

Servisní smlouva

(dále jen „Smlouva“)

uzavřená v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) za přiměřeného použití ustanovení § 2586 a násl. téhož zákona

Článek 1

Smluvní strany

Objednatel:

statutární město Brno
Zastoupené: JUDr. Markétou Vaňkovou, primátorkou města Brna
Se sídlem: Dominikánské náměstí 1, 602 00 Brno
IČ: 44992785
DIČ: CZ44992785
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
Číslo účtu: 
Ve věcech technických je oprávněn jednat: Ing. David Menšík, vedoucí OMI MMB
Ve věcech smluvních je oprávněn jednat: Ing. David Menšík, vedoucí OMI MMB
Číslo smlouvy: 5219050561

Poskytovatel:

AUTOCONI a.s.
Zastoupená: Ing. Martinem Stejskalem, členem představenstva
Se sídlem: Hornopolská 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava
IČ: 04308697
DIČ: CZ04308697
Společnost zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Ostravě pod sp. zn. B 11012
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 
Ve věcech technických je oprávněn jednat: Tomáš sládek
Ve věcech smluvních je oprávněn jednat: Petr Konečný, ředitel regionálního centra
Číslo smlouvy:

Pro účely Smlouvy se uvedené smluvní strany označují jako Objednatel a Poskytovatel.

Smlouva byla uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Servisní podpora pro aplikaci IDM – AC Identita“ (dále jen „Veřejná zakázka“), zadávanou Objednatelům jako zadavatelem ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“), neboť nabídka Poskytovatele podaná v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku byla Objednatelům vyhodnocena jako nejvhodnější.

Článek 2

Účel a předmět Smlouvy

- 2.1. Účelem Smlouvy je využití zdrojů, know-how a organizačních schopností Poskytovatele k racionalizaci, zefektivnění provozu a poskytování rozvoje, servisu, služeb podpory a zabezpečení řešení problémů aplikace AC Identita (dále jen „*Servisní služby*“ nebo „*Služby*“).
- 2.2. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli Servisní služby v souladu se všemi relevantními závaznými právními předpisy, jakož i se sjednanými podmínkami, a současně závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli cenu stanovenou v čl. 4 Smlouvy za jejich řádné poskytnutí. Poskytovatel se zavazuje realizovat předmět plnění Smlouvy v rozsahu a za podmínek uvedených ve Smlouvě a v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky. Poskytovatel tímto prohlašuje, že veškeré podmínky a požadavky Objednatele vymezené v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky jsou pro něj závazné a jsou součástí Smlouvy. Pokud by některá ustanovení Smlouvy byla v rozporu s podmínkami a požadavky Objednatele vymezenými v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky, mají přednost ustanovení zadávací dokumentace Veřejné zakázky.
- 2.3. Poskytováním Servisních služeb se rozumí veškerá činnost Poskytovatele dle Smlouvy směřující k provádění činností v rozsahu dle Přílohy č. 1 Rozsah služeb a Přílohy č. 3 Katalog IT služeb pro Magistrát města Brna, a to i v případě, že výsledek činnosti Poskytovatele má charakter díla ve smyslu §2587 OZ, nebo autorského díla ve smyslu § 2 dle zák. č. 121/2000 Sb., zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*AZ*“).

Článek 3

Termín, způsob čerpání Služeb a místo plnění

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby způsobem a v termínech dle Smlouvy.
- 3.2. Poskytovatel bude Servisní služby poskytovat na základě objednávky a požadavků Objednatele. Objednatel je oprávněn v rámci objednávky a požadavků na Servisní služby, a to u větších/rozsáhlejších požadavků dle vlastního uvážení Objednatele, požadovat před zahájením poskytování takových Servisních služeb, předložení rámcové analýzy Poskytovatele týkající se příslušné objednávky a požadavků na Servisní služby. V takovém případě je Poskytovatel povinen do 10 (slovy: deseti) pracovních dní od doručení požadavku Objednatele zpracovat na vlastní náklady a předat Objednateli rámcovou analýzu příslušného požadavku Objednatele na Servisní služby obsahující mj. rekapitulaci a analýzu požadavku Objednatele, koncepční návrh jeho řešení, včetně možných alternativ, kalkulaci pracnosti a ceny za realizaci takového požadavku Objednatele (vycházející z jednotkové ceny dle odst. 4.2 Smlouvy) a předpokládaný harmonogram realizace takového požadavku. Objednatel je oprávněn ve lhůtě 5 (slovy: pěti) pracovních dnů od doručení příslušné rámcové analýzy písemně předložit Poskytovateli své připomínky. V takovém případě je Poskytovatel povinen upravit příslušnou rámcovou analýzu v souladu s připomínkami Objednatele (zejména pokud nesplňují požadavky na ně stanovené Objednatelem) a předá Objednateli nejpozději do 5 pracovních dní po doručení připomínek Objednatele konečnou verzi příslušné rámcové analýzy. Poskytování příslušných Servisních služeb, na které si Objednatel vyžádal předložení rámcové analýzy, je Poskytovatel oprávněn zahájit pouze a jen v případě, že Objednatel schválí příslušnou rámcovou analýzu Poskytovatele, případně jím upravenou na základě připomínek Objednatele, přičemž Objednatelem schválené podmínky v rámcové analýze jsou pro

Poskytovatele závazné.

- 3.3. Objednatel bude čerpat kapacity Poskytovatele v člověkohodinách, podle potřeby Objednatele, na poskytování Služeb uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy a v katalogu nabízených Služeb specifikovaných v Příloze č. 3 Smlouvy.
- 3.4. Čerpání Služeb a rozsah odebíraných kapacit Poskytovatele v člověkohodinách bude stanoven na základě vzájemné dohody smluvních stran tak, že objem poskytnutých Služeb při plnění předmětu Smlouvy bude činit maximálně 1 999 000,- Kč bez DPH za celou dobu účinnosti Smlouvy.
- 3.5. Dodaná kapacita Služeb bude Objednateli fakturována měsíčně dle Článku 5 smlouvy.
- 3.6. Místem předání plnění je sídlo Objednatele nebo jiná budova, v níž sídlí Magistrát města Brna.
- 3.7. Služby, které lze řešit vzdáleně, budou po dohodě s Objednatelem poskytnuty v sídle Poskytovatele.

Článek 4

Cena

- 4.1. Cena za poskytování Služeb dle Smlouvy je stanovena na základě dohody smluvních stran a skládá se ze součinu vyčerpaného počtu člověkohodin a hodinové sazby Poskytovatele za jednu člověkohodinu poskytování Služeb.
- 4.2. Cena za jednu člověkohodinu za Služby poskytované dle čl. 3.2 a čl. 3.3 Smlouvy činí:

Cena bez DPH:	2 000,- Kč
DPH (21%):	420,- Kč
Cena včetně DPH:	2 420,- Kč
- 4.3. Cena dle odst. 4.2. Smlouvy je sjednána jako cena nejvýše přípustná a závazná po celou dobu plnění Smlouvy a zahrnuje veškeré náklady nutné nebo Poskytovatelem vynaložené pro řádné splnění předmětu Smlouvy.
- 4.4. V případě jiné sazby DPH bude Poskytovatel Objednateli účtovat sazbu DPH ve výši odpovídající platným a účinným právním předpisům ke dni zdanitelného plnění. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba DPH je stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

Článek 5

Platební podmínky

- 5.1. Plnění Poskytovatele představuje ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (zákon o dani z přidané hodnoty v platném znění), samostatné zdanitelné plnění a považuje se za uskutečněné dnem převzetí dle čl. 7 Smlouvy.
- 5.2. Cena plnění dle odst. 4.2 Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě faktury Poskytovatele s příloženým protokolem o předání a převzetí dle čl. 7 akceptujícím plnění Poskytovatele, kterou Poskytovatel vystaví vždy do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo plnění poskytnuto. Součástí faktury bude také soupis skutečně odpracovaných člověkohodin na základě požadavků Objednatele.
- 5.3. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona o dani z přidané hodnoty

v platném znění a § 435 OZ. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.

- 5.4. Splatnost faktury (daňového dokladu) je stanovena na 30 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
- 5.5. Povinnost zaplatit sjednanou cenu plnění je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskyvatele. Všechny částky poukazované v Kč vzájemně smluvními stranami na základě Smlouvy musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty.
- 5.6. Platba bude poukázána na bankovní účet Poskyvatele uvedený ve faktuře. Uvedený bankovní účet musí být zveřejněn správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. V případě, že účet tímto způsobem zveřejněn nebude, je Objednatel oprávněn uhradit Poskytovateli cenu na úrovni bez DPH, DPH Objednatel poukáže správci daně.
- 5.7. Objednatel neposkytuje Poskytovateli na předmět plnění Smlouvy jakékoliv zálohy.

Článek 6

Součinnost, práva a povinnosti smluvních stran

- 6.1. Objednatel se zavazuje Poskytovateli poskytovat součinnost vyplývající ze Smlouvy, a to pouze v nezbytně nutném rozsahu a nikoliv nad rámec součinnosti jinak obvyklé při poskytování obdobného druhu plnění. Konkrétní rozsah součinnosti Objednatele bude smluvními stranami projednán po uzavření Smlouvy.
- 6.2. Objednatel je oprávněn zajistit poskytnutí součinnosti třetími osobami.
- 6.3. Poskytovatel je povinen postupovat při plnění předmětu Smlouvy s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele.
- 6.4. Poskytovatel je povinen v průběhu poskytování servisních služeb neprodleně upozornit Objednatele na nevhodnost jeho pokynů nebo předané dokumentace. Toto upozornění musí mít písemnou formu. V takovém případě je Objednatel povinen se k tomuto upozornění bez zbytečného odkladu písemně vyjádřit a je povinen učinit veškerá opatření, aby Poskytovatel mohl pokračovat v poskytování servisních služeb řádně.

Článek 7

Předání a převzetí

- 7.1. Předání a převzetí Servisních služeb bude probíhat měsíčně zpětně za předcházející kalendářní měsíc a je splněno protokolárním předáním a převzetím podepsaným za Objednatele osobou oprávněnou jednat ve věcech technických.
- 7.2. Průběh předání a převzetí (akceptační řízení) probíhá v těchto krocích:
 - 7.2.1. Objednatel svým podpisem stvrdí jejich předání na Poskyvatelem předloženém protokolu o předání a převzetí, v rámci něhož je Poskytovatel povinen specifikovat rozsah a kvalitu poskytovaných Servisních služeb v příslušném období, zejména pak ve vztahu k ověření splnění Smlouvou stanovených parametrů jejich poskytování. Tímto podpisem v příslušné části protokolu o předání a převzetí nevyjadřuje souhlas přebírající smluvní strana s obsahem předmětu předání, nýbrž pouze potvrzuje skutečnost, že k takovému předání došlo.
 - 7.2.2. Objednatel následně do pěti (5) pracovních dní od předání plnění stvrdí svým podpisem

převzetí plnění v příslušné části protokolu o předání a převzetí a to s následujícím výsledkem:

- bez výhrad (akceptace bez výhrad), pokud předané plnění je bez jakýchkoliv vad či nedodělků;
- s výhradami (akceptace s výhradami), pokud předané plnění má jakékoliv vady či nedodělků, resp. Poskytovatel nedodržel jakýkoliv Smlouvou stanovený parametr poskytování Servisních služeb. V takovém případě je Objednatel rovněž v rámci podpisu převzetí plnění v příslušné části protokolu oprávněn vyčíslit případnou slevu z ceny dle odst. 9.8 Smlouvy a Poskytovatel je povinen ji zohlednit při fakturaci, nestane-li se tak, je Objednatel oprávněn slevu z ceny uplatnit písemnou výzvou obdobně jako v případě smluvní pokuty.

Článek 8

Změnové řízení

- 8.1. Každá smluvní strana může kdykoli během doby trvání Smlouvy požádat o jakoukoli změnu v rozsahu, typech nebo parametrech Služeb. Žádná smluvní strana však není povinna navrhouvanou změnu přijmout. Poskytovatel se však zavazuje přijmout za přiměřených podmínek změny požadované Objednatel v případě, že se jedná o změny související se změnou legislativy.
- 8.2. Poskytovatel pro zachování kontinuity poskytovaných Servisních služeb vede řádnou a úplnou dokumentaci všech provedených změn poskytovaných Služeb. Tuto dokumentaci je Poskytovatel povinen na základě žádosti kdykoliv zpřístupnit Objednateli.
- 8.3. Změnové řízení se zahajuje písemnou žádostí na změnové řízení podanou osobou oprávněnou jednat ve věcech smluvních nebo technických a doručenou druhé smluvní straně. V oznámení musí být definován alespoň rámcově rozsah požadované úpravy Servisních služeb.
- 8.4. Poskytovatel zpracuje v součinnosti s Objednatel podklady na změnové řízení.
- 8.5. Smluvní strany se dohodnou o změně, způsobu jejího řešení a o jejích důsledcích do Smlouvy.
- 8.6. Pokud má změna dopad do Smlouvy, musí být provedena formou písemného dodatku ke Smlouvě nebo uzavřením nové Smlouvy, přičemž musí být vždy respektován ZZVZ.
- 8.7. Poskytovatel bude realizovat změny či doplňky poskytovaného plnění pouze v tom případě, že bude v rámci změnového řízení dosaženo dohody v otázkách změn termínů a ceny, jakož i dohody o případných dalších podmínkách.
- 8.8. Nevyjádří-li se Objednatel ke změnám navrhovaným v rámci změnového řízení bezodkladně, nejdéle však do deseti (10) pracovních dnů, platí, že s navrhouvanou změnou nesouhlasí a Poskytovatel bude pokračovat v poskytování plnění podle původně sjednaných podmínek.
- 8.9. Za změnu se podle této Smlouvy nepovažuje upřesnění poskytovaných servisních služeb jako výsledek kontinuálního zlepšování servisních služeb podle Přílohy č. 2 této Smlouvy.

Článek 9

Odpovědnost za škodu, odpovědnost za vady, sankční ujednání

- 9.1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů a Smlouvy. Poskytovatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část plnění poskytuje prostřednictvím poddodavatele.
- 9.2. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu vzniklou porušením povinnosti ze Smlouvy, prokáže-li, že mu ve splnění takové povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smlouvené povinnosti povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezproští. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky bránící řádnému plnění Smlouvy a dále se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k jejich odvrácení a překonání.
- 9.3. Škoda se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené strany v konkrétním případě.
- 9.4. Poskytovatel se zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, který nesmí být nižší než 1 000 000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých). Poskytovatel je povinen předat kopii pojistné smlouvy Objednateli nejpozději při uzavření Smlouvy, dále pak na vyžádání Objednatele, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 (slovy: pěti) pracovních dnů od doručení písemné žádosti Objednatele. V případě, že při činnosti prováděné Poskytovatelem dojde ke způsobení škody Objednateli nebo třetím osobám, která nebude kryta pojištěním sjednaným ve smyslu tohoto odstavce Smlouvy, bude Poskytovatel povinen tyto škody uhradit z vlastních prostředků
- 9.5. Poskytovatel je odpovědný za to, že poskytnuté Servisní služby jsou v souladu se Smlouvou, a že po celou dobu jejich poskytování budou mít dohodnuté vlastnosti, úroveň a charakteristiky.
- 9.6. Poskytovatel je povinen plnit Servisní služby v nejvyšší dostupné kvalitě a odpovídá za to, že případné vady plnění poskytnutého dle Smlouvy řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu se Smlouvou.
- 9.7. V případě prodlení Objednatele s plněním peněžitého závazku uhradí Objednatel na výzvu Poskytovatele úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné fakturační částky za každý i započatý den prodlení po době splatnosti daňového dokladu.
- 9.8. V případě, že Poskytovatel nedodrží dohodnuté parametry poskytovaných Služeb, poskytne Objednateli za každé jednotlivé nesplnění parametru slevu ve výši 5 % z částky, na kterou by jinak měl při dodržení dohodnutých parametrů poskytovaných Servisních služeb za příslušný kalendářní měsíc nárok (součin vyčerpaného počtu člověkohodin a hodinové sazby dle Smlouvy), pokud není dle Přílohy č. 2 Smlouvy stanovena jiná výše sankce při nedodržení parametru konkrétní poskytované Služby. Slevy z ceny je Poskytovatel povinen zohlednit při fakturaci, nestane-li se tak, je Objednatel oprávněn slevu z ceny uplatnit písemnou výzvou obdobně jako v případě smluvní pokuty.
- 9.9. Ustanovením o smluvní pokutě není jakkoliv dotčeno či omezeno právo na náhradu škody, oprávněná smluvní strana je oprávněna uplatnit nárok na náhradu škody vedle smluvní pokuty v plné výši. O náhradě škody dále platí obecná ustanovení OZ.

9.10. Jakákoliv ustanovení týkající se dotčení či omezení výše či druhu škody jsou neúčinná.

Článek 10

Vlastnické právo, nebezpečí škody na věci, práva duševního vlastnictví

- 10.1. Vlastnické právo ke všem hmotným součástem plnění předmětu Smlouvy předaným Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy přechází na Objednatele dnem jejich předání Objednateli.
- 10.2. Nebezpečí škody na všech hmotných součástech plnění předmětu Smlouvy předaných Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy přechází na Objednatele dnem jejich předání Objednateli.
- 10.3. Pokud je výsledkem činnosti Poskytovatele podle Smlouvy plnění, které naplňuje znaky díla ve smyslu AZ, poskytuje Poskytovatel Objednateli a Objednatel od Poskytovatele získává veškerá práva související s ochranou duševního vlastnictví vztahující se k takovému dílu, a to v rozsahu nezbytném pro řádné užívání takového díla Objednatelem po celou dobu trvání příslušných autorských práv. Objednatel zejména nabývá od Poskytovatele dnem poskytnutí autorského díla Objednateli (nejpozději však ke dni podpisu protokolu o předání a převzetí Servisních služeb dle Smlouvy, jichž je takové autorské dílo součástí) veškerá majetková práva, a to formou následujícího licenčního ujednání.
- 10.4. Poskytovatel poskytuje licenci jako:
 - a) licenci k veškerým známým způsobům užití autorského díla jako celku, a to alespoň v rozsahu nezbytném pro řádné užívání Servisních služeb Objednatelem;
 - b) nevýhradní licenci k těm částem autorského díla, u nichž je Poskytovatel sám autorem či vykonavatelem autorských práv k dílu zaměstnaneckému;
 - c) licenci neomezenou územním či množstevním rozsahem a rovněž tak neomezenou způsobem nebo rozsahem užití;
 - d) licenci na dobu určitou, a to po celou dobu trvání majetkových práv autorských k dílu;
 - e) licenci neodvolatelnou;
 - f) licenci, kterou není Objednatel povinen využít, a to ani zčásti;
 - g) licence je udělena s právem udělení sublicence či postoupení licence jakékoliv Objednatelem ovládané společnosti;
 - h) licenci, která umožňuje Objednateli užívání autorského díla všemi známými způsoby užití pro vnitřní potřebu bez omezení.
- 10.5. Poskytovatel rovněž uděluje Objednateli oprávnění dílo dle odst. 10.3 Smlouvy bez omezení zveřejnit, upravovat, zpracovávat, překládat, či měnit jeho název, a že je též oprávněn takové dílo spojit s dílem jiným a zařadit jej do díla souborného. Oprávnění dle tohoto odstavce Smlouvy se rovněž vztahuje na třetí osobu, kterou Objednatel určí k realizaci oprávnění zde uvedených, a to pro Objednatelovu interní potřebu.
- 10.6. Objednatel a Poskytovatel se výslovně dohodli, že odměna za veškerá oprávnění poskytnutá Objednateli dle tohoto článku Smlouvy je již zahrnuta v ceně dle čl. 4 Smlouvy, zejména odměna za poskytnutí licence a za udělení oprávnění ve smyslu předchozích odstavců.
- 10.7. Objednatel je oprávněn pořizovat pro vlastní potřebu rozmnoženiny veškeré dokumentace předané Poskytovatelem v listinné i elektronické podobě a používat text veškerých

dokumentací předaných Poskytovatelem pro přípravu dalších technických dokumentací a uživatelských příruček.

- 10.8. Poskytovatel je povinen zajistit, aby výsledkem jeho plnění nebo jakékoliv jeho části nebyla porušena práva třetích osob. Pro případ, že užíváním předmětu plnění nebo jeho dílčí části nebo prostou existencí předmětu plnění nebo jeho dílčí části budou v důsledku porušení povinností Poskytovatele dotčena práva třetích osob, nese Poskytovatel vedle odpovědnosti za takovéto vady plnění i odpovědnost za veškeré škody, které tím Objednateli vzniknou.
- 10.9. Poskytovatel je povinen zajistit pro Objednatele licence k autorským dílům svým i třetích osob. Náklady na tyto licence jsou součástí ceny Servisních služeb dle Smlouvy.
- 10.10. Povinnost týkající se licence a jejího rozsahu dle tohoto článku Smlouvy platí pro Poskytovatele i v případě zhotovení části autorského díla dle 10.3 Smlouvy poddodavatelem. Poskytovatel podpisem Smlouvy prohlašuje, že vlastní veškerá oprávnění k autorskému dílu dle předchozího odstavce Smlouvy, zejména, že získal veškerá oprávnění autorů či třetích osob k takovému dílu a je oprávněn je poskytnout Objednateli.
- 10.11. V případě, kdy u dodávaných softwarových (programových) produktů, které mají povahu autorského díla třetích osob, není ani při vynaložení veškerého úsilí Poskytovatele možné udělení podlicence Poskytovatelem Objednateli, je Poskytovatel povinen zajistit pro Objednatele právo užívat takovéto produkty v potřebném a ve Smlouvě předpokládaném rozsahu jiným způsobem (např. dodat Objednateli takové produkty s povahou autorského díla třetích osob, jejichž licenční podmínky umožní takovéto dodávané produkty užívat Objednatelem bez dalších finančních nároků Poskytovatele vůči Objednateli), a to po dobu trvání majetkových práv autorských, popř. postoupit jemu udělenou licenci k takovým produktům na Objednatele, vždy však musí být právo Objednatele k užití takových produktů zajištěno nejméně v rozsahu, který je obvyklý pro daný typ produktu, a v rozsahu, který je především nezbytný pro naplnění účelu Smlouvy, resp. účelu obvyklého.
- 10.12. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli licenci nebo podlicenci bez právních vad. Licence nebo podlicence poskytnutá Objednateli Poskytovatelem má právní vady zejména tehdy, pokud vyjde najevo, že Poskytovatel nebyl oprávněn poskytnout licenci či podlicenci ve výše uvedeném rozsahu, případně pokud poskytnutá licence či podlicence bude úspěšně zpochybněna jakoukoliv třetí osobou nebo v případě, že ve smyslu ust. § 2360 odst. 2 OZ v rozporu se Smlouvou ani nevznikla.
- 10.13. Poskytovatel je povinen Objednateli uhradit jakékoli majetkové škody a nemajetkové újmy, vzniklé v důsledku toho, že Objednatel nemohl předmět plnění Smlouvy užívat řádně a nerušeně dle Smlouvy. Jestliže Poskytovatel poruší jakoukoliv povinnost stanovenou v tomto článku Smlouvy nebo se ukáže jakékoliv jeho prohlášení uvedené v tomto článku Smlouvy jako nepravdivé, neúplné nebo zavádějící, jedná se o podstatné porušení Smlouvy. Současně má Objednatel v takovém případě oprávnění požadovat po Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ takového porušení Smlouvy. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo Objednatele na náhradu škody, kterou lze vymáhat vedle smluvní pokuty v plné výši.

Článek 11

Další a závěrečná ustanovení

- 11.1. Poskytovatel se zavazuje plnění předmětu Smlouvy provést sám, nebo s využitím poddodavatelů, uvedených spolu s rozsahem jejich plnění v nabídce Poskytovatele na realizaci Veřejné zakázky. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o všech svých poddodavatelích (včetně jejich identifikačních a kontaktních údajů a o tom, které služby pro něj v rámci předmětu plnění každý ze poddodavatelů poskytuje) a o jejich změně, a to nejpozději do 7 (slovy: sedmi) dnů ode dne, kdy Poskytovatel vstoupil s poddodavatelem ve smluvní vztah či ode dne, kdy nastala změna.
- 11.2. Byl-li k prokázání kvalifikace v zadávacím řízení Veřejné zakázky užit poddodavatel, případně byla-li podána společná nabídka, je Poskytovatel oprávněn takového (pod)dodavatele nahradit pouze ze závažných objektivních důvodů a to při splnění těchto podmínek:
 - nový (pod)dodavatel disponuje minimálně stejnou kvalifikací, kterou prokázal nahrazovaný (pod)dodavatel za Poskytovatele;
 - Objednatel s nahrazením (pod)dodavatele vysloví předchozí souhlas v písemné formě.
 - Poskytovatel se zavazuje zachovávat po celou dobu plnění předmětu Smlouvy profesionální složení realizačního týmu v souladu s požadavky stanovenými v zadávací dokumentaci veřejné zakázky;
 - Poskytovatel se zavazuje zabezpečovat plnění předmětu Smlouvy prostřednictvím osob, jejichž prostřednictvím prokázal v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku splnění kvalifikačních požadavků (profesní a technické kvalifikační předpoklady). V případě změny těchto osob (členů realizačního týmu) je Poskytovatel povinen vyžádat si předchozí písemný souhlas Objednatele; tento souhlas je oprávněna vydat odpovědná osoba Objednatele. Nová osoba Poskytovatele musí splňovat příslušné požadavky na kvalifikaci stanovené v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky, což je Poskytovatel povinen Objednateli doložit odpovídajícími dokumenty.
- 11.3. Zadání provedení části plnění dle Smlouvy poddodavateli Poskytovatele nezavazuje Poskytovatele jeho výlučné odpovědnosti za řádné provedení takového plnění vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu Smlouvy, které svěřil poddodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.
- 11.4. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti uveřejněním prostřednictvím registru smluv ve smyslu zák. 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 (dále jen „ZoRS“). Podle ZoRS bude tato smlouva Objednatelem zveřejněna v registru smluv. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 11.5. Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly ve Smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost Smlouvy. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky odsouhlasenými oběma smluvními stranami.
- 11.6. Smluvní strany se podpisem Smlouvy dohodly, že vylučují aplikaci ustanovení § 557 OZ.
- 11.7. Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními

stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění Smlouvy, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.

- 11.8. Pro vyloučení pochybností Poskytovatel výslovně potvrzuje, že je podnikatelem, uzavírá Smlouvu při svém podnikání, a na Smlouvu se tudíž neuplatní ustanovení § 1793 OZ.
- 11.9. Poskytovatel na sebe v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 OZ přebírá nebezpečí změny okolností. Tímto však nejsou nikterak dotčena práva smluvních stran upravená ve Smlouvě.
- 11.10. Poskytovatel se zavazuje bez předchozího výslovného písemného souhlasu Objednatele nepostoupit ani nepřevést jakákoliv práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy, ani Smlouvu jako celek, na třetí osobu či osoby.
- 11.11. Je-li nebo stane-li se jakékoli ustanovení Smlouvy neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, netýká se tato neplatnost a nevynutitelnost zbývajících ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se tímto zavazují nahradit do 5 (pěti) pracovních dnů po doručení výzvy druhé smluvní strany jakékoli takové neplatné, nezákonné nebo nevynutitelné ustanovení ustanovením, které je platné, zákonné a vynutitelné a má stejný nebo alespoň podobný obchodní a právní význam.
- 11.12. Objednatel je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení Poskytovatelem.
- 11.13. Možnost odstoupení smluvních stran od Smlouvy se dále řídí příslušnými ustanoveními OZ. Odstoupení od Smlouvy je platné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 11.14. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu ukončit písemnou výpovědí i bez uvedení důvodů. V takovém případě činí výpovědní lhůta 1 měsíc a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Oprávnění vypovědět Smlouvu náleží rovněž za obdobných podmínek Poskytovateli, avšak Poskytovatel není oprávněn využít tohoto práva před uplynutím 12 měsíců od nabytí účinnosti Smlouvy a současně pro Poskytovatele platí výpovědní lhůta 6 měsíců.
- 11.15. Poskytovatel je oprávněn vstupovat do objektů Objednatele v souvislosti s plněním Smlouvy jen s předchozím souhlasem Objednatele nebo v přítomnosti oprávněné osoby Objednatele.
- 11.16. Záležitosti v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními AZ a příslušnými právními předpisy souvisejícími. Veškeré případné spory ze Smlouvy budou v první řadě řešeny smírem (tento postup se nevztahuje na vymáhání finančních pohledávek vzniklých z porušení povinnosti zaplatit pohledávku). Pokud smíru nebude dosaženo během 30 (slovy: třiceti) dnů, všechny spory ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou řešeny věcně a místně příslušným soudem v České republice.
- 11.17. Objednatel i Poskytovatel se zavazují vzájemně informovat o všech organizačních změnách (název, sídlo, tel., fax., apod.).
- 11.18. Poskytovatel i Objednatel jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, údajích a informacích, týkajících se druhé strany, které mají povahu jejich obchodního tajemství v rozsahu a za podmínek §504 OZ, a o kterých se dozví v souvislosti s plněním Smlouvy. Poskytovatel i Objednatel se zavazují, že tyto skutečnosti nesdělí ani jiným způsobem neposkytnou žádné třetí osobě a zajistí jejich přiměřenou ochranu a utajení.
- 11.19. Poskytovatel je dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a dle Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů v informačním systému

objednatel. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení účinnosti smlouvy. Poskytovatel odpovídá objednateli v plné míře za škodu, kterou mu způsobí porušením tohoto ustanovení.

- 11.20. Statutární město Brno je při nakládání s veřejnými prostředky povinno dodržovat ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů.
- 11.21. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž dvě vyhotovení obdrží Objednatel a dvě vyhotovení obdrží Poskytovatel.
- 11.22. Katalog služeb, vytvořený Poskytovatelem jako výsledek analyticko-návrhových činností a spolupráce obou smluvních stran, se po převzetí plnění Objednatelem stává volnou Přílohou č. 3 Smlouvy. Příloha č. 3 Smlouvy doplňuje a upřesňuje Přílohu č. 1 Smlouvy a v případě, že dojde k rozporu, dvojímu výkladu nebo nejasnosti mezi touto přílohou a Přílohou č. 1 Smlouvy, má Příloha č. 3 Smlouvy přednost před Přílohou č. 1 Smlouvy.
- 11.23. Smluvní strany shodně prohlašují, že se seznámily s obsahem Smlouvy, který je dostatečně určitý a srozumitelný a že se Smlouvou souhlasí v plném rozsahu. Smluvní strany uzavírají Smlouvu na základě vážné a svobodné vůle prosté omylu a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.
- 11.24. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 Rozsah Služeb

Příloha č. 2 Poskytování Služeb a platební mílníky

Příloha č. 3 Katalog IT služeb pro Magistrát města Brna

Příloha č. 4 Akceptační protokol o předání a převzetí plnění

Příloha č. 5 Smlouva o zpracování osobních údajů

Doložka:

Tato Smlouva byla schválena Radou města Brna na schůzi R8/011 dne 30. 1. 2019.

V Brně dne

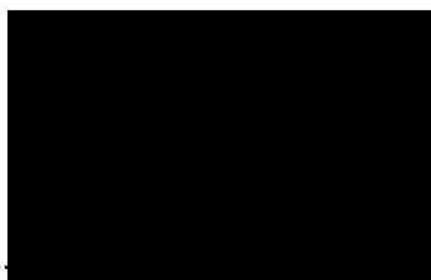
V Brně dne 25.2.2019

Za Objednatele: 28.2.19

Za Poskytovatele:

STATUTÁRNÍ MĚSTO BRNO
MAGISTRÁT MĚSTA BRNA
Odbor městské informatiky
Májinova 3
602 00

za statutární město Brno
Ing. David Menšík
vedoucí OMI MMB



za AUTOCONTI a.s.
Ing. Martin Stejskal
člen představenstva

10
.S.
rno

1. Definice pojmů

System – souhrnný název pro soubor všech hardwarových a softwarových prostředků, nad kterými jsou poskytovány servisní služby.

Service Desk – kontaktní místo pro pracovníky Objednatele (uživatele). Service Desk představuje automatizovaný systém procedur a politik, které jsou využívány Objednatelem i Poskytovatelem k řízení servisních služeb.

1. *úroveň podpory* znamená, že osoba(y) Objednatele obsluhující Service Desk, se pokusí vyřešit všechny požadavky. Požadavky, které nejsou vyřešeny prostřednictvím 1. úrovně, jsou předány k řešení na 2. úroveň.

2. *úroveň podpory* řeší požadavky nevyřešené na 1. úrovni. Jedná se o pracovní tým odborníků Poskytovatele, jejichž znalosti pokrývají nabízené služby bezpečností, dostupnosti a správy Systému.

3. *úroveň podpory* řeší požadavky, které nebyly vyřešeny na 2. úrovni. 3. úroveň může být poskytována skupinou 2. úrovně v součinnosti s výrobcí SW a HW.

Požadavek - znamená jakýkoliv požadavek řešený prostřednictvím Service Desku (např. Incident, Problém, Požadavek na změnu / úpravu, Požadavek na informaci / konzultaci, apod.).

SLA (Service Level Agreement) se rozumí závazné parametry poskytovaných služeb.

Katalog služeb je dokument obsahující na každou poskytovanou servisní službu zpracovaný katalogový list jednoznačně vymezující tuto službu.

Katalogové listy jsou listy obsahující zejména název služby, popis služby, metriku pro vyhodnocování kvality poskytnuté služby (SLA parametru), sjednanou hodnotu SLA parametru a sankci při nedodržení sjednané hodnoty SLA parametru (pokud je upravena odlišně od odst. 9.3. Smlouvy).

Věcný garant je odborně (věcně) příslušný pracovník OMI MMB (Odboru městské informatiky Magistrátu města Brna).

Člověkoden (čld, MD) - čas odpovídající práci jedné osoby po dobu jednoho pracovního dne.

Priorita znamená stanovení urgency řešení požadavku podle následující tabulky:

Priorita	Dopad	Popis
1	Kritický	Závada, při níž System není použitelný ve svých základních funkcích. Není možné pokračovat ve standardním způsobu práce, neexistuje dostupný náhradní způsob.
2	Vysoký	Závada, kdy je System ve svých funkcích degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz, tuto situaci je však možné řešit nebo zmírnit dostupným náhradním způsobem.
3	Střední	Závada, která svým charakterem neovlivňuje významným způsobem běžný provoz Systemu a nepoškozuje data. Omezuje některé uživatelské funkce systemu, které jsou ale dosažitelné jinými uživatelskými funkcemi.
4	Nízký	Požadavek bez vlivu na funkčnost systemu, např. kosmetické změny, žádost o informace atd.

Dostupnost je schopnost provádět dohodnutou funkci, když je požadována. Dostupnost je zpravidla vypočítávána jako procentní podíl z dohodnuté provozní doby bez plánovaných odstavek. Požadavky různé priority mají různou dostupnost.

2. Služby

Poskytovatel bude zabezpečovat pro Objednatele následující servisní služby:

1. Incident Management

Zajištění co nejrychlejšího obnovení dodávky služby a minimalizaci důsledků výpadků služeb na činnost Objednatele podle sjednaných SLA parametrů.

2. Problem Management

Zjišťování původních příčin incidentů. Problem Management iniciuje zajištění oprav příčin chyb v Systému a provádí i proaktivní prevenci problémů.

3. Change Management

Efektivní a rychlé vyřízení změn za účelem minimalizace vzniku incidentů z důvodu změny použitím standardizované metody Poskytovatele.

4. Release Management

Distribuce a nasazení změny do Systému Objednatele.

5. Configuration Management

Budování a aktualizace logického modelu Systému pomocí identifikace, řízení, správy a verifikace všech konfiguračních položek, které jsou implementovány. Configuration Management vede Poskytovatel v Service Desk. Zahrnuje rovněž správu duševního vlastnictví (licence) třetích osob vztahujících se k provozu Systému, ke kterým má Objednatel právo užití.

6. Capacity Management

Upozorňování Objednatele na nutnost doplnění Systému nebo na nutnost jeho aktualizace tak, aby byly uspokojeny požadavky Objednatele z pohledu dostatečné kapacity Systému.

Součástí služby Capacity Management je rovněž poskytování konzultačních služeb v oblasti rozvoje Systému. Celkový rozsah těchto konzultačních služeb je omezen na 24 MD ročně.

7. IT Service Continuity Management and Availability Management

Obnovení poskytování definované úrovně služeb při výpadku Systému včetně obnovy dat uživatelských aplikací ze zálohy. Pravidelné měření a monitorování Systému z hlediska bezpečnosti a dostupnosti služeb, porovnáváním těchto hodnot s SLA požadavky Objednatele na jejich dostupnost a následně iniciování kroků vedoucích k dosažení žádoucího stavu.

8. Service Desk

V rámci Service Desk Poskytovatel poskytuje následující služby:

- řešení a dokumentaci požadavků předaných na 2. úroveň s případným postoupením požadavku na 3. úroveň, poskytování informací o stavu řešení požadavku,
- budování a aktualizaci konfigurační databáze prvků Systému pokrytých servisními službami
- poskytování pravidelných reportů.

9. Information Security Management

Správa a administrace bezpečnosti Systému. Správa bezpečnostní dokumentace v souladu s aktuální národní/EU legislativou a uznávanými normami na oblast informační bezpečnosti (normy řady ISO 27000).

3. SLA parametry služeb

Servisní služby poskytuje Poskytovatel na základě Katalogu služeb s Katalogovými listy specifikujícími pro každou jednu poskytovanou službu její název, úplný procesní popis, SLA parametry a sankce při jejich nedodržení (pokud jsou v Katalogu služeb upraveny odlišně od odst. 9.8. Smlouvy).

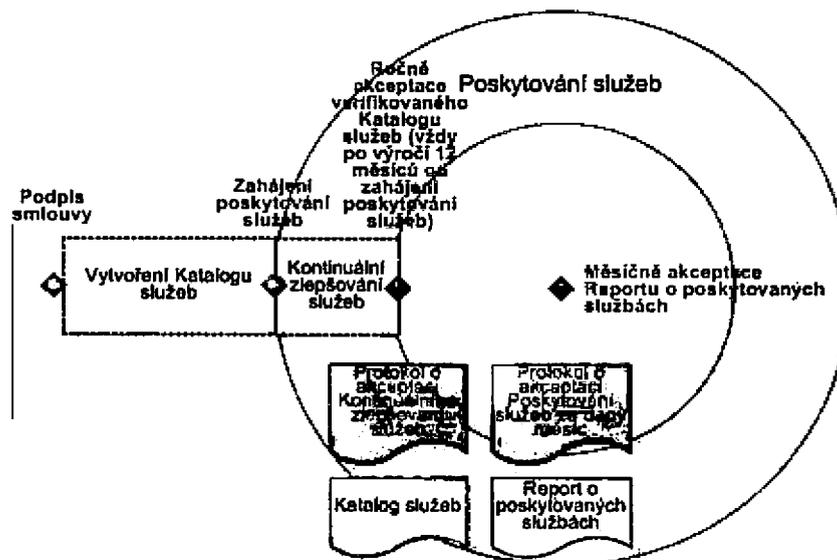
Parametry a metriky Služeb - SLA parametry – Response Time

Požadavek	Servisní kalendář	Response Time (maximální doba ¹)		Hodnota	Měrná jednotka
		on-line	on-site ²		
Servisní požadavek 1 Kritický	Po - Pá 9-17	2BH	NBD	10	Člověkohodina
Servisní požadavek 2 Vysoký	Po - Pá 9-17	12BH	NBD	8	Člověkohodina
Servisní požadavek 3 Střední	Po - Pá 9-17	24BH	2BD	8	Člověkohodina
Servisní požadavek 4 Nízký	Po - Pá 9-17	Dle dohody	3BD	4	Člověkohodina

¹ BH = pracovní hodiny; BD = pracovní dny; NBD = následující pracovní den.

² Minimální pracnost v rámci řešení každého on-site požadavku je 8 člověkohodin, pokud není oběma stranami u konkrétního Požadavku předem dojednáno jinak.

Příloha č. 2 Poskytování Služeb a platební milníky



Poskytování služeb je z časového hlediska složeno ze dvou úseků:

1. Období verifikace Katalogu služeb s SLA jednotlivých služeb, tj. kontinuální zlepšování služeb.

V rámci období verifikace poskytuje Poskytovatel všechny servisní služby. Období verifikace slouží k praktickému ověření nastavení úrovně kvality poskytovaných služeb (SLA). V tomto období jsou měřena SLA pro všechny poskytované servisní služby a na základě reálných provozních výsledků a požadavků Objednatele je ověřeno předchozí nastavení parametrů SLA. Cílem verifikace je pracovat s reálným stavem a reálnými potřebami Objednatele v rámci kontinuálního zlepšování služeb.

2. Období poskytování služeb s akceptací poskytovaných služeb.

V tomto období jsou poskytovány všechny služby v souladu s definovanými smluvními podmínkami a SLA parametry uvedenými v Katalogu služeb na jednotlivých Katalogových listech.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby podle následující tabulky:

Název plnění	Výstupy (předané plnění)	Termín převzetí plnění
Katalog služeb	Výchozí Katalog služeb	do 10. pracovního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla uzavřena smlouva
	Verifikovaný Katalog služeb	do 10. pracovního dne měsíce následujícího po ročním výročí uzavření smlouvy
Poskytování služeb	Report o poskytovaných službách	do 10. pracovního dne následujícího měsíce, v němž byly poskytovány služby

A. Podpora

A.2 Management incidentů (Incident Management)

Zajištění co nejrychlejšího obnovení dodávky definované úrovně služeb podle sjednaných SLA parametrů a minimalizaci důsledků výpadků služeb na činnost objednatele. Provádí se s podporou Service Desk systému.

A.3 Management problémů (Problem Management)

Zjišťování původních příčin incidentů. Problem Management iniciuje zajištění oprav příčin chyb v systému, tj. předmětné základně pro poskytování služeb (ICT infrastruktura). Provádí se s podporou Service Desk systému.

A.4 Konfigurační management (Configuration Management)

Budování a aktualizace logického modelu systému (předmětné základny služeb / ICT infrastruktury) pomocí identifikace, řízení, správy a verifikace všech konfiguračních položek, které jsou implementovány. Zahrnuje rovněž správu duševního vlastnictví (licence) třetích osob vztahujících se k provozu systému, ke kterým má objednatel právo užití. Provádí se s podporou Service Desk.

B. Administrace

B.1 Management změn a nových konfigurací (Change Management)

Efektivní a rychlé vyřízení změn a nových konfigurací systému nebo jeho prvků za účelem minimalizace vzniku incidentů z důvodu změn. Služba zahrnuje rovněž testování změn a nových konfigurací.

B.2 Uvolňování změn (Release Management)

Distribuce a nasazení změny do systému (předmětné základny / ICT infrastruktury) objednatele.

B.3 Zálohování konfigurace

Zálohování konfigurace systému a všech jeho prvků.

B.4 Vedení provozně-technické dokumentace

Průběžná aktualizace provozní a technické dokumentace, vč. uživatelských a systémových příruček. Průběžná aktualizace metodických příruček a další dokumentace nezbytné k užívání součástí předmětné základny pro poskytování služeb, vč. pravidel a podmínek zálohování, přístupů k datovým centrům, apod.

B.5 Údržba zařízení (oprava, výměna)

Oprava zařízení systému v případě jejich nefunkčnosti. Oprava může být provedena i výměnou prvku systému (zařízení) za prvek stejných nebo lepších vlastností, než stávajících.

B.6 Software maintenance

Maintenance software zařízení (firmware), která jsou součástí předmětné základny pro poskytování servisních služeb (ICT infrastruktury) nebo jsou využívána pro poskytování služeb (např. monitorovací software). Maintenance představuje průběžné a bezodkladné poskytování programových korekcí software (Service Pack, Update/Upgrade, Patch) a softwarové dokumentace v souladu s tím, jak nové verze programového vybavení s vylepšenými funkcemi dává k dispozici výrobce programového vybavení. Aktualizace programového vybavení musí zajistit jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponentami systému.

B.7 Management přístupu (Access Management)

Řízení přístupu uživatelů k aktivům resp. prvkům předmětné základny (ICT infrastruktury) v souladu s bezpečnostní politikou a požadavky vlastníků aktiv.

B.8 Monitoring vytížení a dostupnosti (Event Management)

Pravidelné měření a monitorování systému a jeho prvků, zejména z hlediska zatížení a dostupnosti ICT

infrastruktury, s porovnáváním těchto hodnot s SLA požadavky objednatele. Signalizace dosažení konkrétní přednastavené prahové hodnoty (zatížení CPU, RAM, transakční odezva, počet současně přihlášených uživatelů atd.) za účelem předcházení vzniku incidentů (Incident Management) a zlepšení kapacitního plánování (Capacity Management). V případě zjištění nesouladu následně iniciování kroků vedoucích k dosažení žádoucího stavu.

C. Profylaxe

C.1 Preventivní kontroly a prohlídky

Soubor činností spojených s předcházením (prevencí) nefunkčnosti systému a jeho prvků formou preventivních kontrol a prohlídek prvků systému prováděných fyzicky lokálně nebo v případě vhodnosti i diagnostikovaných vzdáleně. Typickou činností profylaxe je revize elektrických zařízení nebo klimatizace, čištění aktivních prvků, výměna baterií.

C.2 Ověřování funkčnosti havarijních plánů (Disaster Recovery Reviews)

Příprava na neočekávané incidenty tak, aby nežádoucí dopady byly co nejmenší a aby zvládnutí mimořádných situací probíhalo předem definovaným způsobem a optimálně. Přezkoumání spouštěcích mechanismů určujících, kdy a kým má být havarijní plán aktivován a funkčnosti havarijních procedur v měnících se podmínkách systému (zejména změny v technologiích a konfiguracích prvků systému).

D. Poradenství

D.1 Konzultace a poskytování know-how ke změnám

Konzultace ke změnám systému a jeho prvků včetně poskytování specifického know-how k systému potřebného pro rozhodování o rozvoji systému a řízení systému na straně poskytovatele.

D.2 Management výkonnosti (Performance management)

Průběžná identifikace úzkých hrdel systému z hlediska jeho výkonnosti a poskytování doporučení pro zlepšení výkonnosti systému jako celku z krátkodobého a dlouhodobého hlediska.

E. Dodávka služeb

E.1 Management úrovně a katalogu služeb (Service Level Management, Service Catalogue Management)

Udržování katalogu služeb a jejich charakteristik vč. SLA parametrů služeb. Zahrnuje rovněž přezkoumávání požadavků na služby vč. kapacitních (SLR - Service Level Requirement), měření a přezkoumávání vhodnosti dosahovaných SLA parametrů vůči těmto požadavkům a pravidelné revize služeb se zákazníky spojená se zlepšováním služeb (která jsou současně nákladově optimální).

E.2 Management kapacit služeb (Capacity Management)

Plánování kapacit služeb a rovněž kapacitních charakteristik předmětné základny (ICT infrastruktury). Zahrnuje přezkoumávání kapacitních a výkonových požadavků objednatele na aktuální a budoucí stav ve smyslu shody požadavků se zavedenou a architektonicky možnou kapacitou a výkonností služeb a s dimenzováním základny těchto služeb (ICT infrastruktury). Nastavení monitoringu prvků systému (ICT komponent) vč. prahových hodnot, jež budou následně v provozu sledovány a monitorovány (Event Management).

E.3 Výkaznictví služeb (Service Reporting)

Zahrnuje pravidelné reportování formou:

- (I.) SLA výkazů o dosahované úrovni služeb (plnění SLA),
- (II.) Kapacitních výkazů o spotřebovaných kapacitních jednotkách služeb a
- (III.) Finančních výkazů o alokaci nákladů na jednotlivé služby.



Magistrát města Brna
Odbor městské informatiky

Akceptační protokol o předání a převzetí plnění číslo:

Název projektu:

Číslo smlouvy MMB:

Etapa / fáze / období:

Období

Zpracovatel projektu:

jméno, příjmení a funkce zpracovatele

Název zprávy / plnění:

odkazy na smlouvu (katalog služeb), forma akceptace, ceny bez DPH

číslo služby	popis služby (odkaz na smlouvu)	počet hodin	sazba Kč/hod	celkem za službu Kč	výsledek akceptace (A/N/V)*
Celkem Kč					

*) A = akceptováno, N = neakceptováno, V = akceptováno s výhradou

Předání plnění dne: datum předání

Za dodavatele	Podpis
<i>Jméno a příjmení odpovědné osoby dodavatele</i>	
Za objednatele	Podpis
<i>Jméno a příjmení odpovědné osoby objednatele</i>	

Komentář (popis zjištěných nedostatků)

Případné výhrady a zjištěné nedostatky v plnění dodavatele, případné návrhy na jejich odstranění včetně termínů, případné vycílení sankcí. Je-li seznam akceptačních výhrad v samostatném souboru, uveďte se zde tento soubor jako příloha akceptačního protokolu.

Shrnutí řešení (splnění kritérií) – závěr akceptace (hodit se zakroužkujte)

A	Při akceptaci nebyly zjištěny nedostatky
V	Při akceptaci byly zjištěny nedostatky, jejichž seznam je uveden dále / je uveden v příloze. Tyto nedostatky nebrání akceptaci.
N	Při akceptaci byly zjištěny nedostatky, jejichž seznam je uveden dále / je uveden v příloze. Tyto nedostatky brání akceptaci.

A = akceptováno, N = neakceptováno, V = akceptováno s výhradou

Převzetí plnění dne: datum převzetí

Za objednatele převzal (akceptoval)	Podpis
<i>Jméno a příjmení odpovědné osoby objednatele</i>	

SMLOUVA O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

uzavřená níže uvedeného dne podle článku 28 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „**GDPR**“) mezi následujícími smluvními stranami (dále jen „**smlouva**“):

Statutární město Brno

se sídlem: Dominikánské náměstí 196/1, 602 00 Brno
zastoupené: JUDr. Markétou Vaňkovou, primátorkou města Brna
IČO: 44992785
DIČ: CZ44992785

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Ve věcech technických

je oprávněn jednat: Ing. David Menšík, vedoucí OMI MMB

Ve věcech smluvních

je oprávněn jednat: Ing. David Menšík, vedoucí OMI MMB

(dále jen „**Správce**“)

a

AUTOCONT a.s.

IČO: 04308697
se sídlem: Hornopolská 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava
zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Ostravě pod sp. zn. B 11012
zastoupená: Ing. Martinem Stejskalem, členem představenstva

(dále jen „**Zpracovatel**“)

(Správce a Zpracovatel dále jen „**smluvní strany**“ a jednotlivě „**smluvní strana**“)

v následujícím znění:

Čl. I

Úvodní ustanovení

- 1.1 Správce předává Zpracovateli ke zpracování osobní údaje za účelem výkonu následující činnosti následující smlouvy uzavřené mezi Správce a Zpracovatelem: Servisní podpora aplikací IDM – AC Identita (dále jen „**Plnění**“).
- 1.2 Správce a Zpracovatel uzavírají tuto smlouvu v souladu s požadavkem čl. 28 GDPR. Účelem této smlouvy je úprava práv a povinností smluvních stran při zpracování

osobních údajů, zejména s ohledem na zajištění odpovídající úrovně jejich zabezpečení a na jejich ochranu.

Čl. II

Předmět zpracování, kategorie osobních údajů a subjektů údajů, doba zpracování

- 2.1 V souvislosti s Plněním jsou Zpracovatelem zpracovávány osobní údaje následujících kategorií fyzických osob - subjektů údajů: zpracování osobních údajů je prováděno přes GUI aplikace pracovníky Správce.
- 2.2 V souvislosti s Plněním jsou Zpracovatelem zpracovávány osobní údaje fyzických osob za následujícím účelem: provádění servisní podpory.
- 2.3 V souvislosti s Plněním jsou Zpracovatelem zpracovávány následující kategorie osobních údajů fyzických osob: údaje související s prováděním servisní podpory.
- 2.4 V souvislosti s Plněním jsou osobní údaje zpracovávány Zpracovatelem pouze po dobu nezbytně nutnou k poskytování Plnění, nejdéle však po dobu platnosti a účinnosti servisní smlouvy, pokud nebude mezi smluvními stranami dohodnuto v průběhu trvání smlouvy písemně jinak.
- 2.5 O rozsahu a době zpracování osobních údajů v souvislosti s poskytováním Plnění Zpracovatele rozhoduje vždy výhradně Správce.
- 2.6 Osobní údaje jsou zpracovávány Zpracovatelem prostřednictvím automatizovaných prostředků.

Čl. III

Prohlášení smluvních stran

- 3.1 Správce prohlašuje, že je v postavení správce osobních údajů zpracovávaných Zpracovatelem na základě této smlouvy.
- 3.2 Správce prohlašuje, že ke dni uzavření této smlouvy plní všechny své povinnosti dle právních předpisů o ochraně osobních údajů, zejména zpracovává osobní údaje výhradně na základě platných právních titulů, v rozsahu a způsobem odpovídajícím sledovanému účelu, informuje subjekty údajů o prováděném zpracování, umožňuje subjektům údajů výkon jejich práv v rozsahu předvídaném GDPR. Správce se současně zavazuje k plnění těchto povinností také po celou dobu platnosti této smlouvy.
- 3.3 Zpracovatel prohlašuje, že je v postavení zpracovatele osobních údajů zpracovávaných na základě této smlouvy.

Čl. IV

Práva a povinnosti smluvních stran

- 4.1 Zpracovatel zpracovává osobní údaje výlučně na základě pokynů Správce, a to za účelem poskytování Plnění. Zpracovatel se zavazuje neužít zpracovávané osobní údaje pro své vlastní potřeby a účely odlišné od poskytování Plnění.
- 4.2 Zpracovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o zpracovávaných osobních údajích. Zpracovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci i další osoby podílející se na jeho straně na zpracování byli v souladu s účinnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti. Povinnost zachování mlčenlivost Zpracovatele trvá i po ukončení platnosti této smlouvy.
- 4.3 Zpracovatel je oprávněn předat zpracovávané osobní údaje třetí osobě výhradně na základě písemného požadavku nebo souhlasu Správce.
- 4.4 Zpracovatel je oprávněn přistupovat ke zpracovávaným osobním údajům pouze za účelem poskytování Plnění a pouze v nezbytném rozsahu.
- 4.5 Zpracovatel je povinen poskytovat Správci požadovanou součinnost při splnění povinnosti Správce reagovat na žádosti subjektu údajů ve smyslu čl. 12 až 23 GDPR (např. na žádost o přístup ke zpracovávaným osobním údajům, žádost o opravu nesprávně zpracovávaných osobních údajů, žádost o výmaz osobních údajů, žádost o omezení zpracování osobních údajů). K zajištění plnění této povinnosti je Zpracovatel povinen aplikovat vhodná organizační a technická opatření.
- 4.6 Zpracovatel je povinen zajišťovat náležité zabezpečení zpracovávaných osobních údajů a poskytovat Správci nezbytnou součinnost k plnění jeho povinnosti ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů ve smyslu čl. 33 GDPR a oznamování případů porušení zabezpečení osobních údajů subjektům údajů ve smyslu čl. 34 GDPR. Zpracovatel je za tímto účelem zejména povinen oznámit Správci bezodkladně, nejpozději však do 24 hodin od okamžiku zjištění, porušení zabezpečení zpracovávaných osobních údajů včetně přibližného počtu dotčených subjektů údajů, dotčených záznamů a pravděpodobných důsledků.
- 4.7 Zpracovatel je povinen poskytnout Správci požadovanou součinnost a veškeré informace k doložení skutečnosti, že byly splněny povinnosti stanovené v této smlouvě a je povinen umožnit provedení auditů, kontrol a inspekcí.
- 4.8 Zpracovatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů tak, aby subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektů údajů a na právu na zachování lidské důstojnosti.
- 4.9 Pokud nestanoví právní řád nebo písemná smlouva jinak, je Zpracovatel povinen po skončení platnosti smlouvy předat (vrátit) veškeré zpracovávané osobní údaje zpět

Správci, a je povinen vymazat veškeré kopie předaných/zpracovávaných osobních údajů.

Čl. V.

Zabezpečení osobních údajů

- 5.1 Zpracovatel přijal a zavazuje se udržovat taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, dočasné nedostupnosti, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Na požádání je Zpracovatel povinen kdykoliv Správci písemně sdělit způsob zabezpečení ochrany osobních údajů pro posouzení míry dostatečnosti tohoto zabezpečení.
- 5.2 Za účelem naplnění požadavku uvedeného v odst. 5.1 této smlouvy Zpracovatel přijal a zavazuje se udržovat zejména následující opatření:
- a) písemnosti a digitální záznamová média, která obsahují osobní údaje, musí být uložena výhradně v uzamykatelných prostorách Zpracovatele, to platí i pro kopie písemností obsahující osobní údaje;
 - b) na pracovišti Zpracovatele je povinnost dodržovat pravidla bezpečnosti práce včetně požárních a poplachových pravidel tak, aby nedošlo ke zničení uložených písemností a digitálních záznamových médií v důsledku požáru, potopy nebo jiné havárie;
 - c) data obsahující zpracovávané osobní údaje, která jsou uložena v pracovních počítačích Zpracovatele (jeho zaměstnanců a osob v obdobném postavení), musí být zabezpečena před volným přístupem neoprávněných osob prostřednictvím povinné autentizace, platí zákaz sdělení nebo zpřístupnění autentizačních údajů pověřených osob Zpracovatele třetí osobě;
 - d) přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně omezenému počtu pověřených osob Zpracovatele, které budou v pracovněprávním či jiném obdobném smluvním poměru ke Zpracovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou, rozsahem a účelem zpracování osobních údajů a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů;
 - e) osobní údaje budou pověřeným osobám Zpracovatele zpřístupněny pouze v rozsahu nezbytném pro realizaci Plnění;
 - f) zajištění neustálé důvěrnosti, integrity, dostupnosti a odolnosti zpracovávaných osobních údajů, zavedená opatření a jejich korektní fungování bude Zpracovatel pravidelně kontrolovat;
 - g) schopnost obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů, a to zejména pravidelným zálohováním;

- h) proces pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování;
 - i) odpovídající antivirová ochrana při zpracování v rámci inf. systému;
 - j) šifrovaný přenos zpracovávaných osobních údajů v rámci užívaného inf. systému; a
 - k) servery se zpracovávanými osobními údaji umístěny v uzamčené serverovně.
- 5.3 Zpracovatel se zavazuje na písemnou žádost Správce přijmout v přiměřené lhůtě stanovené Správce další záruky za účelem dosažení odpovídající úrovně technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout další opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.
- 5.4 Zpracovatel se zavazuje vést dokumentaci o přijatých technických a organizačních opatřeních k zajištění ochrany osobních údajů dle požadavků GDPR, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:
- l) plnění pokynů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům;
 - m) zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům;
 - n) zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje.
- 5.5 V případě zjištění porušení záruk dle odst. 5.2 této smlouvy je Zpracovatel povinen zajistit bezodkladně stav odpovídající stanoveným zárukám, nejpozději však do 3 (třech) pracovních dnů poté, co je k tomu Správce vyzván, nehrozí-li riziko z prodlení.

ČI. VI

Doba trvání této smlouvy

- 6.1 Tato smlouva vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 6.2 Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 6.3 Tuto smlouvu může kterákoliv smluvní strana ukončit výpovědí, výpovědní doba činí šest kalendářních měsíců ode dne jejího doručení druhé smluvní straně. Odst. 6.4 smlouvy tímto není dotčen.
- 6.4 V případě, že Zpracovatel v důsledku změny legislativy, interních předpisů Správce nebo ukončení jiných souvisejících smluv uzavřených se Správce přestane vykonávat Plnění, je kterákoliv smluvní strana oprávněna ukončit tuto smlouvu výpovědí s výpovědní dobou jeden kalendářní měsíc ode dne doručení druhé smluvní straně. Výpověď z tohoto důvodu může být podána až poté, co Zpracovatel přestane vykonávat Plnění

- 6.5 Ukončení účinnosti této smlouvy se však nedotýká ustanovení, která mají ze své povahy nebo výslovného ujednání přetrvat i po ukončení její účinnosti (typicky povinnosť zachování mlčenlivosti dle odst. 4.2 této smlouvy).

Čl. VII

Závěrečná ustanovení

- 7.1 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
- 7.2 Tato smlouva může být doplněna a pozměněna pouze písemným dodatkem podepsaným oběma smluvními stranami.
- 7.3 Pokud některé z ustanovení této smlouvy je neplatné, nebo se stane později neplatným, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení této smlouvy. V případě, že některé z ustanovení této smlouvy je neplatné, nebo se stane později neplatným nebo neúčinným, zavazují se smluvní strany, že ho nahradí ustanovením, které nejvíce odpovídá původní vůli smluvních stran a účelu podle této smlouvy.
- 7.4 Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavírají svobodně a vážně, že jejich smluvní volnost není omezena. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva nebyla uzavřena za nevýhodných podmínek nebo v tísní, že si ji řádně přečetly, jejímu obsahu porozuměly a na znamení souhlasu s jejím obsahem připojují své vlastnoruční podpisy.

Doložka

Tato Smlouva byla schválena Radou města Brna na schůzi R8/011 dne 30.1.2019

V Brně dne 20.2.19
STATUT MĚSTA BRNO
Městská rada
Odbor městské informatiky

.....
za statutární město Brno
Ing. David Menšík
vedoucí OMI MMB

V