



**Řízení letového provozu
České republiky**



SERVISNÍ SMLOUVA
o poskytování servisní podpory ekonomického systému EUS a EUS/PIS

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
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. Janem Klasem, generálním ředitelem

k jednání ve věcech technických oprávněný: [REDACTED]

IČO: 49710371

DIČ: CZ49710371

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

SWIFT kód: CEKOCZPP

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle A, vložce 10771,

(dále jen „**objednatel**“)

a

IFIELD COMPUTER CONSULTANCY LIMITED – organizační složka

se sídlem: Aviatická 1039/6, 160 00 Praha 6

zastoupená: [REDACTED]

IČO: 26509962

DIČ: CZ26509962

bankovní spojení: [REDACTED]

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, v oddíle A, vložce 46668,

(dále jen „**poskytovatel**“).

(objednatel a poskytovatel rovněž „**smluvní strany**“).

2. Preambule

Účelem této smlouvy je zajistit ze strany poskytovatele provoz a údržbu aplikačního vybavení systémů autorizace ekonomických agend objednatele.

3. Předmět smlouvy

3.1. Poskytovatel se zavazuje na základě této smlouvy zajistit **servisní podporu a údržbu systému EUS a EUS/PIS** (dále jen „**systém**“) tak, aby byl systém v plně funkčním režimu v souladu s obecně závaznými předpisy v oblasti ekonomických agend, zejména zákona o

účetnictví. Poskytované služby se budou týkat zajištění kompletních služeb Aplikačního Software – dále jen „ASW“. Dodávané služby se budou týkat zejména zajištění trvalého provozu a údržby aplikačního programového vybavení zabezpečujícího zpracování dat ekonomických agend dle potřeb a zadání objednatele v rámci systému.

Servisní podpora a údržba se týká následujících **modulů**:

Servisní podpora – Moduly systému EUS	Servisní podpora – Moduly systému EUS/PIS
Běžný deník	Agenda vedoucího
Cash Flow	Docházka DPČ a DPP
Číselníky	Docházka HPP
D.E.B.I.	Ekonomika práce
DPH	Evidence IDC a bezpečnost
Drobný majetek (DHNM)	FKSP
Ekonomický model SLŠ	Lékařské prohlídky
Hlavní kniha	Mzdy
Import mezd	Nábor žáků
Investice	Osobní náklady
Investiční majetek (DHNM)	Personalistika
Kniha pohledávek	Přenosy dat mezi i-Tutor a vzdělávání PIS
Kniha závazků – elektronické zpracování faktur	Rozpočty mezd na účelová čísla
Letové poplatky	Správce sestav
LIS 15	Správce aplikací
MIP	Správce systému
MTZ	Stravování
Nedokončené investice	Systemizace pracovních míst
Oběh dokladů	Vzdělávání
Odpis pohledávek	
Penalizace	
Pokladna	
Prodej publikací LIS	
Provozní smlouvy	
Roční uzávěrka	
Rozpočty	
Rozvaha a výsledovka	
Schvalování	
Správce systému	
STAH	
Stravenky	
Ufis	
Valutová pokladna	

ZPC	
Žádanky a objednávky	
Evidence nezařazeného majetku	

3.2. **Servisní podpora** poskytovaná dle této servisní smlouvy zahrnuje dále tyto služby:

- a) Help Desk
- b) analytické služby
- c) programátorské služby
- d) systémové know-how
- e) odstraňování chyb a závad včetně jejich detekce
- f) provádění školení pro objednatele
- g) konzultační hodiny

Help Desk:

Hot-line technik poskytuje podporu uživatelům 80% pracovní doby ŘLP ČR přímo na pracovišti ŘLP nebo prostřednictvím telefonu, přes e-mail, faxem nebo přímým datovým napojením.

HOT-LINE pomoc je orientována na rady a návody pro:

- ovládací a uživatelské úkony směřující ke správné obsluze
- postupy při analýze problémů pro stanovení správného postupu korekce vad
- postupy při analýze problémů a přesné definice reklamace vad
- návod na správné provedení softwarové konfigurace

3.3. Poskytovatel se dále zavazuje provádět dílčí změny funkčních vlastností udržovaného SW, které nejsou poruchou, ale vyplývají z požadavku objednatele a svou povahou a vyvolanými náklady u objednatele nespádají do kategorie technického zhodnocení.

Jedná se zejména o :

- údržbu účetního systému vzhledem k legislativním změnám v oblasti daňové a účetní
- údržbu personálního a mzdového systému v souladu s legislativou ČR
- drobné uživatelské změny ASW

3.4. Poskytovatel se zavazuje zajistit pro objednatele všechny licence týkající se softwarových produktů systémů uvedených v bodu č. 3.1. po celou dobu platnosti této smlouvy a úhradu všech licenčních poplatků s tím souvisejících.

3.5. Poskytovatel se dále zavazuje zajistit pro objednatele provozní dostupnost hardware a operačního software vývojové a testovací platformy, která je ve správě a majetku objednatele.

3.6. Specifikace předmětu smlouvy a zásady jejího plnění jsou dále rozvedeny v Příloze č. 1 k této smlouvě.

3.7. Poskytovatel je povinen aktualizovat a předat Objednateli dokumentaci, jež jsou nutné k užívání předmětu této smlouvy.

Aktualizovaná Technická dokumentace ASW vytvořená poskytovatelem bude předána objednateli v jazyce anglickém nebo českém, v tištěné nebo digitální podobě.

Aktualizovaná Uživatelská příručka bude vypracována v jazyce českém včetně jejich pozdějších doplňků po pravidelných update.

Aktualizovaná Provozní příručka určena pro administrátory bude složena z dokumentace výrobce a poskytovatele a bude vyhotovena v jazyce českém.

Činnost poskytovatele uvedená v odst.3.1 až 3.7 smlouvy dále jen „**servisní podpora**“.

3.8. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za výše uvedenou servisní podporu cenu ve výši a za podmínek stanovených v článku 4 této smlouvy.

4. Cena a platební podmínky

- 4.1. **Celková cena** za servisní podporu prováděné po celou dobu trvání této smlouvy činí maximálně dohodnutou smluvní částku v celkové výši 57 672 600,00Kč (slovy padesát sedm milionů šest set sedmdesát dva tisíc šest set korun českých) za období od 1.1.2015 do 31.12.2019 a skládá se z těchto částí:

Č. pol.	Položka	
1.	Servisní podpora – Moduly systému EUS	
1.1	Běžný deník	
1.2	Cash Flow	
1.3.	Číselníky	
1.4.	D.E.B.I.	
1.5.	DPH	
1.6.	Drobný majetek (DHNM)	
1.7	Ekonomický model SLŠ	
1.8	Hlavní kniha	
1.9	Import mezd	
1.10	Investice	
1.11	Investiční majetek (DHNM)	
1.12	Kniha pohledávek	
1.13	Kniha závazků – elektronické zpracování faktur	
1.14	Letové poplatky	
1.15	11.15	
1.16	MIP	
1.17	MTZ	
1.18	Nedokončené investice	
1.19	Oběh dokladů	
1.20	Odpis pohledávek	
1.21	Penalizace	
1.22	Pokladna	
1.23	Prodej publikací LIS	
1.24	Provozní smlouvy	
1.25	Roční uzávěrka	
1.26	Rozpočty	
1.27	Rozvaha a výsledovka	
1.28	Schvalování	
1.29	Správce systému	
1.30	STAH	

4.5 Platební podmínky:

Platby objednatele budou realizovány **měsíčně** na základě faktur – daňových dokladů ve výši [REDAKCE] vystavených poskytovatelem k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém tato plnění uskutečnil. Faktura – daňový doklad musí splňovat náležitosti daňového dokladu dané zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“), jinak bude poskytovateli vrácena.

4.6 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 objednateli. Každá faktura musí odkazovat na číslo této smlouvy a musí být zaslána na adresu sídla objednatele.

4.7 Splatnost každé faktury se stanovuje na 30 kalendářních dnů ode dne doručení faktury objednateli.

5. Místo plnění

5.1 Místem provádění servisní podpory je sídlo poskytovatele a/nebo sídlo objednatele včetně dislokovaných pracovišť objednatele.

5.2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1.1.2015 do 31.12.2019

6. Reakční doby pro servisní podporu

6.1 Maximální reakční doby

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

Druh poruchy	Způsob reakce/podmínky	Maximální reakční doba
Kritická porucha	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.	čas odezvy: do 3 hodin čas identifikace problému: do 8 hodin, čas vyřešení: do 2 dnů
Vážná porucha	Hlášení z Help Desku je zdokumentováno a je mu přiřazena vyšší priorita . Řešitelský tým odstraní chybu, zanesse chybu do dokumentace a předá systém do provozu.	čas odezvy: do 5 hodin čas identifikace problému: do 1 dne čas vyřešení: do 3 dnů
Drobná porucha	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.	čas odezvy: do 8 hodin čas identifikace problému: do 14 dní čas vyřešení: obvykle v další verzi

6.2 Úrovně priorit

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

Priorita	Definice
1	Kritická porucha - porucha, která ovlivňuje celý systém, nelze použít žádnou aplikaci
2	Vážná porucha – porucha, která ovlivňuje celou nebo část aplikace
3	Drobná porucha – aplikace je plně funkční, data mohou být vkládána, výstupy vytvářeny, jedná se o drobné „kosmetické“ závady (nevhodně zvolené termíny, nadpisy, formátování, atd.)

Úroveň služeb při odstraňování poruch či závad je rozdělena do tří kategorií v závislosti na typu poruchy či závady. Specifikace a termíny stanovené pro jejich odstranění jsou uvedeny v Příloze č. 1 k této smlouvě.

6.3 *Přístup pro zaměstnance poskytovatele*

Objednatel umožní zaměstnancům poskytovatele či jejich subdodavatelům přístup do míst, ve kterých má poskytovatel provádět servisní podporu v rozsahu smlouvy.

6.3.1 *Dálkový přístup*

Objednatel umožní zaměstnancům poskytovatele či jejich subdodavatelům dálkový přístup k serverovým systémům. Podmínkou pro používání dálkového přístupu ze strany poskytovatele je dodržování interních pravidel objednatele pro dálkový přístup. Objednatel umožní poskytovateli se s těmito předpisy seznámit. Objednatel bez závažného důvodu nebude bránit použití dálkového přístupu v čase, který určí poskytovatel.

6.4 *Hlášení závad a vyžádání servisní podpory*

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

6.5 *Součinnost*

6.5.1 Objednatel se zavazuje, že poskytne poskytovateli součinnost nezbytně nutnou k řádnému plnění smlouvy.

6.5.2 Objednatel je povinen nahlásit poskytovateli jakoukoliv závadu na systému, a to bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Ohlášení je možné učinit e-mailem nebo telefonem. Telefonní oznámení musí být následně potvrzeno písemně, a to e-mailem. Lhůty dle odst. 6.1. začínají plynout od oznámení dle tohoto odst.6.1.

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 půjdou k tíži poskytovatele.

7.2. Poskytovatel je povinen uhradit v plné výši případné škody vzniklé na SW prostředí, které Objednatel poskytne Poskytovateli k plnění předmětu této Smlouvy.

7.3. Poskytovatel se zavazuje používat objednatelům poskytnuté SW prostředí výhradně pro plnění předmětu této Smlouvy a respektuje zákaz kopírování SW produktů, na které má Objednatel příslušné licence.

- 7.4. Poskytovatel se zavazuje respektovat pravidla Objednatele, kterými je stanoven způsob a oprávnění užívání EUS a EUS/PIS. Poskytovatel se zavazuje, že osobní údaje a jiné důvěrné informace budou zpracovány pouze v rozsahu a k účelům stanoveným objednatel, Poskytovatel je nesmí poskytnout nebo použít v rozporu s jejich účelem. Osoby jednající jménem Poskytovatele budou zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích a jiných důvěrných informacích o kterých se přímo či nepřímo dozvedí a o bezpečnostních opatřeních s tím souvisejících. Povinnost mlčenlivosti se řídí § 13 zákona č. 101/2000 Sb., v případě účetních údajů § 31 zákona o účetnictví č. 563/1991 Sb, ve znění pozdějších předpisů.. Zhotovitel uhradí veškeré škody vzniklé porušením výše uvedeného závazku.
- 7.5. Poskytovatel se zavazuje respektovat pravidla a podmínky objednatele týkající se provozu Systému. Tato pravidla jsou Přílohou číslo 1 smlouvy. Pokud dojde ke změně těchto pravidel, zavazuje se objednatel o těchto změnách prokazatelně informovat poskytovatele.
- 7.6. Poskytovatel 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 poskytovatele nebo dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch, půjdou k tíži poskytovatele. V případě, že poskytovatel svou činností způsobí nebezpečí na pracovišti objednatele, je povinen učinit nezbytná opatření k odvrácení škody a neprodleně o tom informovat objednatele.
- 7.7. Poskytovatel jako zaměstnavatel odpovídá za dodržování pravidel pro používání SecureID tokenu svými zaměstnanci, popřípadě dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch, jakož i za ztrátu přiděleného SecureID tokenu. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto pravidel zaměstnanci poskytovatele nebo dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch, jakož i ztrátou přiděleného SecureID tokenu, jdou k tíži poskytovatele, který je povinen tyto škody v plném rozsahu objednateli nahradit.
- 7.8. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn k vývoji, projektování, výrobě, instalaci, opravě, zkoušení nebo údržbě výrobků leteckých pozemních zařízení v souladu s ustanovením § 17 zákona č.49/1997 Sb. o civilním letectví a o změně a doplnění z. č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o civilním letectví**“) pro kategorii leteckých pozemních zařízení dle bodu 3.3.3. přílohy 1A, vyhlášky Ministerstva dopravy a spojů č. 108/1997 Sb., kterou se provádí zákon o civilním letectví (radiolokační pozemní zařízení) a/nebo složek přehledových systémů ve smyslu bodu 6 přílohy 1 N EP a R 552/2004 (dále jen „**Oprávnění**“), a to po celou dobu platnosti smlouvy.
- 7.9. Poskytovatel 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.
- 7.10. Poskytovatel je povinen po celou dobu poskytování servisní podpory respektovat podmínky 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 poskytovatele. Poskytovatel předloží objednateli po podpisu smlouvy písemný seznam osob, které budou provádět servisní podporu. Seznam bude ze strany poskytovatele průběžně aktualizován.
- 7.11. Poskytovatel prohlašuje, že realizací smlouvy nejsou dotčena žádná práva jiných osob, včetně práv autorských. Poskytovatel odpovídá za případné porušení těchto práv jiných osob.
- 7.12. Poskytovatel se zavazuje předložit písemnou zprávu o plnění předmětu smlouvy za uplynulé čtvrtletí Řídicí komisi nejpozději do pravidelného kontrolního dne dle článku 9.1.smlouvy, jako podklad pro kontrolu plnění předmětu smlouvy.

8. Povinnosti objednatele

- 8.1. Objednatel umožní poskytovateli přístup na pracoviště, kde bude probíhat plnění předmětu této smlouvy.
- 8.2. Objednatel neodpovídá za majetek poskytovatele, který tento použije k plnění předmětu této smlouvy v objektech či na pozemcích objednatele.
- 8.3. Objednatel umožní poskytovateli vzdálený přístup do systému.
- 8.4. Objednatel je povinen informovat poskytovatele o jakémkoliv zásahu do datového, programového či jinak souvisejícího zařízení či systému, které je předmětem této smlouvy, osobou či osobami jinými než techniky poskytovatele. Poskytovatel bude informován o takovéto skutečnosti před uskutečněním výše uvedeného zásahu. Jakýkoliv zásah do systému třetí stranou musí být písemně zdokumentován a převzat techniky poskytovatele.
- 8.5. Objednatel má povinnost jmenovat Řídící komisi a oznámit poskytovateli její složení. Řídící komise je oprávněna za objednatele kontrolovat rozsah a kvalitu poskytovaných služeb a požadovat, aby poskytovatel odstranil eventuální vzniklé vady.

9. Kontrola plnění

- 9.1. Za účelem sledování a hodnocení plnění předmětu smlouvy budou svolávány kontrolní dny Řídící komise, a to pravidelně v čtvrtletních intervalech. Termíny těchto kontrolních dnů budou v poslední dekádě čtvrtletí. Poskytovatel má povinnost zúčastnit se kontrolních dnů. Každá ze smluvních stran může požádat o mimořádný kontrolní den. Řídící komise na základě závěrů kontrolního dne má povinnost vydat zprávu o kvalitě a termínech plnění úkolů za uplynulé čtvrtletí.
- 9.2. Specifikace požadovaných služeb je předkládána na základě pokynů Řídící komise objednatelem poskytovateli minimálně 1x za čtvrt roku. K předané specifikaci se poskytovatel vyjádří do 5 pracovních dní a po následném odsouhlasení oběma smluvními stranami jsou specifikace a termíny pro poskytovatele závazné.

10. Autorská práva

- 10.1. K veškerým autorským dílům, která vzniknou vlivem servisních zásahů poskytovatele, 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 a územním rozsahu, na celou dobu trvání majetkových práv autorských k autorskému dílu.
- 10.2. Licence zahrnuje také právo autorské dílo upravovat a měnit. Oprávnění měnit a upravovat autorské dílo může objednatel vykonávat i prostřednictvím třetích osob. Změny je možné provádět pouze na základě předchozího písemného souhlasu poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje tento souhlas bezdůvodně neodepřít. Souhlasu není třeba v případě vstupu poskytovatele do likvidace, vyhlášení úpadku nad poskytovatelem, zahájení trestního stíhání proti poskytovateli a v případě, že poskytovatel prokazatelně odepře řádné plnění dle této smlouvy.

11. Záruka

11.1. Poskytnutí záruky

Poskytovatel poskytne záruku na všechny servisní zásahy uskutečněné na základě smlouvy, pokud se týká všech vad nebo chyb výrobků poskytovatele dodaných objednateli.

11.2. *Trvání záruky*

Záruční lhůta je stanovena v trvání šest (6) měsíců a počíná běžet od data podpisu protokolu o úspěšném provedení testu nápravného opatření. Tento protokol musí být sepsán a podepsán odpovědnými zástupci obou smluvních stran po každém úspěšném provedení testu nápravného opatření.

11.3. *Výkon záruky*

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

- a) sdělí objednateli telefonem nebo přes e-mail, jaký zásah s použitím dostupných prostředků má být proveden nebo
- b) vyšle k objednateli svého specialistu nebo
- c) přijme jiná opatření, která mohou být dohodnuta s objednatelem.

11.4. *Odpovědnost za vady*

Objednatel má právo reklamovat zjištěné vady kvality a rozsahu poskytované servisní podpory. Nahlášení reklamace je možné učinit e-mailem nebo telefonem. Telefonní oznámení musí být následně potvrzeno písemně e-mailem.

Poskytovatel 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.

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

12. **Smluvní pokuty**

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

12.2. V případě, že ze strany poskytovatele dojde ke zpoždění oproti časům uvedeným v příloze č. 1 smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dohodnuté měsíční platby uvedené v odst. 4.5 smlouvy za každou i započatou hodinu prodlení, je-li dle příslušného ustanovení stanovena reakční doba v hodinách, nebo za každý i započatý den prodlení, je-li reakční doba dle příslušného ustanovení stanovena v dnech.

12.3. V případě prodlení objednatele s placením faktury je objednatel povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05% z nezaplacené fakturované částky za každý započatý den prodlení.

12.4. V případě, že Poskytovatel nebude řádně plnit předmět smlouvy, má objednatel právo na uplatnění smluvní pokuty až do výše 25% celkové roční ceny na základě podkladů Řídicí komise.

12.5. 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.

13. **Odstoupení od smlouvy**

13.1. 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.

13.2. Objednatel je oprávněn okamžitě odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel:

- a) je v prodlení se zahájením odstraňování řádně nahlášené závady systému po dobu delší než 30 kalendářních dnů nebo
- b) je v prodlení s odstraněním řádně nahlášené závady systému po dobu delší než 90 dnů nebo
- c) opakovaně (tj. více než dvakrát) porušil svou povinnost vyplývající ze smlouvy a na takové porušení byl vždy písemně upozorněn.

13.3. Poskytovatel je oprávněn okamžitě odstoupit od 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) porušil své povinnosti vyplývající ze smlouvy a na takové porušení byl vždy písemně upozorněn.

13.4. 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.

13.5. V případě odstoupení kterékoliv ze smluvních stran od smlouvy končí platnost a účinnost 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.

13.6. V případě odstoupení od smlouvy budou vyrovnány nároky obou smluvních stran tak, aby nedošlo k bezdůvodnému obohacení ani jedné smluvní strany.

13.7. Odstoupení od smlouvy nemá vliv na nároky ze smluvních pokut a náhrady škody dle této smlouvy vzniklé před účinností odstoupení od smlouvy.

14. Vyšší moc

14.1. 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.

14.2. Lhůty pro plnění povinností podle smlouvy se prodlužují o dobu, po kterou prokazatelně trvá okolnost vylučující odpovědnost za částečné nebo úplné nesplnění smluvních závazků důsledku vyšší moci.

14.3. Jestliže důsledky vyplývající ze zásahu vyšší moci prokazatelně trvají déle než tři měsíce, může kterákoliv ze smluvních stran od smlouvy odstoupit.

15. Ostatní ujednání

15.1. Poskytovatel prohlašuje, že je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou jeho činnostmi jiným osobám.

15.2. Poskytovatel 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. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je povinen zveřejnit smlouvu a související informace a dokumenty týkající se jejího plnění ve smyslu zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“). Objednatel neuveřejní informace, u

kterých to vyžaduje ochrana informací a údajů podle zvláštních právních předpisů, tj. zejména takové, které se týkají autorských práv ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, obchodního tajemství podle § 504. občanského zákoníku a ochrany civilního letectví podle Leteckého předpisu L 17, budou-li takto výslovně označeny.

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.

15.4. *Subdodavatelé*

Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli seznam subdodavatelů (dále jen „**seznam**“), jímž za plnění subdodávky uhradil více než 10% z části smluvní ceny uhrazené objednatelem poskytovateli v jednom kalendářním roce. Tento seznam předloží nejpozději do 28.2. následujícího kalendářního roku. U subdodavatelů, kteří mají formu akciové společnosti, přiloží poskytovatel rovněž seznam vlastníků akcií, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10% základního kapitálu. Seznam vlastníků akcií nesmí být starší než 90 dnů před dnem předložení seznamu.

15.5. Poskytovatel 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. Poskytovatel se zaručuje za veškeré vztahy s autory a za ochranu jejich autorských práv. Poskytovatel odpovídá za veškerá případná porušení autorských práv těchto osob a je kdykoliv dle svého uvážení oprávněn v případě jakéhokoliv náznamu či možnosti porušení autorských či jiných práv duševního vlastnictví (dále jen „**Potenciální porušení**“): (i) na vlastní náklady vyměnit jakoukoliv část Výrobků Poskytovatele nebo je modifikovat tak, aby k Potenciálnímu porušení nedocházelo, (ii) získat nezbytné licence k užívání jakékoliv části Výrobků Poskytovatele. Poskytovatel odškodní objednatele proti nárokům třetích osob v důsledku porušení autorských práv při zhotovení díla.

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

15.8. Poskytovatel je povinen k náhradě škody způsobené porušením jeho povinností nebo způsobenou jeho činností.

16. **Závěrečná ustanovení**

16.1. 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.

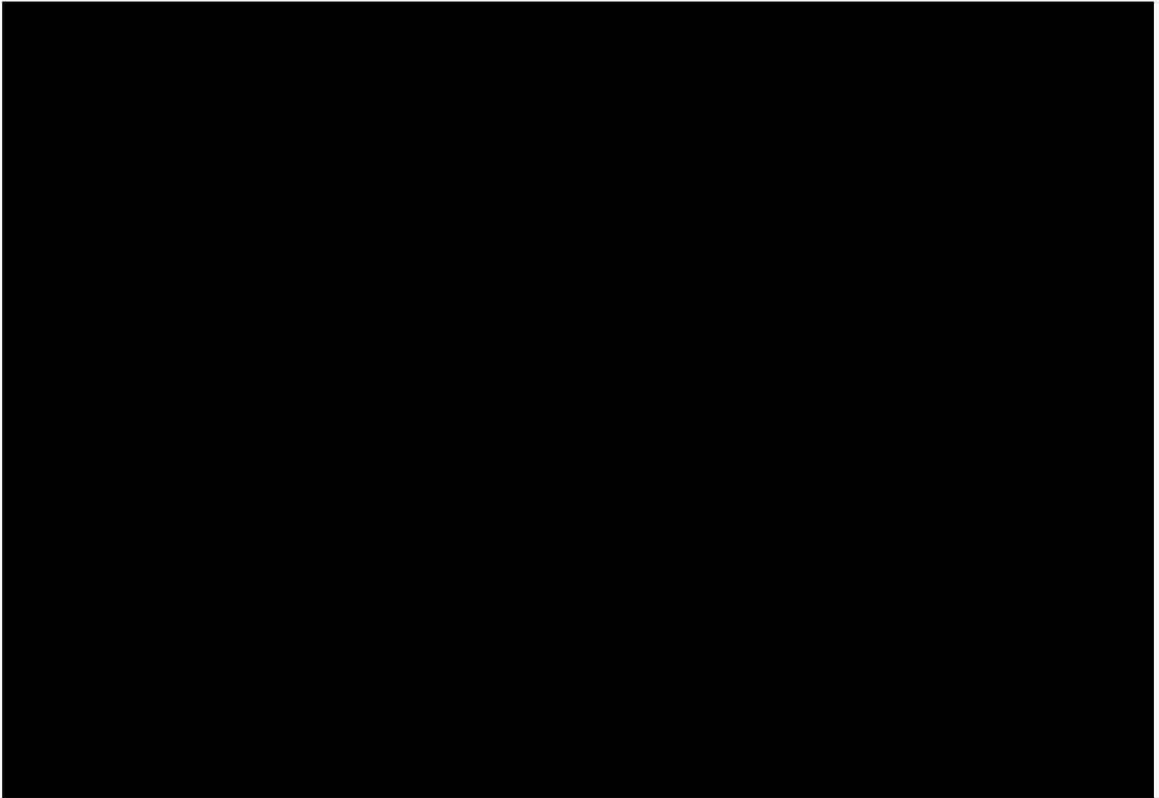
16.2. Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze výslovným oboustranně potvrzeným smluvním ujednáním, a to ve formě dodatku ke smlouvě, podepsaným oběma smluvními stranami.

16.3. 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.

16.4. 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.

16.5. Nedílnou součástí této smlouvy je: Příloha č. 1 – Specifikace předmětu smlouvy a cenová kalkulace

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





Specifikace předmětu smlouvy a cenová kalkulace

Příloha č.1 k servisní smlouvě č. 337/2014/PS/033

o poskytování servisní podpory ekonomických systémů EUS a EUS/PIS

Obsah

1 Úvod	3
2 Programové vybavení.....	4
3 Rozsah poskytovaných služeb	5
3.1 Provádění školení uživatelů	6
3.2 Zdroje.....	7
3.3 Úrovně služeb	7
3.3.1 Dostupnost systému	7
3.4 Úrovně priorit	9
3.5 Technologické požadavky.....	9
4 Řízení kvality.....	10
4.1 Organizace řízení kvality.....	10
4.2 Řídící komise	10
5 Kalkulace servisní podpory a údržby jednotlivých modulů.....	12
5.1 Servisní podpora – Moduly systému EUS.....	12
5.2 Servisní podpora – Moduly systému EUS/PIS	19
6 Cena servisní podpory a údržby EUS 2015 – 2019.....	23

1 Úvod

Společnost ICC Ltd. se více než 20 let zabývá dodávkami systémů pro ŘLP ČR s. p., kde se etablovala zejména na míru přizpůsobenými systémy s důrazem na bezpečnost a vysokou dostupnost.

V návaznosti na vysokou dostupnost a celkovou integritu stávajícího řešení systémů ŘLP ČR, s.p., by společnost ICC Ltd., o. s. ráda nabídla poskytování servisní podpory systémů EUS a EUS/PIS. Nabídka servisní podpory je koncipována tak, aby pro zadavatele byl zajištěn provoz servisovaných systémů v režimu vysoké dostupnosti.

ICC Ltd. je dlouhodobým dodavatelem služeb provozu, údržby a modifikace aplikačního programového vybavení pro ŘLP ČR, s.p. systémů automatizace ekonomických agend, je autorem stávajícího účetního systému EUS a aplikací uvedených v této nabídce.

ICC je poskytovatelem služeb v oblasti tvorby a udržování SW aplikací a dodává kompletní řešení, které se skládá z dodávky výpočetní techniky (HW), systémového programového vybavení (SSW) a aplikačního programového vybavení (ASW). ICC je tvůrcem klíčových systémů včetně project managementu, designu, analýzy, technického řešení, tvorby programového vybavení, systémového a uživatelského školení.

ICC Ltd. je držitelem osvědčení ISO 9001:2008 a dále oprávnění L-P5-15/5 pro činnosti vývoj, projektování, instalace, údržba, opravy a modifikace leteckých pozemních zařízení kategorie 3.3.5 a 3.3.10, ve smyslu §17 zák. č. 49/1997 Sb. a přílohy č.1A, Vyhlášky č. 108/1997 Sb.

2 Programové vybavení

Servisní podpora a údržba systémů:

- EUS (ekonomický účetní systém)
- Letové poplatky - fakturace a finanční statistiky
- Letové poplatky – provozní statistiky
- PIS (personální informační systém)
- Fakturační modul LIS
- MIP (manažerský informační portál)

3 Rozsah poskytovaných služeb

Servisní podpora a údržba systémů EUS a EUS/PIS zahrnuje následující služby :

- **zajištění trvalého provozu a údržby aplikačního programového vybavení, které zpracovává data ekonomických agend**
- **provádění dílčích změn funkčních vlastností udržovaného SW v souladu s požadavky objednatele**
- **služby analytické**
 - úvodní studie
 - detailní analýza
 - vypracování technického projektu
 - vypracování procesního a datového modelu
 - předání dokumentace technického projektu vývojovému týmu
- **služby programátorské**
 - programové změny aplikací podle požadavků uživatelů
 - vývoj nových funkcí a modulů ASW
 - integrace s okolními systémy objednatele
 - legislativní úpravy stávajících modulů
- **služby konzultační**
 - poradenství ve fázi definice uživatelského zadání
 - podpora pilotního, zkušebního a „živého“ provozu
 - spolupráce při formulaci strategie rozvoje ASW objednatele
- **Help desk**
 - hot-line – technik / podpora uživatelům 80% pracovní doby
- **systémové know-how**
- **zavedení systému**
 - pilotní provoz – testování systému ,během kterého se ověří funkčnost a spolehlivost v reálném provozu
 - nasazení do „živého“ provozu
- **odstraňování závad, chyb a jejich detekce**
 - Řešení/odstraňování chyb je rozděleno dle jejich závažnosti do tří kategorií:
 - kategorie 1 / kritická porucha

- kategorie 2 / vážná porucha
- kategorie 3 / drobná porucha
- Kategorie poruch následně určují časové úseky k jejich odstranění:
 - čas odezvy
 - čas identifikace
 - čas vyřešení
- **školení uživatelů**
 - školení uživatelů modulů ASW
 - školení administrátorů ASW
- **aktualizace technických dokumentací**
- **uživatelské příručky**
- **provozní příručky**
- **přehledy plnění servisní podpory v pravidelných čtvrtletních intervalech, jejichž obsahem jsou:**
 - poruchy, opravy
 - stavy projektů
 - postupy vývojových prací
- **čtvrtletní kontrolní dny**

3.1 Provádění školení uživatelů

Součástí servisní podpory a údržby je školení uživatelů odběratele při zavedení systému s možností cvičné instalace a prováděných úloh. Objednatel poskytne k tomuto účelu vlastní učebnu s potřebnou technikou. V případě nutnosti odborného školení, jehož zajištění nebude možné z prokazatelných technických důvodů provést u objednatele, zajistí objednatel toto školení pomocí technického vybavení u poskytovatele.

V případě zásadních změn v důsledku změny legislativy s přímým dopadem na chod a nastavení agendy, je provede poskytovatel další školení stejným výše uvedeným způsobem.

3.2 Zdroje

Pro zabezpečení služeb v rámci servisní podpory a údržby má poskytovatel k dispozici níže uvedené personální složení řešitelského týmu:

- projekt manažer a administrátor
- aplikační programátoři / analytici – databázové serverové prostředí
- programátor/ analytik – klientské prostředí
- programátor – statistiky a MIS
- programátor webovských aplikací
- systémový programátor
- technik Help Desku

3.3 Úrovně služeb

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

Časy uvedené v kapitole 3.3.1 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.

3.3.1 Dostupnost systému

Mimo uvedených výjimek poskytovatel zaručuje dostupnost systému H24/7 podle kritérií stanovených v níže uvedených tabulkách. Plánovaná odstavení jsou z těchto kalkulací vyloučena, stejně tak výpadky proudu a jiné události, které nemůže poskytovatel ovlivnit.

Kategorie 1 – kritická porucha

Popis	Akce	Čas odezvy	Čas identifikace problému	Čas vyřešení
Porucha, která ovlivňuje celý systém, nelze použít žádnou aplikaci	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.	Do 3 hodin	Do 8 hodin	Do 48 hodin

Kategorie 2 – vážná porucha (porucha aplikace)

Popis	Akce	Čas odezvy	Čas identifikace problému	Čas vyřešení
Porucha, která ovlivňuje celou nebo část aplikace.	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.	Do 5 hodin	Do 24 hodin	Do 72 hodin

Kategorie 3 – drobná porucha

Popis	Akce	Čas odezvy	Čas identifikace problému	Čas vyřešení
Aplikace 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.	Do 8 hodin	Do 14 dní	Obvykle v další verzi

3.4 Úrovně priorit

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

Priorita	Definice
1	Kritická porucha - porucha, která ovlivňuje celý systém, nelze použít žádnou aplikaci
2	Vážná porucha – porucha, která ovlivňuje celou nebo část aplikace
3	Drobná porucha – aplikace je plně funkční, data mohou být vkládána, výstupy vytvářeny, jedná se o drobné „kosmetické“ závady (nevhodně zvolené termíny, nadpisy, formátování, atd.)

3.5 Technologické požadavky

- Software je provozován v prostředí klient-server. Servery slouží jako výkonné multiprocesorové počítače ATRAK Servers s operačním systémem AIX a funkcí „vysoké dostupnosti systému – High Availability (HAVMP).
- Databázové prostředí je Oracle DB. Klientské stanice jsou osobní počítače PC s operačním systémem MS Windows.
- Klientská část aplikací je zpracována za použití vývojových nástrojů Delphi, ORACLE BI/EE a Cognos.
- Databázový a procesní model a technická dokumentace jsou vypracovány pomocí MS Visio.
- Webové prostředí je vyvíjeno s použitím programovacích nástrojů Java, Cognos Web tools, ORACLE BI/EE.

4 Řízení kvality

Poskytovatel je držitelem osvědčení ISO 9001:2008 a certifikátu ÚCL pro vývoj, projektování, instalaci, údržbu, opravy a modifikace leteckých pozemních zařízení. Tím je zajištěno, že kvalita produktů a služeb je dodržena zaručenou kvalitou procedur na každé úrovni. Toho je dosahováno požadovanými ověřovacími testy, které ověřují jejich úspěšnost a používáním řízených adekvátních činností dle plánu kvality.

4.1 Organizace řízení kvality

Manažer poskytovatele odpovídá za kvalitu služeb a za používání standardů a procedur nutných k zajištění této kvality. Jmenovaný zástupce objednatele monitoruje dodržování kvality služeb a produktů. Používání nezbytně nutných procedur členy řešitelského týmu poskytovatele je monitorováno auditorem kvality poskytovatele.

4.2 Řídící komise

Ke sledování plnění servisní podpory a údržby systému EUS a EUS/PIS je ustanovena „Řídící komise“ (ŘK) objednatele. Kontrolní dny ŘK se budou konat pravidelně ve čtvrtletních intervalech a budou svolávány objednatelem.

Členové ŘK jsou kontaktními osobami objednatele. Členům ŘK jsou předávány veškeré informace, týkající se plnění servisní podpory a údržby systému EUS a EUS/PIS, pokud není objednatelem výslovně stanoveno jinak.

Poskytovatel na kontrolních dnech ŘK předkládá čtvrtletní zprávu o plnění servisní podpory a údržby.

Čtvrtletní zpráva obsahuje přehled všech činností za uplynulé období v následujícím členění:

- Celkový počet nahlášených chyb a požadavků dle jejich stavu
- Počet chyb a požadavků nahlášených / vyřešených
- Počet hlášení dle kategorií po měsících
- Kritické a vážné poruchy
- Požadavky a opravy dle modulů
- Neuzavřené požadavky a opravy dle modulů
- Plnění prací k investičním smlouvám

- Kontrola sledování dle modulů

Objednatel na základě předloženého přehledu činností:

- vyhodnotí plnění předmětu servisní smlouvy
- stanoví úkoly pro příští období
- stanoví priority realizace úkolů a projektů

Objednatel i poskytovatel může požádat o svolání mimořádného kontrolního dne.

Poskytovatel na požádání ŘK objednatele předloží písemnou zprávu o stavu projektů, Help Desku a vyřizování nahlášených případů i mimo stanovené kontrolní dny.