

SERVISNÍ SMLOUVA



Řízení letového provozu České republiky

„Externí servisní podpora Provozních statistik“

uzavřená podle ust. § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění
pozdějších předpisů, (dále jen „občanský zákoník“)

(dále jen „smlouva“)

1. Smluvní strany

Řízení letového provozu České republiky, státní podnik (ŘLP ČR, s. p.)

se sídlem: Navigační 787, 252 61 Jeneč

zastoupený: Mgr. Petrem Fajtlem, ředitelem Divize plánování a rozvoje letových navigačních služeb
(DPLR)

k jednání ve věcech technických oprávněný: [REDACTED]

IČO: 49710371

DIČ: CZ49710371, skupinové DIČ CZ699004742 - platné od 1. 1. 2018

bankovní spojení: ČSOB Praha 5, č. účtu: 88153/0300

SWIFT kód: CEKOCZPP

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, v oddíle A, vložce 10771

(dále jen „objednatel“)

a

IFIELD COMPUTER CONSULTANCY LIMITED – organizační složka

se sídlem: Aviatická 1039/6, 16000, Praha 6

zastoupená: Danou Kuželovou, vedoucí oddělení odštěpného závodu

IČO: 265 09 962

DIČ: CZ26509962

bankovní spojení: [REDACTED]

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, v oddíle A, vložce 46668,

jejímž zřizovatelem je IFIELD COMPUTER CONSULTANCY LIMITED, společnost založená a existující podle práva Spojeného království Velké Británie a Severního Irska, se sídlem WHITE HART HOUSE, HIGH STREET, SURREY RH8 0DT, LIMPSFIELD, Spojené království Velké Británie a Severního Irska, zapsaná v obchodním rejstříku společností Companies House v Cardiff pod registračním číslem 3578321, která provozuje obchodní činnost na území České republiky prostřednictvím této organizační složky

(dále jen „poskytovatel“)

(objednatel a poskytovatel rovněž „smluvní strany“)

2. Předmět smlouvy

2.1 Předmětem této smlouvy je poskytování servisní podpory systému Provozních statistik objednatel v rozsahu:

- provozní podpora systému
- konfigurační podpora systému

2.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat za podmínek stanovených v této smlouvě objednateli servisní podporu systému Provozních statistik.

Servisní podpora systému Provozních statistik (dále jen „**systém**“) se týká zejména zajištění provozu a údržby aplikačního programového vybavení systému, který zabezpečuje automatizované zpracování statistických dat z letového provozu podle potřeb a požadavků objednatel.

2.3 Rozsah servisní podpory systému

2.3.1. A. Provozní podpora systému

Administrace a monitoring operačního systému (včetně souborového systému), administrace a monitoring databázového systému Oracle (nezahrnuje data databáze), administrace a monitoring systému Oracle Business Intelligence EE (nezahrnuje správu repozitory a katalogu systému Provozních statistik).

1. Kontrola načítání souborů předaných z provozních ATM systémů:

- a) při neobdržení vstupního souboru informovat kontaktní osobu příslušného ATM systému,
- b) opravy / odstraňování drobných chyb importů vstupních souborů,
- c) u závažných chyb informovat kontaktní osobu příslušného ATM systému,
- d) v případě problému v komunikaci s kontaktní osobou některého z ATM systému informovat ŘLP koordinátora celého systému *Provozních statistik*,
- e) opakování importu souborů, podle potřeby s úpravami dle činností daných částí *Konfigurační podpora*.

2. Kontrola základních funkcí systému Provozních statistik:

- a) analýza poruchových stavů při úplné nebo částečné nefunkčnosti celého systému,
- b) identifikace částí nepracujících správně a analýza příčin nefunkčnosti,
- c) v případě vážných poruch nebo v případě neúspěšného restartu informovat ŘLP koordinátora a oddělení SCL/MIS, případně i HelpDesk ŘLP.

3. Kontrola transformace dat do interního datového skladu STATS2 systému:

- a) analýza chyb transformací,
- b) identifikace příčin chyb transformací,
- c) na základě zjištěných příčin provést odpovídající akce,
- d) opakování transformací podle potřeby s úpravami dle činnosti daných částí *Konfigurační podpora*.

4. Administrace přístupů do systému a přístupových práv:

Administrace se provádí na základě písemného požadavku ŘLP koordinátora systému Provozních statistik a zahrnuje:

- a) přihlášení uživatele do Provozních statistik,
- b) přístup uživatele k objektům systému Provozních statistik v zadaném rozsahu.

5. Uživatelská podpora:

- a) telefonická podpora uživatelům (v pracovní době od 8:00 do 16:00),
- b) uživatelské školení pro práci se systémem,
- c) vytváření jednoduchých sestav nad stávajícími dimenzemi a faktovými tabulkami.

2.3.2. B. Konfigurační podpora systému

1. Úpravy importů souborů z ATM systémů:

- a) [K] Vytvoření a konfigurace objektů systému (externí tabulky, tabulky, záznamy v tabulce rozhraní, view, objekty v repozitáři a v katalogu) při zřízení importu nových souborů z ATM systémů do systému *Provozních statistik*, při změně struktury souborů (změna názvu, počtu či typu položek) a při změně interpretace položek souborů.
- b) [A] Analýza dopadů při změně struktury souboru (změna názvu, počtu či typu položek) a při změně interpretace položek souboru. Změny budou řešeny buď úpravou stávajícího rozhraní a vytvořením jeho nové verze, nebo vytvořením rozhraní nového.
- c) [P] Podpora provozovateli při dohledávání příčin problémů v importech souborů.
- d) [D] Aktualizace příslušné technické a uživatelské dokumentace systému.
- e) [T] Testování importu souborů nových nebo změněných rozhraní.

2. Úpravy transformací dat do interního datového skladu STATS2 systému:

- a) [A] Analýza dopadů změn v souborech z ATM systémů na jednotlivé transformace dat systému *Provozních statistik*. Návrh souvisejících změn do transformací dat, definice nutných změn v dimenzích a faktových tabulkách a návrh postupu implementace těchto změn. Nejsou-li úpravy možné bez konzultací s provozovatelem systému, vyvolat prostřednictvím ŘLP koordinátora jednání na téma stanovení potřebného rozsahu úprav.
- b) [P] Realizace změn v transformacích a tabulkách v koordinaci s činnostmi prováděnými dle části *Provozní podpora* (včetně dopočtů a přepočtů) a úpravami v dimenzích a faktových tabulkách.
- c) [A] Poskytování podpory činnostem dle části *Provozní podpora* při dohledávání příčin problémů při transformaci dat a při opakování transformací dat,
- d) [D] Aktualizace příslušné technické dokumentace systému,
- e) [T] Testování nových nebo změněných transformací.

3. Úpravy dimenzí, faktových tabulek a uživatelského rozhraní systému.

Na základě požadavků uživatelů podaných prostřednictvím ŘLP koordinátora systému *Provozních statistik* a akceptovaných kontaktní osobou ICC:

- a) [P] Úprava stávajících a vytváření nových dimenzí, faktových tabulek a vztahů mezi nimi,
- b) [P] Úprava stávajících a vytváření nových sestav, výzev (prompts), panelů (dashboards) a záložek,
- c) [D] Aktualizace stávajících a vytváření nových uživatelských dokumentací systému,
- d) [T] Testování nových nebo změněných sestav, výzev (prompts), panelů (dashboards) a záložek,
- e) [D] Školení a konzultace nad rámec běžného uživatelského školení a telefonických konzultací dle části *Provozní podpora*.

2.4 Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za výše uvedené plnění cenu ve výši a za podmínek stanovených v této smlouvě.

3. Cena a platební podmínky

3.1 Celková cena za servisní podporu systému za pět let trvání této smlouvy činí maximálně dohodnutou smluvní částku ve výši **17 100 000,- Kč** (slovy: sedmnáct miliónů jedno sto tisíc korun českých) bez DPH a skládá se z těchto částí:

- platba za provozní podporu systému,
- platba za konfigurační podporu systému.

3.2 Paušální platba za provozní podporu systému se uskuteční ve čtvrtletních splátkách, na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „faktury“) poskytovatele s vyúčtováním DPH.

3.3 Platba za konfigurační podporu systému dle níže uvedené tabulky je stanovena dohodou smluvních stran a je závislá na počtu vykázaných servisních zásahů. Poměrná část nákladů za skutečně provedené činnosti v daném čtvrtletí související s plněním této smlouvy je kalkulována každé čtvrtletí na základě výkazu poskytovatele o činnosti odsouhlaseného objednatelem. Zásahy provedené v rámci záruční servisní podpory jsou zdarma, pro pozáruční zásahy byly stanoveny hodinové sazby dohodou smluvních stran dle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, nacházející se v tabulce „Hodinové sazby vztahující se ke konfigurační podpoře systému“.

Řádek	Položka – Paušální platba	Cena za v Kč 1 měsíc	Cena za v Kč 1 rok	Cena za v Kč 5 let
1.	Provozní podpora systému (odst. 2.3.1.=A1 až A.5)			
	Položka – Konfigurační podpora systému	Cena za maximálně 70 hod/1 měsíc	Cena za maximálně 840 hod/1 rok	Cena maximálně 4200 hod/5 let
2.	Systémové, podpůrné služby, servisní zásahy na vyžádání (odst. 2.3.2.= B1 až B.3)			
3.	Nabídková cena v Kč bez DPH (součet cen celkem řádků č. 1 a 2)			17 100 000,00

Hodinové sazby vztahující se ke konfigurační podpoře systému

Činnost	Zkratka	1 hod/ Kč
Analýza	A	
Programování	P	
Koordinační porady	R	
Konfigurace	K	
Testování	T	
Dokumentace, školení	D	

Ceny jsou platné na celé období trvání smlouvy.

3.4 Platby objednatele budou prováděny na základě faktur vystavených poskytovatelem vždy k poslednímu dni daného kalendářního čtvrtletí ve výši paušální platby za provozní podporu systémů a za skutečně provedenou konfigurační podporu systému v daném období, a to na základě výkazů servisních zásahů a provedených úkonů. Výkazy budou přílohou příslušné faktury a budou odsouhlaseny odpovědnými zástupci obou smluvních stran, kteří jsou uvedeni v příloze č. 2. Splatnost jednotlivých faktur se stanovuje na 30 kalendářních dnů ode dne obdržení faktury Objednatel. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu dané zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, jinak bude poskytovateli vrácena. V případě oprávněného vrácení faktury přestává běžet lhůta její splatnosti v den jejího odeslání od objednatele a nová lhůta splatnosti počíná běžet ode dne nového doručení opravené či doplněné faktury k objednateli. Každá faktura s odvoláním na číslo smlouvy, musí být zasílána na adresu objednatele Navigační 787, 252 61 Jeneč.

4. Místo a způsob plnění

4.1 Místem provádění servisní podpory systému podle této smlouvy je IATCC Jeneč, Navigační 787, 252 61 Jeneč.

4.2 Hlášení závad a vyžádání servisní podpory

Objednatel bude pro hlášení závad nebo vyžadování servisní podpory systému důsledně používat systém hlášení zavedený u poskytovatele, s nímž byl prokazatelně seznámen, vždy s určením priority.

4.3 Servisní podpora systému je poskytována prostřednictvím telefonu, e-mailu, příp. systému hlášení zavedeného u poskytovatele a vzdáleného přístupu.

4.4 Hlášení problémů na HelpDesk poskytovatele je akceptováno pouze ze strany pověřených osob objednatele, které jsou definované v příloze č. 3 této smlouvy. Nahlášení požadavku na technickou konzultaci či nahlášení problému lze provádět v době poskytování servisní podpory – podle odst. 4.5 této smlouvy.

4.5 Lhůta pro časové limity uvedené v příloze č. 1– Úrovně služeb/Dostupnost systému začíná běžet po prokazatelném nahlášení požadavku na servisní zásah poskytovateli ze strany objednatele podle odst. 4.3 a odst. 4.4 této smlouvy.

4.6 Dokončením servisního zásahu u závad, které jsou v odpovědnosti poskytovatele, se rozumí odstranění závady, navrácení systému do provozního využívání a vytvoření nápravného opatření, které zabrání opakování vzniku závady.

4.7 Dokončením servisního zásahu u závad, které nejsou v odpovědnosti poskytovatele, se rozumí předání výsledku analýzy a doporučení pro další postup objednatele, který povede k odstranění závady.

5. Odpovědnost za vady

5.1 Objednatel má právo nahlásit poskytovateli jakoukoliv závadu na systému dle odst. 2.3.1 a požadavky na konfigurační úpravy dle odst. 2.3.2 podle postupu uvedeném v odst. 4.3 a 4.4 této smlouvy. Ohlášení je možné učinit e-mailem, příp. systémem hlášení zavedeným u poskytovatele nebo telefonem. Telefonní oznámení musí být následně potvrzeno písemně e-mailem, příp. systémem hlášení zavedeným u poskytovatele.

5.2 Objednatel má právo reklamovat zjištěné vady kvality a rozsahu poskytované servisní podpory. Nahlášení reklamace je možné učinit e-mailem, příp. systémem hlášení zavedeným u poskytovatele nebo telefonem. Telefonní oznámení musí být následně potvrzeno písemně e-mailem, příp. systémem hlášení zavedeným u poskytovatele.

5.3 Poskytovatel je povinen bezplatně odstranit reklamovanou vadu nebo provést konfigurační úpravu systému poskytované servisní podpory. Toto ustanovení je bez omezení platné po celou dobu trvání této smlouvy.

5.4 Poskytovatel tímto poskytuje objednateli záruku na všechny servisní zásahy uskutečněné na základě této smlouvy. Záruční doba je stanovena v délce 12 měsíců a počíná běžet ode dne podpisu protokolu o úspěšně provedeném servisním zásahu.

5.5 Záruka se nevztahuje na případy, kdy jsou poruchy způsobeny neodborným zásahem objednatele (nakládání se systémem v rozporu s dodanou dokumentací), mechanickým poškozením, nedodržením provozních podmínek, předepsaných postupů a uživatelskou příručkou nebo z titulu vyšší moci.

5.6 Pokud není v této smlouvě uvedeno jinak, řídí se odpovědnost za vady přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku.

6. Povinnosti objednatele

6.1 Objednatel umožní zaměstnancům poskytovatele přístup do míst, ve kterých má poskytovatel provádět servisní podporu systému v rozsahu této smlouvy.

- 6.2 Objednatel umožní zaměstnancům poskytovatele dálkový přístup k serverovým systémům. Podmínkou pro používání dálkového přístupu ze strany poskytovatele je dodržování interních pravidel objednatele pro dálkový přístup. Objednatel se bez závažného důvodu nebude bránit použít dálkový přístup v čase, který si určí poskytovatel.
- 6.3 Objednatel se zavazuje, že poskytne poskytovateli součinnost nezbytně nutnou k řádnému plnění této smlouvy. Za tímto účelem zejména umožní poskytovateli a jeho zaměstnancům přístup na svá pracoviště pro účely provedení servisního zásahu.
- 6.4 Objednatel je povinen obdržení vyřešeného úkolu potvrdit emailem a po ověření funkčnosti písemně potvrdit zjištěný stav servisního zásahu poskytovateli do čtvrtletního výkazu, který o něm obsahuje záznam.

7. Povinnosti poskytovatele

- 7.1 Poskytovatel je odpovědný za to, že servisní podpora bude poskytována v souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy, včetně zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském a právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“). Jakékoliv škody vzniklé porušením platných obecně závazných právních předpisů jdou k tíži poskytovatele.
- 7.2 Poskytovatel jako zaměstnavatel při poskytování servisní podpory dle této 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 poskytovatele nebo dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch, jdou k tíži poskytovatele. Pokud poskytovatel svou činností způsobí nebezpečí na pracovišti objednatele, je povinen ho sám zabezpečit a neprodleně o tom informovat objednatele.
- 7.3 Poskytovatel je povinen po dobu poskytování servisní podpory dodržovat na pracovišti objednatele pořádek, odstraňovat na své náklady odpady a nečistotu a zajistit pracoviště objednatele proti vniknutí nepovolaných osob.
- 7.4 Poskytovatel prohlašuje, že realizací této smlouvy nejsou dotčena žádná práva jiných osob, včetně práv autorských. Veškerá odpovědnost z tohoto vyplývající jde k tíži poskytovatele.
- 7.5 Poskytovatel prohlašuje, že má dostatek kvalifikovaných osob, které jsou připravené poskytovat servisní podporu sjednanou dle této smlouvy.
- 7.6 Poskytovatel je povinen vést záznamy o rozsahu provedených prací v rámci servisní podpory.
- 7.7 Poskytovatel předává výsledky své činnosti objednateli elektronickou poštou nebo úpravou přímo v systému.
- 7.8 Při provádění servisní podpory je poskytovatel povinen disponovat zálohou servisovaného systému pro případ možnosti návratu k původnímu stavu.

8. Smluvní pokuta a úrok z prodlení

- 8.1 Smluvní strany sjednávají pro případ porušení smluvních povinností smluvní pokuty a úrok z prodlení.
- 8.2 V případě prodlení objednatele s úhradou řádně vystavené faktury je objednatel povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z neuhrazené částky za každý započatý den prodlení.
- 8.3 V případě, že objednatelem budou vytvořeny podmínky pro plnění v rozsahu uvedeném v této smlouvě, avšak poskytovatel nedodrží kterýkoliv z časů uvedených v příloze č. 1 této smlouvy, je

objednatel oprávněn účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč za každý započatý den prodlení.

- 8.4 Odchylně od § 2050 občanského zákoníku se smluvní strany dohodly, že sjednání jakékoli smluvní pokuty se nedotýká práva na náhradu škody vzniklé z porušení povinností, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, a nárok na náhradu škody může být uplatněn nezávisle na smluvní pokutě a v plné výši.

9. Náhrada majetkové a nemajetkové újmy

- 9.1 Pro náhradu majetkové újmy (škody) a nemajetkové újmy platí příslušná ustanovení občanského zákoníku. Majetková újma se nahrazuje v penězích, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Smluvní strany prohlašují, že dojde-li porušením povinností poskytovatele ke vzniku újmy na pověsti nebo obchodní firmě zákazníka či k jiné nemajetkové újmě, uhradí poskytovatel zákazníkovi i přiměřené zadostiučinění.

10. Odstoupení od smlouvy

- 10.1 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.
- 10.2 Objednatel je oprávněn okamžitě odstoupit od této smlouvy v případě, že poskytovatel:
- a) je v prodlení se zahájením odstraňování řádně nahlášené závady systému po dobu delší než 5 pracovních dnů oproti požadovaným časům dle přílohy č. 1 této smlouvy, nebo
 - b) je v prodlení s odstraněním řádně nahlášené závady systému po dobu delší než 30 pracovních dnů oproti požadovaným časům dle přílohy č. 1 této smlouvy, nebo
 - c) opakovaně (tj. více než dvakrát) porušuje své povinnosti vyplývající z čl. 7 této smlouvy a na takové porušení byl vždy písemně upozorněn, nebo
- 10.3 Poskytovatel je oprávněn okamžitě odstoupit od této smlouvy v případě, že objednatel:
- a) je v prodlení se zaplacením řádně vystavené faktury delším než 30 dnů nebo
 - b) opakovaně (tj. více než dvakrát) porušuje své povinnosti vyplývající z čl. 6 této smlouvy a na takové porušení byl vždy písemně upozorněn.
- 10.4 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), ve znění pozdějších předpisů.
- 10.5 V případě odstoupení kterékoliv ze smluvních stran od této smlouvy, končí platnost a účinnost této smlouvy dnem doručení písemného oznámení doporučeným dopisem o odstoupení od této smlouvy druhé smluvní straně prostřednictvím držitele poštovní licence.
- 10.6 V případě odstoupení od této smlouvy budou vyrovnány nároky obou smluvních stran tak, aby nedošlo k bezdůvodnému obohacení ani jedné smluvní strany.
- 10.7 Odstoupení od této smlouvy nemá vliv na nároky ze smluvních pokut a náhrady škody dle této smlouvy vzniklé před účinností odstoupení od této smlouvy.

11. Vyšší moc (vis maior)

- 11.1 Smluvní strany se osvobozují od odpovědnosti za částečné nebo úplné nesplnění smluvních závazků, jestliže se tak prokazatelně stalo v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se pokládají trvalé nebo dočasné mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli smluvní strany. Nastanou-li výše uvedené okolnosti, jsou obě strany povinny se neprodleně o těchto okolnostech vzájemně informovat.
- 11.2 Lhůty pro plnění povinností podle této smlouvy se prodlužují o dobu, po kterou prokazatelně trvá okolnost vylučující odpovědnost za částečné nebo úplné nesplnění smluvních závazků.
- 11.3 Jestliže důsledky vyplývající ze zásahu vyšší moci prokazatelně trvají déle než tři měsíce, může kterákoliv ze smluvních stran od smlouvy odstoupit s tím, že se nároky smluvních stran vyrovnají tak, aby žádné ze smluvních stran nevzniklo bezdůvodné obohacení.

12. Doba trvání smlouvy

- 12.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu pěti (5) let počínaje dnem 1. 1. 2018.
- 12.2 Tato smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti nabývá dnem 1. 1. 2018, přičemž uvedené datum nabytí účinnosti této smlouvy musí následovat až po jejím uveřejnění v registru smluv.
- 12.3 Obě smluvní strany mají právo tuto smlouvu písemně vypovědět, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí šest (6) měsíců a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 12.4 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 12.5 V případě ukončení této smlouvy jsou si obě smluvní strany povinny vzájemně vyrovnat všechny doposud existující závazky tak, aby nedošlo k bezdůvodnému obohacení ani jedné smluvní strany.

13. Ostatní ujednání

- 13.1 Poskytovatel prohlašuje, že je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou jeho činnostmi jiným osobám.
- 13.2 Bezpečnost v civilním letectví

Poskytovatel podpisem této smlouvy bere na vědomí, že není oprávněn sdělovat či jakkoliv šířit informace, kterými by mohla být narušena bezpečnost v civilním letectví, a to z důvodů požadavků na zachování bezpečnosti v civilním letectví, které vyplývají z příslušných právních předpisů (zejména Letecký předpis L 17), a které ukládají poskytovatelům letových provozních služeb, přijmout taková adekvátní opatření, na základě kterých bude zajištěna ochrana civilního letectví před protiprávními činy. Poskytovatel nesmí zejména jakkoliv reprodukovat a dále šířit informace, o nichž se dozvěděl v souvislosti s plněním této smlouvy.

- 13.3 Poskytovatel prohlašuje, že realizací této smlouvy nejsou dotčena žádná práva jiných osob, včetně práv autorských. Dále poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn převést na objednatele veškerá práva spojená s realizací smlouvy. Veškerá odpovědnost z tohoto vyplývající jde k tíži poskytovatele.

- 13.4 Obchodní tajemství

Podle § 504 občanského zákoníku je obchodním tajemstvím kalkulace ceny uvedená v odst. 3.3 této smlouvy včetně hodinových sazeb, a proto nebude uveřejněna, ani poskytnuta podle tohoto odstavce.

13.5 Uveřejňování

Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je povinen uveřejnit tuto smlouvu ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel bere dále na vědomí, že objednatel je povinným subjektem podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a je povinen poskytnout informace podle tohoto zákona.

13.6 Poskytovatel bere na vědomí, že objekt IATCC a jeho okolí je z důvodu ochrany majetku monitorováno.

13.7 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděly v souvislosti s uzavřením této smlouvy nebo jejím plněním, ledaže se taková informace stala obecně známou bez zavinění smluvní strany. Povinnost mlčenlivosti platí bez ohledu na ukončení smluvního vztahu založeného touto smlouvou.

13.8 K veškerým autorským dílům, která vzniknou vlivem servisních zásahů objednateli, uděluje poskytovatel objednateli právo autorské dílo užít (dále jen „licenci“), a to v rozsahu a za podmínek touto smlouvou stanovených. Licence se poskytuje jako výhradní, k jakémukoliv účelu, v neomezeném množstevním rozsahu pro území České republiky, na celou dobu trvání majetkových práv autorských.

14. Závěrečná ustanovení

14.1 Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze výslovným oboustranně potvrzeným smluvním ujednáním, a to ve formě písemných vzestupně číslovaných dodatků k této smlouvě, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

14.2 Obě smluvní strany prohlašují, že jednotlivé články této smlouvy jsou dostatečné z hlediska náležitosti pro vznik smluvního vztahu, a že bylo využito smluvní volnosti stran a tato smlouva se uzavírá určitě, vážně a srozumitelně. Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah se řídí ustanoveními občanského zákoníku.

14.3 Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva bude vykládána v souladu a vyvolávat právní následky pouze dle ujednání ve smlouvě výslovně vyjádřených a dle zákona, s vyloučením následků plynoucích ze zvyklostí a zavedené praxe smluvních stran. Smluvní strany se dle § 558 odst. 2 občanského zákoníku dohodly, že k obchodním zvyklostem zachovávaným obecně anebo v daném odvětví se nepřihlíží.

14.4 Smluvní strany se zavazují, že bez předchozího výslovného písemného souhlasu druhé smluvní strany nepostoupí ani nepřevедou jakákoliv práva či povinnosti vyplývající ze smlouvy ani smlouvu jako celek na třetí osobu či osoby.

14.5 Poskytovatel prohlašuje a odpovídá zato, že má oprávnění k podnikání v rozsahu plnění této smlouvy, a že při provádění servisních zásahů bude postupovat s odbornou péčí. Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou porušením jeho povinností nebo způsobenou jeho činností, pokud není stanoveno v této smlouvě jinak.

14.6 Poskytovatel odpovídá za veškeré vztahy s autory a za ochranu autorských práv. Veškerá odpovědnost z toho vyplývající jde k tíži poskytovatele. Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou porušením jeho povinností nebo způsobenou jeho činností.

14.7 Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory vyplývající ze smlouvy nebo v souvislosti s ní, které se nedaří odstranit jednáním mezi stranami, budou s konečnou platností rozhodovány příslušným soudem.

14.8 Stane-li se jakákoliv část smlouvy neplatnou či neúčinnou, zbývající části zůstávají i nadále platné a účinné. V takovém případě se smluvní strany zavazují neplatné či neúčinné ustanovení

neprodleně nahradit ustanovením, které je svým účelem a povahou nejbližší takovému neplatnému či neúčinnému ustanovení.

14.9 Smlouva je vyhotovena v českém jazyce ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dva (2) výtisky.

14.10 Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

Přílohy č. 1 – Úrovně služeb/Dostupnost systému

Příloha č. 2 - Odpovědní zástupci obou smluvních stran

Příloha č. 3 - Pověřené osoby objednatele

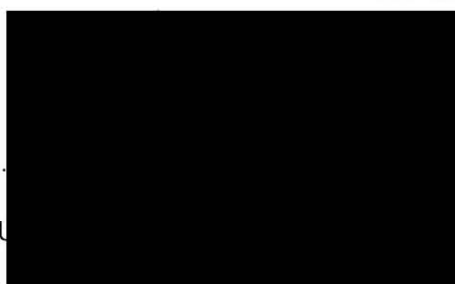
V Jenči dne 20-12-2017



Řízení letového provozu České republiky, státní podnik (ŘLP ČR, s.p.)

V Praze dne

17/12/2017



IFIELD COMPUTECH, s.r.o.

organizační složka

Příloha č. 1 k servisní smlouvě č. 357/2017/PS/033

15. Úrovně služeb/Dostupnost systému

Úrovně služeb

Tato část klasifikuje a popisuje různé úrovně problémů a chyb na úrovni systému. Některé závady mohou být způsobeny ostatními částmi systému, které jsou mimo odpovědnost dodavatele. V takových případech není možné garantovat přesný čas identifikace problému a jeho řešení, protože závisí na odezvě třetí strany.

Dále uvedené časy vycházejí z pracovní doby od 8.00 do 16.00 v pracovních dnech. Odezva na poruchu nahlášenou po 15.00 se počítá od 8.00 následujícího pracovního dne.

Poskytovatel neprodleně potvrdí příjem každého servisního hlášení, ať se jedná o závadu, úpravu přístupových práv, požadavek na konzultaci, školení či konfiguraci.

Dostupnost systému

Mimo výjimek uvedených dále dodavatel zaručuje dostupnost systému H8 v pracovní dny podle kritérií stanovených v níže uvedených tabulkách. Plánovaná odstavení jsou z těchto kalkulací vyloučena, stejně tak výpadky proudu a jiné události, které nemůže dodavatel ovlivnit.

Název	Popis	Akce	Rozsah servisní podpory	Čas vyřešení
Kategorie 1 - kritická porucha	Porucha, která ovlivňuje celý systém	Hlášení z Help Desku je zdokumentováno a je mu přiřazena nejvyšší priorita. Řešitelský tým odstraní chybu, zanesse chybu do dokumentace a předá systém do provozu.	A.1 až A.3	do 2 prac. dnů
Kategorie 2 - vážná porucha (porucha aplikace)	Porucha, která ovlivňuje část systému	Hlášení z Help Desku je zdokumentováno a je mu přiřazena vysoká priorita. Řešitelský tým odstraní chybu, zanesse chybu do dokumentace a předá systém do provozu.	A.1 až A.3	do 3 prac. dnů
Kategorie 3 - drobná porucha	Systém je plně funkční, data mohou být vkládána, výstupy vytvářeny, jedná se o drobné „kosmetické“ závady (nevhodně zvolené termíny, nadpisy, formátování atd.)	Hlášení z Help Desku je zdokumentováno a je mu přiřazena nízká priorita. Řešitelský tým odstraní chybu, zanesse chybu do dokumentace a předá systém do provozu.	A.1 až A.3	do 2 kalendářních měsíců, obvykle v další verzi
Přístupová práva	Nastavování přístupových práv	Na základě požadavku koordinátora systému Provozních statistik povolit či zakázat zadaným osobám přihlášení do Provozních statistik, nebo přístup k objektům systému Provozních statistik v zadaném rozsahu	A.4	do 2 prac. dnů
Telefonické konzultace	Poskytování telefonické podpory uživatelům při práci se systémem (v pracovní době)		A.5.a)	Online, složitější odpovědi do 2 prac. dnů

Název	Popis	Akce	Rozsah servisní podpory	Čas vyřešení
Školení	Poskytování školení v ovládání systému Provozních statistik		A.5.b)	3x ročně školení koncových uživatelů v rozsahu 4 hod.
Ad-hoc setavy	vytvoření drobných nenáročných sestav nad stávajícími dimenzemi a faktovými tabulkami		A.5.c)	do 2 prac. dnů
Konfigurace nahrávání souborů	Adaptace nahrávání dat do systému při zavádění, změně struktury a/nebo interpretace položek vstupních souborů		B.1.a) až c)	Online, složitější odpovědi do 2 prac. dnů
Konfigurace transformací dat	Adaptace transformací při zavádění, změně struktury a/nebo interpretace položek vstupních souborů		B.2. a) až b)	do 1 kalendářního měsíce
Konfigurace výstupů	Na základě požadavků uživatelů upravovat, aktualizovat a vytvářet dimenze, faktové tabulky, sestavy, prompty a dashboardy včetně dokumentace		B.3	do 3 kalendářních měsíců

Příloha č. 2 k servisní smlouvě č. 357/2017/PS/033

Odpovědní zástupci objednatele a poskytovatele

Odpovědní zástupci objednatele

Jméno	E-mail	Telefon
Ing. Zdeněk Nohava		
Ing. Lubomíra Haaseová		
Ing. Jana Kohoutková		

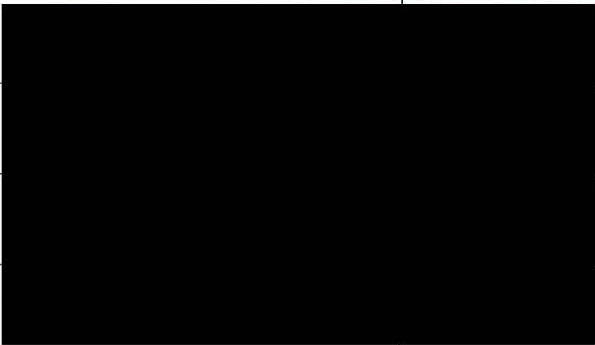
Odpovědní zástupci poskytovatele

Jméno	E-mail	Telefon
Dana Kuželová		
RNDr. Ivan Huječek		
Iva Jeníčková		



Příloha č. 3 k servisní smlouvě č. 357/2017/PS/033

Pověřené osoby objednatele

Jméno	E-mail	Telefon
Ing. Jana Kohoutková		
Ing. Martin Jelínek		
Ing. Petr Kroček		
Ing. Jan Brožek		