouva realizována.
- 5.4. Poskytovatel je vázán příkazy Objednatele týkajícími se způsobu provádění předmětu Smlouvy. Poskytovatel je povinen vždy upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu příkazu, který mu Objednatel dal.
 - 5.5. Poskytovatel i Objednatel tímto ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku na sebe přebírají v plném rozsahu nebezpečí změny okolností.

- 5.6. Smluvní strana není v prodlení s plněním svých povinností dle této Smlouvy, pokud je v prodlení druhá smluvní strana. Prodlením Objednatele se rozumí zejména neposkytnutí dostatečné součinnosti potřebné k provedení Služeb PP dle této Smlouvy.

6. SANKCE A ŠKODY

- 6.1. V případě nedodržení parametrů služby je Objednatel oprávněn uplatnit procentní snížení ceny v souladu se SLA.
- 6.2. V případě porušení mlčenlivosti dle čl. 10 této Smlouvy zaplatí porušující smluvní strana druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši **100 Kč** za každé jednotlivé porušení.
- 6.3. Smluvní pokuty dle tohoto článku 6 Smlouvy jsou splatné do 90 dní ode dne, kdy porušující Smluvní strana obdrží písemné vyčíslení smluvní pokuty za porušení smluvní povinnosti utvrzené smluvní pokutou.
- 6.4. Poskytovatel se zavazuje nezapočíst, nedat do zástavy a nepostoupit své závazky a pohledávky plynoucí z této Smlouvy třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. V případě porušení této povinnosti zaplatí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši **100 Kč** hodnoty započtené, zastavené nebo postoupené pohledávky, minimálně však **100 Kč** (stačí).
- 6.5. Zaplacením jakékoliv sjednané smluvní pokuty není dotčeno právo poškozeného na náhradu škody v plné výši a nezbavuje povinnou Smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.

7. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, VÝPOVĚĚD SMLOUVY

- 7.1. Obě smluvní strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a dále rovněž z důvodu podstatného porušení níže uvedených povinností druhou smluvní stranou. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné a nabývá účinnosti dnem jeho doručení druhé smluvní straně. Za podstatné porušení povinností se považuje:
- Poskytovatel neumožní sledování průběhu plnění Smlouvy z hlediska parametrů služby a nebude respektovat Objednatel navržená opatření k odstranění případných zjištěných nedostatků,
 - Poskytovatel opakovaně (tj. ve dvou a více případech) v průběhu dvou po sobě jdoucích kalendářních měsíců neplní sjednané parametry služby,
 - Objednatel neposkytuje ani po opakované (tj. alespoň druhé) písemné výzvě součinnost podle čl. 5. Smlouvy a je tím Poskytovateli znemožněna nebo výrazně omezena práce na předmětu Smlouvy.
- 7.2. Strana, která odstoupí od této Smlouvy z důvodu neplnění druhé smluvní strany, má nárok na úhradu nákladů, účelně vynaložených v souvislosti s touto Smlouvou.
- 7.3. Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta činí vždy 3 měsíce a začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena výpověď druhé smluvní straně.

8. VYŠŠÍ MOC

- 8.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním povinností stanovených touto Smlouvou, pokud bylo způsobeno vyšší mocí. Za vyšší moc se ve smyslu této Smlouvy považují mimořádné okolnosti bránící dočasně nebo trvale splnění v ní stanovených povinností, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné strany a jestliže nemohly být tyto okolnosti nebo jejich následky povinnou smluvní stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Za zásah vyšší moci jsou považovány zejména války a živelné katastrofy značného rozsahu mající přímé důsledky pro předmět plnění stran z této Smlouvy.
- 8.2. Za vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních, zejména hospodářských poměrů povinné strany a dále překážky plnění, které byla tato strana povinna překonat nebo odstranit podle této Smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů, nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolnosti, které se projevily až v době, kdy byla povinná smluvní strana již v prodlení, ledaže by se jednalo o prodlení s plněním zcela nepodstatné povinnosti nemající na ostatní plnění vyplývající z této Smlouvy vliv.
- 8.3. Za vyšší moc se rovněž nepovažuje okolnost, kterou mohla a měla povinná smluvní strana při uzavírání této smlouvy předvídat, ledaže by oprávněná smluvní strana dala najevo, že uzavírá tuto Smlouvu i přesto, že tato překážka může její plnění ohrozit. Za vyšší moc se považuje okolnost, která může ohrozit nebo znemožnit plnění Poskytovatele, o které Objednatel nepochybně věděl a Poskytovatele na ni neupozornil, i když musel důvodně předpokládat, že tato okolnost není Poskytovateli známa.
- 8.4. Smluvní strana uplatňující nárok z titulu zásahu vyšší moci oznámí písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 20 pracovních dnů takového zásahu, druhé smluvní straně takový zásah, pokud druhá strana o zásahu nebyla informována jinak, s uvedením jeho počátku a pravděpodobné doby trvání, v opačném případě ztratí tato smluvní strana právo se zprostit povinností vyplývajících z této Smlouvy z titulu zásahu vyšší moci. Ve stejné lhůtě je smluvní strana zasažená vyšší mocí povinna oznámit skončení zásahu vyšší moci.
- 8.5. Spolu s oznámením o zásahu vyšší moci dle článku 8 odst. 8.4 této Smlouvy nebo nejpozději do 3 pracovních dnů po takovém oznámení oznamující smluvní strana předloží druhé smluvní straně důvěryhodný důkaz potvrzující zásah vyšší moci, jakož i to, že zásadně ovlivňuje plnění jejich závazků z této Smlouvy.

9. PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN A DOLOŽKA ÚČINNOSTI

- 9.1. Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem poslední smluvní stranou. Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, které v souladu se zák. č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zajistí Objednatel, přičemž v podání uvede také identifikaci datové schránky druhé Strany, a to 
- 9.2. Smluvní strany jsou si vědomy skutečnosti, že ČD Cargo, a.s. je povinnou osobou podle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, a důsledků, které jsou s touto skutečností spojeny. Smluvní strany prohlašují, že dospěly ke společnému závěru, že tato Smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv. Smluvní strany potvrzují, že si za tímto účelem navzájem poskytly informace, které považují za dostatečné. Obě smluvní strany souhlasí s takovým zveřejněním Smlouvy s případnými výjimkami, na které se vztahuje oprávnění znečitelnit jejich obsah.

10. DŮVĚRNOST

- 10.1. Tato Smlouva a veškeré údaje, sdělení a dokumenty (dále jen „**Informace**“) s ní související mají důvěrný charakter, a žádná smluvní strana nebude oprávněna bez souhlasu druhé smluvní strany tyto Informace, které jsou obchodním tajemstvím druhé smluvní strany, zveřejnit nebo jinak zpřístupnit jakékoliv třetí osobě nebo tyto informace využít, vyhradit či zneužít ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetí osoby, s výjimkou případů, kdy je zpřístupnění těchto Informací vyžadováno právními předpisy nebo příslušnými orgány na základě právních předpisů nebo jedná-li se o Informace již veřejně přístupné. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na sdělení obou smluvních stran činěná v souladu s plněním této Smlouvy vůči odborným poradcům (zejména právním). Pokud závazek mlčenlivosti těchto třetích osob nebude vyplývat z právních předpisů, příslušná smluvní strana uzavře s takovými osobami dohodu o utajení poskytovaných informací. Platí dále, že závazek mlčenlivosti je možné v každém jednotlivém případě vyloučit nebo omezit dohodou smluvních stran. Smluvní strany se dále zavazují zajistit zachovávání mlčenlivosti u veškerých svých zaměstnanců a třetích osob, kterých k plnění povinností dle této Smlouvy užijí.
- 10.2. Objednatel označuje za důvěrná veškerá data (dále jen „**Data**“), která poskytl Poskytovateli za účelem poskytování Služeb PP dle této Smlouvy a Poskytovatel se zavazuje ohledně těchto Dat zachovávat mlčenlivost, resp. nebude je dále rozšiřovat nebo reprodukovat a nezpřístupní je třetímu subjektu. Současně se Poskytovatel zavazuje, že zabezpečí, aby veškerá Data byla řádně evidována a archivována tak, že k nim nebude mít nikdo neoprávněný přístup. Obdobně se povinnosti Poskytovatele zde uvedené vztahují i na případné subdodavatele Poskytovatele. Poskytovatel je povinen takového subdodavatele zavázat k ochraně Dat a Informací. V případě, že by došlo k porušení povinností Poskytovatele prostřednictvím některého z jeho subdodavatelů, odpovídá za toto porušení Poskytovatel, jako by povinnost porušil sám.
- 10.3. Objednatel je oprávněn jednostranně poskytnout Informace, na které se případně vztahuje ochrana dle této Smlouvy, v případě, že je k takovému postupu povinen na základě platného právního předpisu a/nebo pravomocného soudního, arbitrážního či správního rozhodnutí s tím, že:
- a. je oprávněn poskytnout informace pouze v rozsahu nezbytně nutném pro splnění dané povinnosti,
 - b. zvolí nejvhodnější postup v dané věci tak, aby zároveň byl minimalizován zásah do důvěrného charakteru informací.
- 10.4. Za porušení obchodního tajemství se nepovažuje zveřejnění této Smlouvy v registru smluv ve smyslu čl. 10 a 11. této Smlouvy. Povinnost mlčenlivosti ohledně Informací a Dat platí po dobu trvání této Smlouvy a dalších ~~20~~ let po ukončení této Smlouvy. V případě porušení uvedených povinností ponese povinná smluvní strana veškerou odpovědnost spojenou s náhradou vzniklé škody/újm. Odpovědnosti za škodu/újmu se smluvní strana zproští jen tehdy, prokáže-li, že neporušila žádnou povinnost stanovenou touto Smlouvou.

- 10.5. Smluvní strany se zavazují zajistit ochranu osobních údajů, které budou zpracovávat na základě této Smlouvy a/nebo v souvislosti s ní. Při zpracování osobních údajů jsou Strany povinny zejména zajistit, aby osobní údaje byly zpracovány zákonným způsobem, pouze v nezbytném rozsahu a po dobu nezbytně nutnou, a aby osobní údaje byly technicky a organizačně zabezpečeny tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení nebo ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití. Smluvní strany jsou dále povinny zajistit, aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracovávání osobních údajů zabezpečeny veškeré povinnosti vyplývající z právních předpisů, zejména z obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).

11. NEZVEŘEJŇOVANÉ INFORMACE

- 11.1. Smluvní strany se shodly na tom, že některá ustanovení této Smlouvy obsahují informace, jež nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím, nebo které jsou obchodním tajemstvím, a na které se vztahuje oprávnění znečitelnit jejich obsah před případným zveřejněním v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv. Smluvní strany se shodly na tom, že ustanovení této Smlouvy, která jsou zvýrazněna vyzračením, tvoří informace, které nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím, nebo které jsou obchodním tajemstvím. V registru smluv bude Smlouva uveřejněna ve znění, ve kterém budou takto zvýrazněné informace znečitelněny.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na jejím základě nebo v souvislosti s ní, se řídí právním řádem České republiky, mj. Občanským zákoníkem.
- 12.2. Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé z právních vztahů založených touto Smlouvou nebo v souvislosti s ní, budou přednostně řešit nejprve jednáním a nalezením smírného řešení. Pokud mezi smluvními stranami nedojde k dohodě, pak první instancí k řešení soudního sporu bude obecný soud České republiky místně příslušný dle sídla Objednatele.
- 12.3. Tato Smlouva včetně příloh a dokumentů s ní souvisejících tvoří úplnou dohodu mezi smluvními stranami v záležitostech touto Smlouvou upravených a nahrazuje tak veškerá předchozí ústní i písemná ujednání a dohody. Jakékoliv změny nebo dodatky k této Smlouvě musí být učiněny písemnou formou a podepsány oběma smluvními stranami. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv. Každá smluvní strana může namítnout neplatnost Smlouvy a/nebo jejího dodatku z důvodu nedodržení formy kdykoliv, a to i když již bylo započato s plněním.
- 12.4. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatným, nevymahatelným, zdánlivým nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost, zdánlivost či neúčinnost ostatních ustanovení této smlouvy. Strany se zavazují nahradit neplatné, nevymahatelné, zdánlivé nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným se stejným nebo obdobným právním a obchodním smyslem, případně uzavřít novou smlouvu tak, aby bylo docíleno původně zamýšleného záměru.
- 12.5. Žádná smluvní strana nepřevéde práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.

- 12.6. Smluvní strany vedeny dobrou vírou v nabytí účinnosti této Smlouvy se dohodly, že poskytnou-li si s odkazem na tuto Smlouvu od okamžiku její platnosti do okamžiku její účinnosti jakékoliv vzájemné plnění odpovídající předmětu Smlouvy, pak se na toto plnění uplatní podmínky, zejména práva a povinnosti Stran, stanovené touto Smlouvou. Toto ujednání se vztahuje výlučně na plnění poskytnuté s výslovným odkazem na tuto Smlouvu a/nebo, je-li bez jakýchkoliv pochybností zřejmé, že je takové plnění poskytováno Stranou na základě této Smlouvy.
- 12.7. Dodavatel podpisem Smlouvy prohlašuje, že bere na vědomí Etický kodex Objednatele, společnosti ČD Cargo, a.s., zveřejněný na webové stránce <https://www.cdcargo.cz/politiky-spolecnosti>, a zavazuje se dodržovat zásady v něm uvedené.
- 12.8. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, každá ze smluvních stran obdrží její elektronické vyhotovení (soubor.pdf) opatřené elektronickými podpisy. Každá verze této Smlouvy, musí být opatřena elektronickými podpisy obou Smluvních stran, které jsou vystaveny v souladu s nařízením Evropského Parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 („nařízení eIDAS“). V případě, že tato Smlouva z jakéhokoli důvodu nebude vyhotovena v elektronické podobě, bude sepsána ve dvou (2) vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno (1) vyhotovení.

Příloha 1: Specifikace a rozsah služby

Příloha 2: Definice SLA

Příloha 3: Vzor Zprávy o plnění SLA

Strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel



Poskytovatel



[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

1. The first step is to identify the problem or question that needs to be addressed. This involves understanding the context and the specific requirements of the task.

[REDACTED]

1. Definice termínů, vad, SLA:

[REDACTED]

[REDACTED]

2. Řešení vad – garance SLA

[REDACTED]

[REDACTED]

3. Termíny plnění SLA

[REDACTED]

Tabulka termínů plnění při řešení vad dle kategorií

	Prvotní reakce [hod]	Zprovoznění systému náhradním způsobem [hod]	Odstranění závady [d]
Kategorie A			
Kategorie B			
Kategorie C			

-
- Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s odstraněním jakékoli vady delšího než 48 hodin, má Objednatel právo nechat odstranit vadu jinou osobou na náklady Poskytovatele, přičemž k tomuto je Poskytovatel povinen zajistit veškerou potřebnou součinnost na svou odpovědnost.
- Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s plněním svých povinností vyplývajících z této Přílohy 2 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn mu účtovat smluvní pokutu ve výši 200 Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení s dodržením kterékoli lhůty vztahované k řešení vad v termínech dle této Přílohy 2 této Smlouvy. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody v plné výši.