

## Smlouva o dílo

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů

### Článek 1

#### Smluvní strany

##### Objednatel:

Zastoupeno:

Se sídlem:

IČ:

DIČ:

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Ve věcech technických

je oprávněn jednat:

Ve věcech smluvních

je oprávněn jednat:

Číslo smlouvy:

statutární město Brno

JUDr. Markétou Vaňkovou, primátorkou

Dominikánské náměstí 1

602 00 B r n o

44992785

CZ44992785



Ing. David Menšík, vedoucí OMI MMB

Ing. David Menšík, vedoucí OMI MMB

5319053441

##### Poskytovatel:

Zastoupená:

Se sídlem:

IČ:

DIČ:

Zapsána v OR, vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 42557

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Číslo smlouvy:

TECHNISERV IT, spol. s r.o.



Trat'ová 574/1, 619 00 Brno

26298953

CZ26298953



20190234-SMB-001

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

## Článek 2

### Předmět smlouvy

- 2.1 Poskytovatel touto smlouvou Objednateli poskytuje technickou podporu Software Update License & Support na období jednoho roku. Technická podpora se vztahuje k softwarovým produktům Společnosti Oracle uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy v rozsahu dle Přílohy č. 2 a za podmínek dle Přílohy č. 3 této smlouvy. Smlouva byla uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Zajištění technické podpory produktů Oracle Magistrátu města Brna“ (dále jen "Veřejná zakázka"), zadávanou Objednatel jako zadavatelem ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), neboť nabídka Poskytovatele podaná v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku byla Objednatel vyhodnocena jako nejvýhodnější.
- 2.2 Poskytovatel zajistí Objednateli právo užívat nové verze k softwarovým produktům Společnosti Oracle uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy.

## Článek 3

### Cena

- 3.1 Cena za plnění dle článku 2 této smlouvy je stanovena na základě dohody obou stran částkou takto:

celková cena bez DPH	4 749 810,00 Kč
DPH 21%	997 460,10 Kč
cena včetně DPH	5 747 270,10 Kč

Detailní cenová specifikace je obsažena v Příloze č. 1 smlouvy.

- 3.2 Cena stanovená v odst. 3.1 je cenou nejvýše přípustnou za uskutečnění předmětu smlouvy.

## Článek 4

### Platební podmínky

- 4.1 Poskytovatel vystaví daňový doklad na cenu dle článku 3 bodu 3.1 po oboustranném podpisu této smlouvy.
- 4.2 Daňový doklad musí obsahovat náležitosti stanovené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 4.3 Daňový doklad, který neobsahuje uvedené náležitosti nebo jsou-li uvedeny nesprávně či neúplně, je Objednatel oprávněn vrátit Poskytovateli, a to do konce sjednané doby její splatnosti. Při nezaplacení takto vystaveného a doručeného daňového dokladu,

Poskytovatel vystaví znovu daňový doklad a sjednaná lhůta splatnosti běží znovu od data doručení nového daňového dokladu Objednateli.

- 4.4 Daňový doklad bude mít splatnost 30 dnů ode dne doručení Objednateli.

## **Článek 5**

### **Doba plnění**

- 5.1 Tato smlouva se uzavírá na 1 rok, na období definované dle Přílohy č. 1.

## **Článek 6**

### **Práva a povinnosti Poskytovatele**

- 6.1 Poskytovatel poskytne příslušné plnění dle článku 2 v rozsahu stanoveném v „Rozsahu služeb technické podpory Oracle“ dle Přílohy č. 2 této smlouvy a za podmínek „Podmínek poskytování služeb Technické podpory Oracle“, které jsou Přílohou č. 3 této smlouvy.

## **Článek 7**

### **Práva a povinnosti Objednatele**

- 7.1 Objednatel má právo na poskytnutí příslušného plnění dle článku 2 v „Rozsahu služeb Technické podpory Oracle“ dle Přílohy č. 2 této smlouvy a „Podmínek poskytování služeb Technické podpory Oracle“, které jsou Přílohou č. 3 této smlouvy.

## **Článek 8**

### **Odpovědnost za vady a škody**

- 8.1 Odpovědnost za vady a škody se řídí podmínkami stanovenými v „Rozsahu služeb Technické podpory Oracle“ dle Přílohy č. 2 této smlouvy a „Podmínek poskytování služeb Technické podpory Oracle“, které jsou Přílohou č. 3 této smlouvy.

## Článek 9

### Smluvní pokuty a sankce

- 9.1 V případě prodlení Poskytovatele s plněním předmětu smlouvy, tj. Objednatel nebude mít možnost využívat služby technické podpory Software Update License & Support způsobem plynulé dodávky technických služeb Oracle, které jsou poskytovány prostřednictvím přístupu na on-line portál [www.techniserv-it.cz/helpdesk](http://www.techniserv-it.cz/helpdesk) nebo telefonické linky Support +420 603 299 839 (nedostupnost obou kontaktních míst současně), je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli na písemné vyžádání smluvní pokutu ve výši 0,05% z celkové částky plnění.
- 9.2 V případě, že Poskytovatel je v prodlení s plněním předmětu smlouvy více než 15 dnů, má Objednatel právo odstoupit od smlouvy. Poskytovatel je povinen Objednateli vrátit zaplacený poplatek za nevyužitou část období.

## Článek 10

### Zvláštní ujednání

- 10.1 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 občanského zákoníku, a o kterých se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy (s výjimkou poskytnutí informace podle zákona č. 106/1999 Sb.). Poskytovatel i Objednatel se zavazují, že tyto skutečnosti nesdělí ani jiným způsobem neposkytnou žádné třetí osobě a zajistí jejich přiměřenou ochranu a utajení.
- 10.2 Poskytovatel je dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, 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 Objednatele. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení účinnosti smlouvy. Poskytovatel odpovídá Objednateli v plné míře za škodu, kterou mu způsobí porušením tohoto ustanovení.

## Článek 11

### Závěrečná ustanovení

- 11.1 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 Objednatелеm zveřejněna v registru smluv.

- 11.2 Veškeré změny či doplňky této smlouvy musí být učiněny pouze formou písemných číslovaných dodatků k této smlouvě na základě dohody obou smluvních stran. Změna Přílohy č. 2, 3 může být provedena za podmínek v těchto přílohách uvedených. Tyto dodatky se stávají nedílnou součástí smlouvy.
- 11.3 Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž po dvou vyhotoveních obdrží každá ze smluvních stran.
- 11.4 Objednatel má právo užívat nové verze k softwarovým produktům Společnosti Oracle uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy i po skončení platnosti a účinnosti této smlouvy.
- 11.5 Záležitosti v této smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, v platném znění. Tato smlouva se řídí českým právem.
- 11.6 Objednatel je při nakládání s veřejnými prostředky povinen dodržovat ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:  
 Příloha č. 1 – Přehled produktů a cena technické podpory  
 Příloha č. 2 – Rozsah služeb Technické podpory Oracle  
 Příloha č. 3 – Podmínky poskytování služeb Technické podpory Oracle

Doložka:

Tato smlouva byla schválena Radou města Brna na schůzi R8/039 dne 28. 8. 2019.

V Brně dne

28-08-2019

Za Objednatele:

STATUTÁRNÍ MĚSTO BRNO  
 MAGISTRÁT MĚSTA BRNA  
 Odbor městské informatiky



za statutární město Brno  
 Ing. David Menšík  
 vedoucí OMI MMI

V Brně dne

28.8. 2019

Za Poskytovatele:



za TECHNISERV IT, spol. s r.o.



TECHNISERV IT, spol. s r.o.  
 Traťová 1, 619 00 Brno  
 IČO 26298953  
 DIČ CZ26298953

3

**Příloha č. 1**

**Přehled produktů a cena technické podpory**

Contract number: 3381879

**FULL USE LICENCE**

Produkt	Počet uživatelů/ procesorů	CSI	Jednotková cena v CZK bez DPH	Cena v CZK bez DPH
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	2	15683805	149 858,00	299 716,00
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	2	15698024	149 858,00	299 716,00
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	3	14086552	258 188,00	774 564,00
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	1	83086124	250 758,00	250 758,00
Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	16	18191896	195 316,00	3 125 056,00
<i>Období od 1. 9. 2019 do 31. 8. 2020 - 1 rok</i>			<b>Cena celkem v CZK bez DPH</b>	<i>4 749 810,00</i>
			<b>Cena celkem v CZK s DPH 21%</b>	<i>5 747 270,10</i>

## Příloha č. 2

### Rozsah služeb Technické podpory Oracle

#### Oracle Premier Support - Služba Software Update License & Support

##### 1. Hlavní charakteristiky

Pomocí služby Premier Support získá Objednatel přístup k nejnovějším technologiím a ke specialistům Společnosti Oracle kdekoliv a kdykoliv.

- možnost downloadu posledních verzí software Oracle a přístup k souvisejícím řešením,
- získání informací v reálném čase díky přístupu ke specialistům přes web a telefon 24 hodin denně,
- zlepšená diagnostika a zkrácení času nutného k nalezení řešení pomocí nových metodologií a proaktivních služeb,
- přímý samoobslužný přístup k databázím řešení publikovaných odděleními Oracle Support Services a Oracle Development.

Služba Premier Support umožňuje přístup k posledním verzím software a k nepřetržité technické asistenční službě pro všechny produkty Oracle. Premier Support zajišťuje maximální dostupnost vašich systémů a pomůže vám maximálně využít nejnovějších technologií a aplikací Společnosti Oracle.

##### 2. Služba Premier Support

Služba Premier Support poskytuje Objednateli právo na nejnovější verze produktů Oracle a nabízí technickou asistenci pro všechny produkty Oracle přes telefon nebo pomocí elektronické služby My Oracle Support 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu. Navíc služba Oracle Premier Support dovoluje využít technologii Oracle Collaborative support (OCS), přímé připojení k systému Objednatele, umožňující specialistům Společnosti Oracle poskytovat služby online monitorování a řešení problémů vzdáleným připojením přímo na místě.

##### 3. Služba Software Update License & Support:

- dodávka nových verzí software,
- servisní verze pro udržení kroku s vývojem verzí hardwaru a operačního systému,
- opravy chyb softwaru, opravné kódy,
- dokumentace k novým verzím software,
- nepřetržitá elektronická pomoc pro řešení problémů a dotazů Odběratele, 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu.
- přímý elektronický přístup k pracovníkům oddělení Support pro řešení problémů, oznámení závady v produktu, objasnění dokumentace, oznámení požadavku na rozšíření funkčnosti produktu a technickou pomoc pro problémy a dotazy během obvyklé pracovní doby. Služby oddělení Support Společnosti Oracle řeší problémy prokazatelné v aktuálně podporovaných verzích Programů za předpokladu, že tyto Programy nebyly změněny a jsou provozovány na podporované konfiguraci hardwaru a operačního systému.
- prioritizace řešení podle pracovního dopadu. Poskytovatel bude pracovat na řešení požadavků Odběratele v souladu s úrovněmi závažnosti stanovenými podle dopadu problému na pracovní činnost Odběratele.

- přístup k informacím Společnosti Oracle prostřednictvím elektronických systémů. Technické pokyny, návrhy, informace o vývoji produktů, dostupnost produktů, oznámení o ukončení podpory, podrobnosti o známých problémech včetně náhradních řešení.
- přístupová adresa k My Oracle Support / MetaLink a telefonická asistence 7x24 : <https://support.oracle.com/> +420 221 438 199

Prodlení v dodávce služeb je měřeno dobou odezvy pro příslušnou Úroveň závažnosti (Severity) následovně:

Doby odezvy:

Úroveň závažnosti 1 (Severity 1)	2 hodiny
Úroveň závažnosti 2 (Severity 2)	7 hodin
Úroveň závažnosti 3 (Severity 3)	24 hodin
Úroveň závažnosti 4 (Severity 4)	24 hodin

## Definice závažnosti

### Úroveň závažnosti 1

Produkční použití programů je zastaveno, nebo je natolik závažně ovlivněno, že nelze pokračovat v práci. Došlo ke kompletní ztrátě služeb. Provoz je kriticky důležitý pro společnost a danou situaci lze charakterizovat jako nouzovou. Servisní požadavek závažnosti 1 (Severity 1) má jeden nebo více z následujících znaků:

- narušení dat,
- základní dokumentovaná funkce není dostupná,
- systém zamrzne na dlouhou dobu a výsledkem je nepřijatelné nebo neomezené zpoždění zdrojů nebo odpovědi,
- systém se hroutí a po pokusech o restart se hroutí znovu

Pro všechny podporované programy společnosti Oracle, s výjimkou programů webSensor Enterprise a webProbe společnosti Miniforce a programů společnosti Secerno, bude vynaloženo odpovídající úsilí, aby na Servisní požadavky se stupněm závažnosti 1 bylo reagováno během jedné (1) hodiny.

Pro programy webSensor Enterprise a webProbe společnosti Miniforce bude vynaloženo odpovídající úsilí, aby na Servisní požadavek úrovně závažnosti Severity 1 bylo reagováno během jednoho (1) pracovního dne v průběhu místní pracovní doby, s výjimkou svátků; přičemž místní pracovní doba je od pondělí do pátku od 8:00 do 18:00 středoevropského času (Central European Time).

Pro programy společnosti Secerno bude vynaloženo odpovídající úsilí, aby na Servisní požadavek úrovně závažnosti Severity 1 bylo, s výjimkou svátků, reagováno během čtyř (4) hodin.

### Úroveň závažnosti 2

Došlo k vážné ztrátě služeb. Důležité funkce jsou nedostupné, neexistuje ani provizorní náhrada; provoz však může v omezené formě pokračovat.

### Úroveň závažnosti 3

Došlo k nepodstatné ztrátě služeb. Důsledkem je nepohodlí, které může k obnovení funkce vyžadovat použití náhradního řešení.



#### Úroveň závažnosti 4

Požadujete informace, rozšíření nebo vyjasnění dokumentace vztahující se k softwaru, ale provoz softwaru není nijak ovlivněn. Nedošlo k žádné ztrátě služeb. Výsledek nijak nepříznivě neovlivňuje provoz systému.

#### 4. Metodologie řešení problémů

Služba Premier Support zajišťuje Objednateli možnost spojit se se specialistou oddělení podpory pro pomoc s kritickým problémem bez ohledu na denní dobu. Všechny servisní požadavky zadané telefonicky nebo přes systém My Oracle Support jsou zaznamenány, sledovány, řešeny a poté uzavřeny pouze se souhlasem Objednatele. Servisní požadavky jsou upřednostňovány, preferovány na základě předdefinovaných úrovní závažnosti, které jsou přiřazovány podle dopadu problému na obchodní procesy Objednatele. Informace o stavu řešení servisních požadavků jsou poskytovány průběžně.

#### 5. OracleMetaLink – My Oracle Support

Elektronický systém My Oracle Support umožňuje Objednateli získávat aktuální informace o produktech Společnosti Oracle a přístup k publikovaným již dříve vyřešeným problémům. Umožní spravovat a řešit vaše vlastní technické problémy bez ohledu na denní dobu. Jako integrální součást služby Software Update License & Support používá systém My Oracle Support standardní webové rozhraní pro rychlejší a snadnější získávání informací a řešení než kdykoliv dříve.

Systém My Oracle Support umožňuje:

- zakládat, doplňovat a zjišťovat stav řešení vašich servisních požadavků Objednatele,
- prohledávat elektronické knihovny pro získání technických návodů a informací o datech vydání nových verzí produktů,
- stahovat servisní a opravné kódy,
- vstupovat do interaktivních diskusí pomocí diskusních fór.

Systém My Oracle Support lze přizpůsobit tak, aby co nejlépe vyhovoval potřebám Objednatele. Je určen pro vyhledávání již vyzkoušených řešení ve znalostních databázích Oracle, pro stažení opravných kódů, pro přístup k technické a produktové dokumentaci a pro získání Objednateli přizpůsobených technických hlášení, které je možno zasílat prostřednictvím elektronické pošty.

#### 6. Oracle Collaborative Support (OCS)

Prostřednictvím přímého připojení k systému Objednatele mohou pracovníci oddělení Oracle Support Services poskytovat služby vzdáleného monitorování, diagnostické služby a online řešení problémů. Zabezpečené spojení mezi Poskytovatelem a Objednatelům dovoluje oběma stranám spolupráci při zkoumání a detekci problému a zpřístupnění odpovídajících nástrojů pro snadné a rychlé nalezení řešení.

## 7. Služby Oracle Support

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli komplexní řešení, které zahrnuje produkty vybudované na špičkových technologiích, partnerech světové úrovně a integrovaných službách Oddělení Oracle Support Services. Nabízí širokou škálu služeb, které vám umožní zvolit si adekvátní úroveň vztahů odpovídající vašim požadavkům a vámi provozovanému produkčnímu prostředí.

Další informace o výše popsaných službách Oracle Support Services lze získat na adrese <http://www.oracle.com/support/> nebo na adrese <http://www.oracle.com/support/contact.html>.

## Příloha č. 3

### Podmínky poskytování služeb Technické podpory Oracle

#### SLUŽBA TECHNICKÉ PODPORY ODDĚLENÍ SUPPORT

V tomto dokumentu jsou uvedeny informace o službě Software Update License & Support poskytované oddělením Oracle Support Services (dále jen „oddělení Support“) společnosti Oracle Czech, s. r. o. (dále jen „společnost Oracle“).

V objednávkovém dokumentu jsou jmenovitě uvedeny softwarové produkty společnosti Oracle (dále též jen „Programy“), pro které jsou poskytovány služby technické podpory oddělení Support.

#### *Služba Software Update License & Support*

- Dodávka nových verzí software.
- Dodávka opravných patchů, aktualizací a bezpečnostních aktualizací.
- Servisní verze pro udržení kroku s vývojem verzí hardwaru a operačního systému.
- Opravy chyb softwaru, opravné kódy.
- Dokumentace k novým verzím software.
- Nepřetržitá telefonická podpora v režimu 24x7 (v mimopracovních hodinách je podpora poskytována v součinnosti se světovými středisky Oracle Support Services v anglickém jazyce)
- Nepřetržitá elektronická pomoc pro řešení problémů a dotazů Odběratele, 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu.
- Přímý elektronický přístup k pracovníkům oddělení Support pro řešení problémů, oznámení závady v produktu, objasnění dokumentace, oznámení požadavku na rozšíření funkčnosti produktu a technickou pomoc pro problémy a dotazy během obvyklé pracovní doby. Služby oddělení Support společnosti Oracle řeší problémy prokazatelné v aktuálně podporovaných verzích Programů za předpokladu, že tyto Programy nebyly změněny a jsou provozovány na podporované konfiguraci hardwaru a operačního systému.
- Priorita řešení podle pracovního dopadu. Společnost Oracle bude pracovat na řešení požadavků Odběratele v souladu s úrovněmi závažnosti stanovenými podle dopadu problému na pracovní činnost Odběratele.
- Přístup k informacím společnosti Oracle prostřednictvím elektronických systémů. Technické pokyny, návrhy, informace o vývoji produktů, dostupnost produktů, oznámení o ukončení podpory, podrobnosti o známých problémech včetně náhradních řešení.

Aktuálně platná a účinná Pravidla a podmínky technické podpory Oracle jsou obsažena v dokumentu Oracle Software Technical Support Policies na webových stránkách společnosti Oracle v sekci Support <http://www.oracle.com/us/support/policies/index.html>.

Adresa <http://www.oracle.com/us/support/library/057419.pdf> odkazuje přímo na aktuální verzi dokumentu Oracle Software Technical Support Policies .

Elektronické služby podpory Oracle Support – MY ORACLE SUPPORT jsou poskytovány na adrese <http://support.oracle.com>.

■

■ ▲

■ 1 ■

■

■

■

■

■

■

III

■

■

■

■

■

■ ▲

■

■