



## Řízení letového provozu České republiky

### SERVISNÍ SMLOUVA

„o servisní podpoře systému EZOP na období 2017+“

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

k uzavření této smlouvy oprávněný: [redacted] ředitel Divize regionálních služeb a logistiky (DRSL)

k jednání ve věcech technických oprávněný: [redacted] vedoucí Oddělení manažerských informačních systémů

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

##### **SoftHouse, s.r.o.**

se sídlem: Na Radosti 50/4, 312 13 Plzeň

zastoupená: Petrou Benediktovou, jednatelem

IČO: 26379945

DIČ: CZ26379945

bankovní spojení: [redacted]

SWIFT kód:

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, v oddíle C, vložce 16659

(dále jen „**poskytovatel**“),

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

## 2. **Preambule**

Objednatel vyžaduje od poskytovatele servisní podporu pro provoz systému spisové a archivační služby EZOP, který je využíván na řízení a evidenci oběhu vnitropodnikové pošty a je povinnou výbavou objednatele ve smyslu zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel je dodavatelem uvedených aplikací/systémů, jakož i vykonavatelem autorských práv k původnímu dílu, a proto je připraven požadovanou servisní podporu poskytovat.

## 3. **Předmět smlouvy**

3.1 Předmětem této smlouvy je **zajištění servisní podpory** provozu informačního systému spisové a archivační služby:

**EZOP – Elektronické Zpracování Oběhu vnitropodnikové Pošty**

(dále jen „**systém**“)

využívaného interně pro zpracování a evidenci podnikové pošty, na podporu administrativních a provozních agend Objednatele, využívajících spisových služeb. Pro účely této smlouvy se servisní podporou rozumí HotLine, standardní SW podpora, konkrétní servisní zásahy, pravidelné profylaktické kontroly, úpravy konfiguračního nastavení a další činnosti uvedené v příloze č.1 této smlouvy. Bližší specifikace parametrů poskytované servisní podpory je uvedena v příloze č.1 této smlouvy – „Detailní specifikace parametrů servisní podpory“,

(dále jen „**servisní podpora**“).

3.2 Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za výše uvedenou servisní podporu dohodnutou cenu.

## 4. **Cena a platební podmínky**

4.1 Celková cena servisní podpory poskytované na základě této smlouvy po dobu její platnosti (tj. po dobu čtyř (4) let od data nabytí její účinnosti dle odst. 12.1 této smlouvy) je stanovena dohodou smluvních stran dle zákona č. 526/1990 Sb. o cenách, ve znění pozdějších předpisů a činí maximálně dohodnutou smluvní částku ve výši **1 288 000,- Kč** bez DPH (slovy: jedenmiliondvěstěšedesátosmtisíc korun českých). Specifikace ceny je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy.

4.2 Platby za poskytovanou servisní podporu budou zúčtovávány a hrazeny ve čtvrtletních cyklech formou čtvrtletních paušálních poplatků. Cena servisní podpory za jedno čtvrtletí je stanovena dohodou smluvních stran dle zákona o cenách jako pevná a činí [REDAKCE] bez DPH (slovy: [REDAKCE] za jedno kalendářní čtvrtletí. V případě, že z nějakého důvodu nebude servisní podpora poskytována po celou dobu kalendářního čtvrtletí (např. v případě zahájení/ukončení platnosti smlouvy v průběhu kalendářního čtvrtletí), bude čtvrtletní platba za servisní podporu hrazena v aliquotní výši podle skutečného počtu dnů v daném čtvrtletí, ve kterých byla servisní podpora poskytována).

4.3 K uvedeným cenám za servisní podporu bude účtována příslušná DPH v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“).

4.4 Výše uvedené ceny jsou sjednány smluvními stranami jako pevné a zahrnují veškeré náklady poskytovatele spojené s poskytováním servisní podpory dle této smlouvy.

4.5 Jakékoliv změny cen uvedených v odstavcích 4.1 a 4.2 této smlouvy mohou být provedeny výhradně ve formě písemného dodatku k této smlouvě, podepsaným oběma smluvními stranami, a to za dodržení podmínek stanovených v zákoně č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

4.6 Platby objednatele budou prováděny zpětně na základě faktury vystavené poskytovatelem vždy k poslednímu dni daného kalendářního čtvrtletí, a to ve výši pravidelné čtvrtletní paušální platby uvedené v odstavci 4.2 této smlouvy. Nedílnou součástí faktury – daňového dokladu musí být oboustranně odsouhlasený výkaz skutečně provedených činností za příslušné kalendářní čtvrtletí (dále jen „**výkaz činností**“), ze kterého musí být jednoznačně patrné dodržení nebo nedodržení garantovaných reakčních a zásahových časů dle bodu 5.4 této smlouvy jednotlivě

ke všem vyžádaným servisním zásahům. Splatnost jednotlivých faktur se stanovuje na 30 kalendářních dnů ode dne obdržení faktury objednatelem. Faktura - daňový doklad musí splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu dané zákonem o DPH, jinak bude poskytovateli vrácena. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet lhůta její splatnosti. Nová lhůta splatnosti počíná běžet ode dne doručení opravené či doplněné faktury objednateli.

- 4.7 V případě, že odsouhlasený výkaz činností za příslušné kalendářní čtvrtletí bude obsahovat záznamy, ze kterých bude zřejmé, že ze strany poskytovatele nebyly dodrženy sjednané garantované reakční, resp. zásahové časy, je objednatel oprávněn uložit příslušnou smluvní pokutu dle odst. 8.3 této smlouvy a jednostranně ji započíst přímo proti faktuře vystavené poskytovatelem za příslušné kalendářní čtvrtletí v souladu s ust. § 1982 a násl. občanského zákoníku. V případě zápočtu musí být faktura - daňový doklad na smluvní pokutu vystavena objednatelem.
- 4.8 Faktura s odvoláním na číslo smlouvy objednatele musí být zaslána na adresu sídla objednatele, která je uvedena v záhlaví této smlouvy.

## 5 Místo a způsob plnění

- 5.1 Místem provádění servisní podpory podle této smlouvy je objekt IATCC, Navigační 787, 252 61 Jeneč.
- 5.2 Servisní podpora je poskytována prostřednictvím telefonu, e-mailu, vzdáleného VPN přístupu nebo osobně v místě instalace systému.
- Seznam kontaktních osob a seznam osob s dálkovým přístupem je uveden v příloze č. 3 této smlouvy (dále také jako „**oprávněná osoba**“).
- 5.3 Jedním z nejdůležitějších forem poskytování servisní podpory je servisní zásah, který se provádí za účelem opravy problematické funkce systému, odstranění závady systému nebo jiného řešení chybových stavů systému (dále jen „**servisní zásah**“). Nahlášení požadavku na servisní zásah provádí oprávněná osoba objednatele na určený servisní kontakt poskytovatele uvedený v příloze č.3 této smlouvy. Součástí požadavku na servisní zásah musí být i kvalifikace závažnosti požadavku. Závažnost požadavku se přitom stanovuje podle pravidel v následující tabulce:

Kategorie L1	<ul style="list-style-type: none"><li>- systém je zcela mimo provoz nebo není možné spustit některou ze základních funkcí na několika koncových pracovištích,</li><li>- aplikace opakovaně kolabuje na zpracování stejné úlohy, není možné použít jiný pracovní postup a hrozí prodlení v předepsaném postupu zpracování příslušných dat,</li></ul>
Kategorie L2	<ul style="list-style-type: none"><li>- 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</li><li>- hrozí výpadek systému resp. hrozí výskyt závady kategorie L1,</li></ul>
Kategorie L3	<ul style="list-style-type: none"><li>- 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,</li><li>- některá ze standardních funkcí systému nepracuje korektně, ale k příslušné opravě existuje náhradní postup, který je možné v daném čase použít,</li><li>- systém má zhoršený výkon nebo komfort obsluhy,</li><li>- užívání systému vyžaduje od uživatelů zvýšenou pracovní zátěž (nutnost užití méně efektivních resp. náhradních postupů),</li><li>- kontrolní funkce systému nepracují správně nebo spolehlivě a při obsluze systému tak roste riziko zavlečení chyby do dat nebo postupu zpracování,</li><li>- je vyžádána konzultace bezprostředně související s provozem systému,</li></ul>

Kategorie L4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- profylaktické kontroly systému a s tím související úkony,</li> <li>- standardní úpravy konfigurace a parametrů SW ve vazbě na změny legislativy nebo změny organizačního uspořádání,</li> <li>- drobné úpravy výstupních formulářů resp. tiskových sestav bez vlivu na strukturu resp. zpracování zobrazovaných údajů,</li> <li>- zpracování návrhů na možná řešení složitějších změn resp. doporučených úprav konfigurace systému do budoucna,</li> <li>- vyžádaná konzultace bezprostředně nesouvisející s provozem systému nebo vztahující se k otázkám dalšího možného (budoucího) rozvoje systému .</li> </ul>
--------------	--

Pokud není možné kategorii požadavku jednoznačně určit z výše uvedené tabulky, určí stanovení kategorie požadavku oprávněná osoba objednatele na základě konzultace problému s oprávněnou osobou poskytovatele.

5.4 Pro řešení chybových stavů (dále jen „opravy“) jsou pro jednotlivé kategorie definovány maximální garantované reakční a zásahové časy – viz následující tabulka:

Kategorie požadavku	Maximální doba prvotní reakce (reakční časy)	Maximální doba opravy (zásahové časy)
L1	do 4 hodin *	do 48 hodin *
L2	následující pracovní den	do 5 pracovních dnů
L3	do 5 pracovních dnů	do 15 pracovních dnů
L4	do 10 pracovních dnů	dle dohody

\* Uvedené zásahové časy jsou vztaženy k pracovním dnům a pracovní době 8:00-16:00 hod..

**Maximální doba prvotní reakce** je doba mezi časem nahlášení požadavku objednatelem a okamžikem zpětné reakce poskytovatele na řešení nahlášeného požadavku. V rámci této doby poskytovatel prověří validitu nahlášeného požadavku, provede odhad možností jeho řešení a na základě zjištěných informací navrhne postup na řešení příslušného požadavku. Takto konsolidovanou informaci předá objednateli. V případě, že bude takováto informace poskytnuta telefonicky, provede poskytovatel následně záznam do systému Help-Desk, ve kterém budou jednoznačně uvedeny i informace o čase podání prvotní informace objednateli a jméno pracovníka objednatele, který prvotní informaci přijal.

**Maximální doba opravy** je doba mezi okamžikem nahlášení požadavku objednatelem a akceptací provedeného nápravného opatření ze strany objednatele. Informaci o akceptaci řešení je objednatel povinen poskytovateli podat neprodleně a následně potvrdit písemnou formou buď zasláním potvrzovacího e-mailu na Help-Desk poskytovatele, nebo přímo uzavřením příslušného požadavku přímo v systému Help-Desk poskytovatele. Součástí písemného potvrzení akceptace řešení požadavku musí být i jednoznačná informace o čase a jménu pracovníka poskytovatele, kdy bylo opravné opatření předáno poskytovatelem k ověření objednateli, jakožto i informace o čase a jménu pracovníka, který akceptaci řešení za objednatele odsouhlasil.

5.5 Poskytovatel v čase stanoveném pro maximální dobu opravy problematickou funkci resp. závadu na systému opraví buď sám, nebo za pomoci pracovníků objednatele, případně určí postup náhradního režimu, který zajistí uživatelsky akceptovatelné využívání systému.

Za akceptovatelné provedení opravy bude považován i stav, kdy se díky provedení servisního zásahu závažnost závady hlášené původně v kategorii L1 sníží minimálně o jeden kategorizační stupeň. V takovém případě bude pro maximální dobu pro finální opravu akceptován čas stanovený pro příslušnou nižší kategorii závažnosti – tj. L2, resp. L3, resp. L4.

Lhůty pro časové limity uvedené v bodě 5.4 začínají běžet okamžikem nahlášení požadavku na servisní zásah poskytovateli ze strany objednatele. Telefonické nahlášení požadavku na servisní zásah ze strany objednatele musí být následně zaprotokolováno písemně s uvedením času a jména pracovníka poskytovatele, který nahlášení přijal. Za písemnou formu se považuje zaslání e-mailu na kontakt poskytovatele uvedený v příloze č. 3. nebo zápis do systému Help-

---

Desk poskytovatele.

## **6 Povinnosti objednatele**

- 6.1 Objednatel je povinen seznámit poskytovatele s pravidly a podmínkami provozu systému.
- 6.2 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 servisní podpory.
- 6.3 Objednatel umožní zaměstnancům poskytovatele vzdálený přístup a připojení k systému prostřednictvím datové sítě MIS, a to na základě definovaných oprávnění. Na základě těchto oprávnění bude těmto osobám protokolárně přidělen SecureID token. Seznam osob a přehled vydaných SecureID tokenů je uveden v příloze č 3 této smlouvy.
- 6.4 Objednatel je povinen hlásit poskytovateli detekované závady bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Ohlášení je možné učinit e-mailem zaslaným na oprávněné osoby poskytovatele, e-mailem zaslaným na adresu HelpDesku poskytovatele nebo telefonem – viz kontakty v příloze č.3 této smlouvy. Telefonní oznámení musí být následně potvrzeno písemně e-mailem.
- 6.5 Objednatel je povinen provozovat podporovaný systém zaškolenou obsluhou, v souladu s technickou dokumentací a pokyny poskytovatele.

## **7 Povinnosti poskytovatele**

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní podporu řádným způsobem a v souladu s platnými normami a předpisy, které se na tento druh činnosti vztahují. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto norem a předpisů ze strany poskytovatele, jdou k tíži poskytovatele.
- 7.2 Poskytovatel se zavazuje při práci respektovat pravidla a podmínky provozu systémů zóny MIS objednatele, do níž je podporovaný systém EZOP zapojen.
- 7.3 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.
- 7.4 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.
- 7.5 Poskytovatel je povinen po celou dobu poskytování servisní podpory respektovat podmínky ohledně režimu vstupu a vjezdu vozidel do objektů a na pozemky objednatele. Poskytovatel předloží objednateli po podpisu této smlouvy písemný seznam osob, které budou provádět servisní podporu. Seznam bude ze strany poskytovatele průběžně aktualizován.
- 7.6 Poskytovatel jako zaměstnavatel odpovídá za dodržování pravidel pro používání SecureID tokenu (předaného dle bodu 6.3 této smlouvy) 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.
- 7.7 Poskytovatel je povinen vést "výkazy činností" o rozsahu provedených prací v rámci servisní podpory.
- 7.8 Poskytovatel je povinen zajistit prostřednictvím odpovědných osob prokazatelné seznámení všech pracovníků poskytovatele provádějících činnosti související s plněním této smlouvy.

## **8 Smluvní pokuty 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 čl. 6 této smlouvy, avšak poskytovatel nedodrží kterýkoliv z časů uvedených v čl. 5 této smlouvy, je objednatel oprávněn účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši stanovené v následujících tabulkách:

Kategorie požadavku	Maximální doba prvotní reakce (reakční časy)	Maximální doba opravy (zásahové časy)
L1	5.000,- Kč za každý případ	5.000,- Kč za každých dalších započatých 24 hodin *
L2	4.000,- Kč za každý případ	3.000,- Kč za každý další započatý pracovní den
L3	2.000,- Kč za každý případ	1.000,- Kč za každý další započatý pracovní den
L4	1.000,- Kč za každý případ	500,- Kč za každý další započatý pracovní den

\* Uvedené zásahové časy jsou vztaheny k pracovním dnům

- 8.4 V případě porušení pravidel pro používání SecureID tokenu je objednatel oprávněn účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši až 50 000,- Kč za každý jednotlivý případ.
- 8.5 V případě porušení mlčenlivosti dle této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 000,- Kč.
- 8.6 Smluvní pokuty sjednané touto 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 smluvních pokut a úroku z prodlení.

## 9 Odstoupení od smlouvy

- 9.1 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.
- 9.2 Objednatel je oprávněn okamžitě odstoupit od této smlouvy v případě, že poskytovatel:
- a) je v prodlení s odstraněním řádně nahlášené závady systému po dobu delší než 30 dnů oproti garantovaným časům stanoveným pro maximální dobu opravy v bodě 5.4 této smlouvy, nebo
  - b) opakovaně a přes písemné upozornění objednatele porušuje své povinnosti vyplývající z této smlouvy.
- 9.3 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 porušuje své povinnosti vyplývající z čl. 6 této smlouvy.
- 9.4 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.
- 9.5 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.
- 9.6 V případě odstoupení od této smlouvy budou vyrovnány nároky obou smluvních stran tak, aby nedošlo k bezdůvodnému obohacení ani jedné smluvní strany.
- 9.7 Odstoupení od této smlouvy nemá vliv na nároky ze smluvních pokut a náhrady škody dle této

smlouvy vzniklé před účinností odstoupení od této smlouvy.

## **10. Záruka**

- 10.1 Zhotovitel poskytuje objednateli záruku na všechny servisní zásahy uskutečněné na základě plnění této smlouvy. Záruční doba je stanovena v trvání šesti (6) měsíců a počíná běžet ode dne akceptace řešení provedeného servisního zásahu oprávněnou osobou objednatele v systému HelpDesk.
- 10.2 Záruční vady provedených prací odstraňuje poskytovatel bezplatně a bez zbytečného odkladu.
- 10.3 Pro hlášení reklamací platí stejné podmínky jako pro hlášení poruch systému resp. požadavků na servisní zásahy.
- 10.4 Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, řídí se odpovědnost za vady ustanoveními občanského zákoníku.

## **11. Vyšší moc**

- 11.1 Smluvní strany se osvobozují od odpovědnosti za částečné nebo úplné nesplnění smluvního závazku, jestliže se tak stalo v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se pokládají okolnosti, které vznikly po uzavření této smlouvy v důsledku stranami nepředvídaných a neodvratitelných událostí mimořádné povahy a mají bezprostřední vliv na plnění předmětu této smlouvy. Nastanou-li výše uvedené okolnosti, jsou obě smluvní 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.
- 11.3 Jestliže důsledky vyplývající ze zásahu vyšší moci prokazatelně trvají déle než tři měsíce, může kterákoliv ze smluvních stran od této smlouvy odstoupit.

## **12. Doba trvání smlouvy**

- 12.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou v trvání čtyř (4) let s účinností ode dne jejího uveřejnění v registru smluv.
- 12.2 Doba trvání této smlouvy může být předčasně ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 12.3 V případě předčasného ukončení platnosti 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 dostatečně pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou jeho činností 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 důvodu 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. Tato povinnost trvá i po skončení platnosti této smlouvy.

### **13.3 Uveřejňování**

Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je povinen zveřejnit 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. .

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.

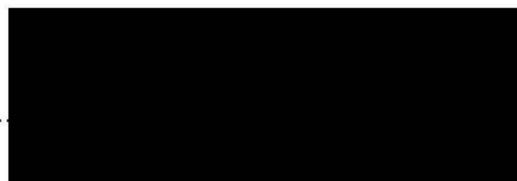
#### 13.4 Obchodní tajemství

Podle § 504 občanského zákoníku jsou obchodním tajemstvím veškeré informace obsažené v příloze č.2 – Specifikace ceny, a proto nebude tato příloha uveřejněna ani poskytnuta podle odst. 13.3 této smlouvy.

#### 14 Závěrečná ustanovení

- 14.1 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.
- 14.2 Smluvní strany se dohodly, že všechny spory vznikající z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, které se nepodaří odstranit jednáním mezi smluvními stranami, budou rozhodovány příslušným soudem.
- 14.3 Tuto smlouvu lze měnit či doplňovat pouze formou písemných, oboustranně podepsaných číslovaných dodatků, pokud není v této smlouvě uvedeno jinak.
- 14.4 Poskytovatel prohlašuje a odpovídá za to, že má oprávnění k podnikání v rozsahu plnění této smlouvy a že při poskytování servisní podpory bude postupovat s odbornou péčí a odpovídá za to, že realizací této smlouvy nejsou dotčena práva jiných osob, zejména práva autorská. Poskytovatel ručí 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.
- 14.5 Tato smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu oběma smluvními stranami, účinnosti nabývá dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
- 14.6 Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dva výtisky.
- 14.7 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:
- |              |  |
|--------------|--|
| Příloha č. 1 | Detailní specifikace parametrů servisní podpory            |
| Příloha č. 2 | Kalkulace nabídkové ceny                                   |
| Příloha č. 3 | Seznam kontaktních osob a seznam osob s dálkovým přístupem |

V Jenči dne 21-03-2017



podnik

Ředitel Divize regionálních služeb a logistiky (DRSL), DIČ: CZ49710371  
Řízení letového provozu České republiky, státní podnik (ŘLP ČR, s.p.)

V Plzni dne 21.3.2014



poskytovatel  
Petra Benedítková  
Jednatel  
SoftHouse, s.r.o.

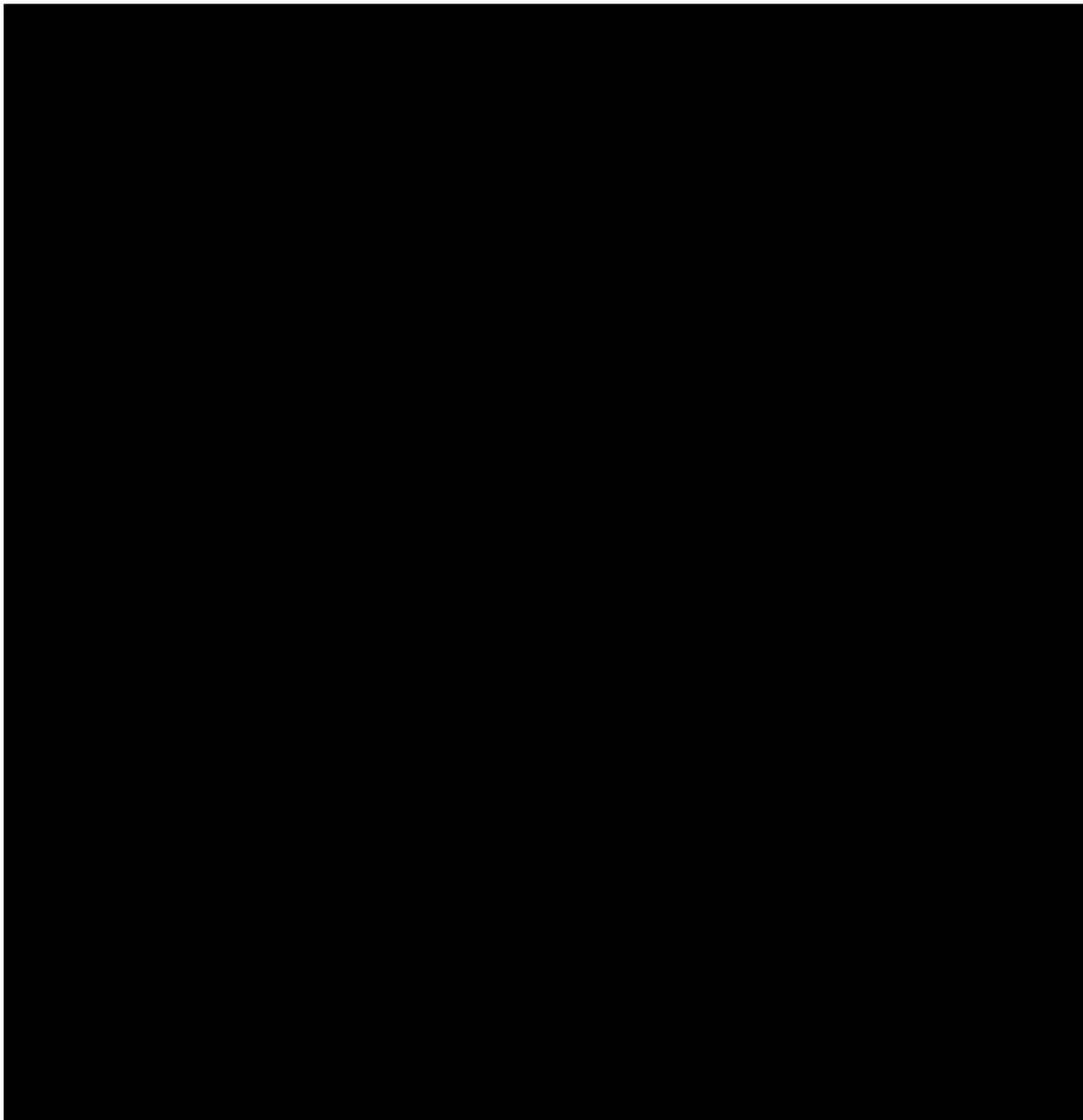
**SoftHouse, s.r.o.**  
Na Radosti 50/4  
312 13 Plzeň  
tel.: 377 460 586 IČ: 263 79 945  
e-mail: softhouse@softhouse.cz

---

**Příloha č. 1 k Servisní smlouvě č. 504/2016/PS/033**

**Detailní specifikace parametrů servisní podpory:**

Součástí servisní podpory, prováděné dle smlouvy, jsou následující činnosti:



**Příloha č. 2 k Servisní smlouvě č. 504/2016/PS/033**

**Kalkulace nabídkové ceny**

**Tabulka č.1**

cena za člověkoděn				
služby	počet člověkodní u zadavatele		počet člověkodní u zhotovitele	
		4 roky (sloupec viz. řádek č.1 v tabulce č.2)		4 roky (sloupec viz. řádek č.2 v tabulce č.2)
<b>Aplikace EZOP</b>	ročně		ročně	
HotLine				
Podpora k aplikačnímu jádru				
Servisní zásah s garantovanou reakční dobou				
Pravidelní profylaktické kontroly				
Úpravy konfiguračního nastavení				
celkem dní za rok				
Celkem podpora za rok				
<b>Celkem podpora za 4 roky</b>	<b>1 288 000 Kč</b>			

**Tabulka č.2**

Řádek	Systémové a podpůrné služby	Cena v Kč za člověkoděn výkonu	Maximální počet člověkodní zásahů za 4 roky	Cena v Kč za stanovený maximální počet zásahů za dobu plnění 4 roků
1.	Poskytované v místě sídla zadavatele			
2.	Poskytované v místě sídla dodavatele			
<b>Celkem (součet cen celkem řádků 1 a 2)</b>				<b>1 288 000,- Kč</b>
Řádek	Paušální platba za systémové a podpůrné služby	Cena v Kč za ¼ roku	Cena celkem v Kč za 4 roky	
3.	Systému EZOP		<b>1 288 000,- Kč</b>	
<b>Celkem (součet cen celkem řádek 3)</b>				
<b>4.</b>	<b>Nabídková cena v Kč bez DPH (součet cen celkem řádků 1 až 2)</b>			<b>1 288 000,- Kč</b>

**Příloha č. 3 k Servisní smlouvě č. 504/2016/PS/033**

**Seznam kontaktních osob poskytovatele a seznam osob s dálkovým přístupem:**

