

evidenční číslo smlouvy ŘLP ČR, s.p.:124/2018/PS/036

evidenční číslo smlouvy zhotovitele: Projektově.CZ s.r.o.: OBJ-20180016

Servisní smlouva
4853/2018/RLPCR



**Řízení letového provozu
České republiky**
Servisní smlouva

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: Ing. Miloslavou Mezerovou, výkonnou ředitelkou Útvaru finančně správního

k jednání ve věcech technických oprávněný:

IČO: 49710371

DIČ: CZ699004742

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

Projektově.CZ s.r.o.

se sídlem: Kukučínova 799/10, Ostrava, 70900

zastoupená: Ing. Zdeňkem Solnickým

IČO: 29460581

DIČ: CZ 29460581

bankovní spojení: [REDACTED]

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě dne 26.1.2013, oddíl C, vložka 35921

(dále jen „zhotovitel“)

(objednatel a poskytovatel rovněž „smluvní strany“)

2. Preambule

2.1. Objednatel poptává od zhotovitele servisní podporu systému „Software pro řízení projektů a úkolů“, který si objednatel zakoupil od zhotovitele na základě kupní smlouvy evidenční číslo ŘLP ČR s. p.: 114/2018/IS/136 (dále jen „systém“).

2.2. Tato servisní smlouva je současně uzavírána s Kupní smlouvou uzavřenou pod ev. č. ŘLP 114/2018/IS/136, v rámci které objednatel od zhotovitele zakupuje systém.

3. Předmět smlouvy

3.1. Rozsah servisní podpory prováděné poskytovatelem.

Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli servisní podporu pro systém v následujícím rozsahu:

- 3.1.1. profylaktické kontroly systému a s tím související úkony pravidelně 1x měsíčně
- 3.1.2. aktualizace systému a s tím související úkony,
- 3.1.3. standardní úpravy konfigurace a parametrů SW ve vazbě na změny organizačního uspořádání,
- 3.1.4. drobné úpravy výstupních formulářů resp. tiskových sestav bez vlivu na strukturu resp. zpracování zobrazovaných údajů,
- 3.1.5. zpracování návrhů na možná řešení složitějších změn resp. doporučených úprav konfigurace systému do budoucna,
- 3.1.6. vyžádaná technická konzultace bezprostředně nesouvisející s provozem systému nebo vztahující se k otázkám dalšího možného (budoucího) rozvoje systému.

(dále jen „servisní podpora“).

3.2. Parametry provozní servisní podpory systému:

- 3.2.1. Možnost hlášení incidentů a požadavků v pracovní dny od 9 do 17 hodin (pracoviště typu service-desk pro příjem požadavků); hlášení formou e-mailu nebo telefonicky.
- 3.2.2. Reakční doba na incidenty je stanovena na jeden (1) pracovní den. Incidentem se rozumí neplánovaná událost, která představuje odchylku od běžného provozního stavu a brání provozu aplikace nebo přístupu k datům.

3.3. Zhotovitel se zavazuje poskytnout zhotoviteli servisní podporu systému v rozsahu a způsobem uvedeným v této smlouvě. Součástí této povinnosti je i závazek servisní zásahy řádně dokumentovat a dokumentaci zásahů předávat pravidelně objednateli.

- 3.3.1. Zhotovitel poskytuje servisní podporu ve vlastním závodě a/nebo v místě instalace zařízení. Místem instalace systému je objekt objednatele.

3.4. Objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli za poskytování servisní podpory cenu uvedenou v odst. 8.1 této smlouvy.

4. Reakční doby pro servisní podporu

4.1. Maximální reakční doby

Maximální reakční doby stanovené pro jednotlivé úkony servisní podpory dle odst. 3.1 této smlouvy jsou uvedené v následující tabulce:

Druh služby	Maximální reakční doba	Maximální doba opravy
L1	následující pracovní den	do 5 pracovních dnů

Druh služby	Maximální reakční doba	Maximální doba opravy
L2	do 5 pracovních dnů	do 15 pracovních dnů
L3	do 10 pracovních dnů	dle dohody

Při kombinaci druhů poskytovaných služeb pro jeden a tentýž servisní zásah platí vždy doba, která je kratší. V případě souběhu dvou nebo více druhů služby, jsou-li ze strany objednatele určeny různé priority, bude celková reakční doba stanovena písemnou dohodou mezi odpovědnými pracovníky obou smluvních stran, jinak platí doba, která je delší.

4.2. Úrovně priorit

Priority pro odstranění závad na systému nebo pro požadavky servisní podpory vždy stanovuje objednatel podle klíče uvedeného v následující tabulce:

Priorita	Definice
1	<ul style="list-style-type: none"> - systém je zcela mimo provoz nebo není možné spustit některou z podporovaných funkcí na několika koncových pracovištích, - aplikace opakovaně kolabuje na zpracování stejné úlohy, není možné použít jiný pracovní postup a hrozí prodlení v předepsaném postupu zpracování příslušných dat,
2	<ul style="list-style-type: none"> - některá z klíčových funkcí systému není k dispozici nebo je její funkčnost nespolehlivá (nebo jinak netypická) a použití náhradních postupů buď není možné, nebo je užití náhradních postupů pro uživatele velmi problematické, díky čemuž vzniká nebezpečí z možného prodlení ve zpracování dat - hrozí výpadek systému resp. hrozí výskyt závady kategorie L1,
3	<ul style="list-style-type: none"> - některá z méně významných funkcí systému není k dispozici a zbývající části systému jsou správně funkční bez dopadu na standardní zpracování dat, nehrozí nebezpečí z prodlení zpracování dat, - některá ze standardních funkcí systému nepracuje korektně, ale k příslušné operaci existuje náhradní postup, který je možné v daném čase použít, - systém má zhoršený výkon nebo komfort obsluhy, - užívání systému vyžaduje od uživatelů zvýšenou pracovní zátěž (nutnost užití méně efektivních resp. náhradních postupů), - kontrolní funkce systému nepracují správně nebo spolehlivě a při obsluze systému tak roste riziko zavlečení chyby do dat nebo postupu zpracování, - je vyžádána konzultace bezprostředně související s provozem systému,

5. Povinnosti objednatele

- 5.5.1. Objednatel umožní zaměstnancům zhotovitele přístup do míst, ve kterých má zhotovitel provádět servisní podporu v rozsahu smlouvy.
- 5.5.2. Objednatel umožní zaměstnancům zhotovitele dálkový přístup k serverovým systémům. Podmínkou pro používání dálkového přístupu ze strany zhotovitele je dodržování interních pravidel objednatele pro dálkový přístup. Objednatel umožní zhotoviteli se s těmito předpisy seznámit. Objednatel bez závažného důvodu nebude bránit použití dálkového přístupu v čase, který určí zhotovitel.
- 5.5.3. Objednatel bude pro hlášení závad nebo vyžadování servisní podpory důsledně používat systém hlášení – ServisDesk - zavedený u zhotovitele, s nímž byl prokazatelně seznámen, vždy s určením priority.
- 5.5.4. Součinnost
 - 5.5.4.1. Objednatel je povinen se prokazatelně seznámit zhotovitele s pravidly a podmínkami provozu systému. Pokud dojde ke změně těchto pravidel, zavazuje se objednatel o těchto změnách prokazatelně informovat zhotovitele.
 - 5.5.4.2. Objednatel se zavazuje, že poskytne zhotoviteli součinnost nezbytně nutnou k řádnému plnění smlouvy.
 - 5.5.4.3. Objednatel je povinen nahlásit zhotoviteli jakoukoliv závadu na systému, a to bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Ohlášení je možné dle odst. 5.1.3 této smlouvy. Lhůty dle odst. 4.1 této smlouvy začínají plynout od oznámení dle odst.5.1.3 této smlouvy.

6. Povinnosti zhotovitele

- 6.1. Zhotovitel 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 půjdou k tíži zhotovitele.
- 6.2. Zhotovitel se zavazuje respektovat pravidla a podmínky objednatele týkající se provozu systému dle odst. 5.1.4 této smlouvy. Pokud dojde ke změně těchto pravidel, zavazuje se objednatel o těchto změnách prokazatelně informovat zhotovitele.
- 6.3. Zhotovitel jako zaměstnavatel při poskytování servisní podpory dle 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, půjdou k tíži zhotovitele. V případě, že zhotovitel svou činností způsobí nebezpečí na pracovišti objednatele, je povinen učinit nezbytná opatření k odvrácení škody a neprodleně o tom informovat objednatele.
- 6.4. Zhotovitel je povinen po dobu poskytování servisní podpory dodržovat na pracovišti objednatele pořádek, odstraňovat na své náklady odpady a nečistotu a zajistit pracoviště objednatele, na kterém je systém bezprostředně umístěn, proti vniknutí nepovolaných osob.
- 6.5. Zhotovitel je povinen po celou dobu poskytování servisní podpory respektovat podmínky bezpečnostního referátu objednatele ohledně režimu vstupu a vjezdu vozidel do objektů a na pozemky objednatele. Pokud dojde ke změně těchto podmínek, zavazuje se objednatel o těchto změnách prokazatelně informovat zhotovitele. Zhotovitel předloží objednateli po podpisu smlouvy písemný

10.3.Zhotovitel bezplatně odstraní během záruční lhůty všechny vady způsobem, který bude považovat za nejvhodnější a to tak, že:

10.3.1. sdělí objednateli telefonem, nebo přes e-mail, jaký zásah s použitím dostupných prostředků má být proveden nebo

10.3.2. vyšle k objednateli svého specialistu nebo

10.3.3. přijme jiná opatření, která mohou být dohodnuta s objednatelem.

10.4.Objednatel má právo reklamovat zjištěné vady kvality a rozsahu poskytované servisní podpory. Nahlášení reklamace je možné učinit na HelpDesk zhotovitele .

10.5.Zhotovitel je povinen bez zbytečného odkladu a bezplatně odstranit oprávněně reklamovanou vadu poskytované servisní podpory. Toto ustanovení je bez omezení platné po celou dobu trvání smlouvy.

10.6.Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, řídí se odpovědnost za vady ustanoveními občanského zákoníku.

11. Smluvní pokuty

11.1.Smluvní strany sjednávají pro případ porušení smluvních povinností smluvní pokuty.

11.2.V případě, že ze strany zhotovitele dojde ke zpoždění oproti časům uvedeným v odst. 4.1nebo odst. 4.2této smlouvy, je zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu takto:

Kategorie požadavku	Maximální doba prvotní reakce (reakční časy)	Maximální doba opravy (zásahové časy)
L1	500,- Kč za každý případ	500,- Kč za každých dalších započatých 24 hodin *
L2	300,- Kč za každý případ	200,- Kč za každý další započatý pracovní den
L3	200,- Kč za každý případ	100,- Kč za každý další započatý pracovní den

11.3.Smluvní pokuty sjednané smlouvou, hradí povinná strana nezávisle na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně v této souvislosti škoda, kterou lze vymáhat samostatně a v plné výši vedle smluvní pokuty.

12. Odstoupení od smlouvy

12.1.Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od smlouvy v případě, že druhá smluvní strana podstatně poruší své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně s uvedením jeho důvodu.

12.2.Objednatel je oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy v případě, že zhotovitel:

12.2.1. je v prodlení se zahájením odstraňování řádně nahlášené závady systému po dobu delší než 30 kalendářních dnů nebo

- 12.2.2. je v prodlení s odstraněním řádně nahlášené závady systému po dobu delší než 90 dnů nebo
- 12.2.3. opakovaně (tj. více než dvakrát) porušil svou povinnost vyplývající z článku 6 této smlouvy a na takové porušení byl vždy písemně upozorněn.
- 12.3. Zhotovitel je oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy v případě, že objednatel:
- 12.3.1. je v prodlení se zaplacením řádně vystavené faktury delším než 30 dnů; nebo
- 12.3.2. opakovaně (tj. více než dvakrát) porušil své povinnosti vyplývající z odst. 5 této smlouvy a na takové porušení byl vždy písemně upozorněn.
- 12.4. Kterákoliv ze smluvních stran je dále oprávněna odstoupit od smlouvy, pokud se druhá smluvní strana dostane do úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů.
- 12.5. V případě odstoupení kterékoliv ze smluvních stran od smlouvy končí platnost a účinnost této smlouvy dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně. V pochybnostech se má za to, že účinnost odstoupení nastala marným uplynutím lhůty pro uložení, přičemž úložní lhůta na základě dohody obou smluvních stran činí tři dny po uložení.
- 12.6. V případě odstoupení od smlouvy budou vyrovnány nároky obou smluvních stran tak, aby nedošlo k bezdůvodnému obohacení ani jedné smluvní strany.
- 12.7. Odstoupení od smlouvy nemá vliv na nároky ze smluvních pokut a náhrady škody dle této smlouvy vzniklé před účinností odstoupení od smlouvy.

13. Vyšší moc

- 13.1. 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 okolnosti, které vznikly po uzavření smlouvy v důsledku stranami nepředvídaných a neodvratitelných vnějších událostí, mimořádné povahy a mají bezprostřední vliv na plnění předmětu smlouvy. Nastanou-li výše uvedené okolnosti, jsou obě smluvní strany povinny se neprodleně o těchto okolnostech vzájemně informovat.
- 13.2. Lhůty pro plnění povinností podle smlouvy se prodlužují o dobu, po kterou prokazatelně trvá okolnost vylučující odpovědnost za částečné nebo úplné nesplnění smluvních závazků důsledkem vyšší moci.
- 13.3. Jestliže důsledky vyplývající ze zásahu vyšší moci prokazatelně trvají déle než tři měsíce, může kterákoliv ze smluvních stran od smlouvy odstoupit.

14. Náhrada majetkové a nemajetkové újmy

- 14.1. 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 objednatele či k jiné nemajetkové újmě, uhradí poskytovatel objednateli přiměřené zadostiučinění.

15. Ostatní ujednání

- 15.1. Zhotovitel prohlašuje, že je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou jeho činností jiným osobám.
- 15.2. Zhotovitel podpisem 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.

15.3.Uveřejňování

Zhotovitel 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) a zákona č.134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů. Zhotovitel bere dále na vědomí, že objednatel je povinen poskytnout informace podle zákona č.106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Při uveřejnění této smlouvy v registru smluv budou v jejím textu znečitelněny zejména tyto údaje: jméno osoby objednatele oprávněné k jednání ve věcech technických, bankovní spojení zhotovitele, podpisy na smlouvě, a dále obchodní tajemství ve smyslu ust. § 504 občanského zákoníku specifikované v odst. 15.5 této smlouvy.

15.4.Obchodní tajemství

Podle § 504 občanského zákoníku je obchodním tajemstvím cena za rok servisní podpory a počet let, po kterou bude servisní podpora poskytována uvedená v odst. 8.1 této smlouvy, a počet let uvedený v odst. 9.1 této smlouvy, a proto nebudou uveřejněny, ani poskytnuty podle článku 15.4 této smlouvy.

15.5.Zhotovitel prohlašuje a odpovídá za to, že má oprávnění k podnikání v rozsahu plnění smlouvy a že při poskytování servisní podpory bude postupovat s odbornou péčí a odpovídá za to, že realizací smlouvy nejsou dotčena práva jiných osob.

15.6.Zhotovitel je oprávněn při plnění smlouvy využívat služeb třetích osob, za jejichž plnění však nese plnou odpovědnost.

15.7.Zhotovitel je povinen k náhradě škody způsobené porušením jeho povinností nebo způsobenou jeho činností.

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

15.9.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.

16. Závěrečná ustanovení

Obě smluvní strany prohlašují, že jednotlivé články smlouvy jsou dostatečné z hlediska náležitosti pro vznik smluvního vztahu, a že se jejich závazkový vztah řídí občanským zákoníkem.

16.1.Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze výslovným oboustranně potvrzeným smluvním ujednáním, a to ve formě dodatku ke smlouvě, podepsaným oběma smluvními stranami.

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

16.3.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.

16.4.Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou (2).

V Jenci dne

