

## Smlouva o dílo a o poskytování služeb

(dále jen „Smlouva“)

uzavřená dle § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) s přiměřeným použitím § 1746 odst. 2 OZ a dle zákona č. 121/2000 Sb., zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „AZ“)

### Článek 1

#### Smluvní strany

##### Objednatel:

Statutární město Brno

Zastoupeno:

Se sídlem:

Domínkánské náměstí 1

602 00 Brno

IČ:

44992785

DIČ:

CZ44992785

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Ve věcech technických  
je oprávněn jednat:

Ve věcech smluvních  
je oprávněn jednat:

Číslo Smlouvy:

0219124453

##### Zhotovitel:

ICZ a.s.

Zastoupená:

Se sídlem:

Na hřebenech II 1718/10, 140 00 Praha 4

IČ:

25145444

DIČ:

CZ699000372

Společnost zapsaná v OR vedeném u MS Praha, spisová značka B 4840

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Ve věcech technických je  
oprávněn jednat:

Ve věcech smluvních  
je oprávněn jednat:

Číslo Smlouvy:

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

Smlouva byla uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Rozšiřující moduly e-spis“ (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 Zhotovitele podaná v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku byla Objednatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější.

## Článek 2

### Účel a předmět smlouvy

- 2.1. Účelem Smlouvy je odborně instalovat, implementovat a zajišťovat provoz modulů e-spis uvedených v příloze této smlouvy (dále jen „IS“ nebo „Dílo“) Zhotovitelem na základě požadavků Objednatele. Smlouva stanovuje podmínky a pravidla zhotovení Díla v rozsahu definovaném v čl. 2 odst. 2.2. Smlouvy. Instalací se pro účely Smlouvy rozumí nasazení IS na technické zařízení Zhotovitele. Implementací se rozumí nastavení uživatelských parametrů IS podle požadavků Objednatele a provedení všech činností nezbytných pro řádné užívání IS v prostředí Zhotovitele. Dále je účelem Smlouvy využití zdrojů, know-how a organizačních schopností Zhotovitele k racionalizaci, zefektivnění provozu a poskytování servisních služeb spočívajících v zajištění provozu modulů e-spis, které budou poskytovány na základě Smlouvy (dále jen „*Servisní služby*“).
- 2.2. Předmětem Smlouvy je závazek Zhotovitele provést instalaci a implementaci Díla dle čl. 2 odst. 2.3. Smlouvy, a to v souladu se všemi relevantními závaznými právními předpisy, jakož i se sjednanými podmínkami, a současně závazek Objednatele zaplatit Zhotoviteli cenu Díla stanovenou v čl. 4 odst. 4.1. Smlouvy za jeho řádné provedení. Dále je součástí předmětu Smlouvy závazek Zhotovitele poskytovat Objednateli *Servisní služby* v souladu se všemi relevantními závaznými právními předpisy, jakož i se sjednanými podmínkami, a současně závazek Objednatele zaplatit Zhotoviteli cenu stanovenou v čl. 4 odst. 4.3. Smlouvy za jejich řádné poskytnutí. Zhotovitel se zavazuje realizovat předmět plnění Smlouvy v rozsahu a za podmínek uvedených ve Smlouvě a v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky. Zhotovitel 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. Dílem se rozumí veškerá činnost Zhotovitele dle Smlouvy k Dílu se vztahující, směřující k dosažení funkčních vlastností implementovaného IS v rozsahu dle Přílohy č. 4 Smlouvy *Specifikace Díla* a upřesněných podle požadavků Objednatele v *Detailním návrhu systému*, jako výstupu fáze *Návrh řešení* (dále jen „*Návrh řešení*“), a to bez ohledu na to, zda má výsledek této činnosti Zhotovitele charakter díla ve smyslu § 2587 OZ nebo autorského díla ve smyslu § 2 AZ. Poskytováním *Servisních služeb* se rozumí veškerá činnost Zhotovitele dle Smlouvy k *Servisním službám* se vztahující a 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 Zhotovitele má charakter díla ve smyslu § 2587 OZ nebo autorského díla ve smyslu § 2 AZ.

## Článek 3

### Termín, způsob čerpání plnění a místo plnění

- 3.1. Dílo se Zhotovitel zavazuje provést nejpozději do 60 dnů od nabytí účinnosti Smlouvy.

Zhotovitel se dále zavazuje poskytovat Servisní služby od okamžiku akceptace Díla Objednatelem, a to po celou dobu účinnosti Smlouvy.

- 3.2. Zhotovitel se zavazuje provést celé Dílo po jednotlivých fázích uvedených v Příloze č. 5 Smlouvy, a to v termínech uvedených v této příloze Smlouvy. Zhotovitel je povinen v rámci provádění Díla postupovat takovým způsobem, aby veškeré fáze (dílní plnění) na sebe plynule navazovaly. Zhotovitel bude Servisní služby poskytovat na základě požadavků Objednatele.
- 3.3. Zhotovitel bude poskytovat Servisní služby podle potřeby Objednatele, na poskytování Servisních služeb uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy, v katalogu IT služeb specifikovaných v Příloze č. 3 Smlouvy a ve Specifikaci díla v Příloze č. 4 Smlouvy.
- 3.4. Servisní služby budou Objednateli fakturovány čtvrtletně dle čl. 5 Smlouvy.
- 3.5. Místem předání plnění je sídlo Objednatele nebo jiná budova, v níž sídlí Magistrát města Brna.
- 3.6. Servisní služby, které lze řešit vzdáleně, budou po dohodě s Objednatelem poskytnuty v sídle Zhotovitele.

## Článek 4

### Cena

- 4.1. Cena za řádné a včasné předání Díla dle Smlouvy se stanovuje dohodou smluvních stran ve výši:

celková cena bez DPH:	1 182 900 Kč
DPH (21%):	248 409 Kč
celková cena včetně DPH:	1 431 309 Kč

Detailní specifikace ceny Díla je obsažena v příloze č. 5 Smlouvy.

- 4.2. Cena za poskytování Servisních služeb dle Smlouvy je stanovena na základě dohody smluvních stran jako paušální platba za jeden měsíc poskytování Servisních služeb.
- 4.3. Cena za jeden měsíc poskytování Servisních služeb dle čl. 3 odst. 3.2. a 3.3. Smlouvy činí:

Cena bez DPH:	12 500 Kč
DPH (21%):	2 625 Kč
Cena včetně DPH:	15 125 Kč

- 4.4. Ceny dle čl. 4 odst. 4.1. a 4.3. Smlouvy jsou sjednány jako ceny nejvýše přípustné a závazné po celou dobu plnění Smlouvy a zahrnují veškeré náklady nutné nebo Zhotovitelem vynaložené pro řádné splnění předmětu Smlouvy.
- 4.5. V případě jiné sazby DPH bude Zhotovitel Objednateli účtovat sazbu DPH ve výši odpovídající platným a účinným právním předpisům ke dni zdanitelného plnění. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena. Zhotovitel odpovídá za to, že sazba DPH je stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

## Článek 5

### Platební podmínky

- 5.1. Plnění Zhotovitele dle Smlouvy (jednotlivé fáze Díla vymezené v Příloze č. 6 Smlouvy a jednotlivé Servisní služby) představuje ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“), samostatné zdanitelné plnění a považuje se za uskutečněné dnem převzetí dle čl. 7

této Smlouvy.

- 5.2. Zhotoviteli vzniká právo fakturovat plnění za jednotlivé uskutečněné fáze Díla dle čl. 5 odst. 5.1. Smlouvy, tj. vystavit daňový doklad Objednateli ve výši sjednané za příslušnou fázi v Příloze č. 5 Smlouvy.
- 5.3. Cena plnění dle čl. 4 odst. 4.3. Smlouvy bude Objednatelem hrazena čtvrtletně na základě faktury Zhotovitele, kterou Zhotovitel vystaví vždy do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po čtvrtletí, v němž bylo plnění poskytnuto.
- 5.4. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona o DPH a § 435 OZ. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Zhotoviteli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.
- 5.5. Splatnost faktury (daňového dokladu) je stanovena na 30 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
- 5.6. Povinnost zaplatit sjednanou cenu plnění je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Zhotovitele. 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.
- 5.7. Platba bude poukázána na bankovní účet Zhotovitele 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 Zhotoviteli cenu na úrovni bez DPH, DPH Objednatel poukáže správci daně.
- 5.8. Objednatel neposkytuje Zhotoviteli na předmět plnění Smlouvy jakékoliv zálohy.

## Článek 6

### Součinnost, práva a povinnosti smluvních stran

- 6.1. Objednatel se zavazuje Zhotoviteli 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. Zhotovitel je povinen postupovat při plnění předmětu Smlouvy s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele.
- 6.4. Zhotovitel je povinen v průběhu provádění Díla a 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 Zhotovitel mohl pokračovat v provádění Díla a poskytování Servisních služeb řádně.

## Článek 7

### Předání a převzetí

- 7.1. Závazek Zhotovitele provést Dílo jako celek podle Smlouvy je splněn řádným a včasným ukončením Díla a jeho úspěšným protokolárním předáním Objednateli, který převzetí díla

stvrdí podpisem Protokolu o závěrečné akceptaci Díla jako celku, jak je uvedeno v Příloze č. 5 Smlouvy.

- 7.2. Předání a převzetí všech dílčích plnění (fází) vymezených v Příloze č. 5 Smlouvy bude probíhat postupně dle termínů dohodnutých v této příloze Smlouvy a je splněno jejich řádným ukončením a úspěšným protokolárním předáním a převzetím Objednatelem.
- 7.3. Průběh předání a převzetí (akceptační řízení) Díla či jeho části (fáze) probíhá v těchto krocích:
  - 7.3.1. Současně s předáním příslušného plnění Zhotovitelem stvrdí Objednatel svým podpisem jeho předání na Zhotovitelem předloženém protokolu o předání a převzetí. 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.
  - 7.3.2. Objednatel následně do pěti pracovních dnů 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 sice vady či nedodělky, nicméně nejde o takové vady či nedodělky, které brání užití či převzetí plnění; případně
    - nepřevzetí plnění (neakceptace), pokud předané plnění má takové vady či nedodělky, které brání užití či převzetí plnění.
  - 7.3.3. Při převzetí plnění s výhradami je Objednatel povinen uvést na protokolu o předání a převzetí písemný seznam vad či nedodělků nebránících užití či převzetí plnění a požadovaný termín jejich odstranění s tím, že pokud se smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě na jiném termínu odstranění vad či nedodělků, je Zhotovitel povinen případné vady či nedodělky odstranit nejpozději do 5 pracovních dnů od jejich oznámení ze strany Objednatele v rámci protokolu o předání a převzetí.
  - 7.3.4. Při nepřevzetí plnění je Objednatel povinen uvést na protokolu o předání a převzetí písemný seznam vad či nedodělků bránících užití či převzetí plnění a Zhotoviteli bude poskytnuta přiměřená lhůta k jejich odstranění a dohodnut nový termín předání plnění; uvedeným není dotčena odpovědnost Zhotovitele za včasné provedení Díla či jeho části v termínech dle Smlouvy.
  - 7.3.5. Podpis protokolu o předání a převzetí v části týkající se akceptace Objednatelem, a to s výsledkem bez výhrad či s výhradami je podmínkou pro vznik oprávnění Zhotovitele vystavit fakturu za poskytnutí příslušné části Díla, je-li taková část plnění platebním milníkem dle Smlouvy.
  - 7.3.6. Úspěšným protokolárním předáním Díla se rozumí jeho předání a převzetí Objednatelem s výsledkem bez výhrad či s výhradami ve shodě se sjednaným účelem dle čl. 2 odst. 2.1. Smlouvy, v rozsahu funkcionalit dle Přílohy č. 5 Smlouvy a dle Návrhu řešení.
- 7.4. Předání a převzetí (akceptační řízení) Servisních služeb probíhá v těchto krocích:
  - 7.4.1. Objednatel svým podpisem stvrdí jejich předání na Zhotovitelem předloženém protokolu o předání a převzetí v rámci něhož, je Zhotovitel 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.
  - 7.4.2. Objednatel následně do pěti pracovních dnů 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. Zhotovitel 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 čl. Článek 9 Smlouvy a Zhotovitel 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 plnění. Žádná smluvní strana však není povinna navrhovanou změnu přijmout. Zhotovitel se však zavazuje přijmout za přiměřených podmínek změny požadované Objednatelem v případě, že se jedná o změny související se změnou legislativy.
- 8.2. Zhotovitel pro zachování kontinuity poskytovaných plnění vede řádnou a úplnou dokumentaci všech provedených změn poskytovaného plnění. Tuto dokumentaci je Zhotovitel 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 plnění dle Smlouvy.
- 8.4. Zhotovitel zpracuje v součinnosti s Objednatelem 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. Pokud má změna dopad do plnění již převzatého a nemá dopad do Smlouvy, musí být provedena formou písemného protokolu podepsaného osobou oprávněnou jednat ve věcech technických za obě smluvní strany.
- 8.8. Zhotovitel 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.
- 8.9. Nevyjádří-li se Objednatel ke změnám navrhovaným v rámci změnového řízení bezodkladně, nejdříve však do 10 pracovních dnů, platí, že s navrhovanou změnou nesouhlasí a Zhotovitel bude pokračovat v poskytování plnění podle původně sjednaných podmínek.
- 8.10. 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, záruka, 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. Zhotovitel 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. Zhotovitel se zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Zhotovitelem třetí osobě s limitem pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, který nesmí být nižší než 2.000.000 Kč (slovy: dva miliony korun českých). V případě, že při činnosti prováděné Zhotovitelem dojde ke způsobení škody Objednateli nebo třetím osobám, která nebude kryta pojištěním sjednaným ve smyslu tohoto odstavce Smlouvy, bude Zhotovitel povinen tyto škody uhradit z vlastních prostředků.
- 9.5. Zhotovitel odpovídá za to, že Dílo bude mít vlastnosti potřebné k dosažení účelu Smlouvy a bude provedeno v souladu s veškerými právními předpisy a normami, které se na Dílo vztahují.
- 9.6. Zhotovitel přebírá závazek a odpovědnost za vady plnění dle Smlouvy (vady zjevné, skryté i právní), jež bude takové plnění či jeho část mít v době předání Objednateli - zjevné vady je Objednatel povinen vytknout při převzetí Díla nebo jeho části, vady skryté je Objednatel povinen vytknout bez zbytečného odkladu po jejich zjištění - a dále v rozsahu uvedeném v čl. 9 odst. 9.7. Smlouvy i za vady, které se na plnění dle Smlouvy (či jeho dílčí části) vyskytnou v průběhu záruční doby.
- 9.7. Zhotovitel poskytuje Objednateli záruku za jakost Díla ve smyslu ust. § 2113 OZ v délce 24 měsíců, která začíná plynout ode dne protokolárního předání a akceptace Díla jako celku Objednatel na základě podpisu Protokolu o závěrečné akceptaci Díla jako celku. Záruční doba se prodlužuje o dobu, která uplyne od písemného uplatnění řádné reklamace do doby odstranění reklamovaných vad či nedodělků. Případné vady či nedodělky plnění Zhotovitel na své náklady řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, a to v rámci plnění Servisních služeb.
- 9.8. Zhotovitel je dále 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.
- 9.9. Zhotovitel 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.
- 9.10. V případě prodlení Objednatele s plněním peněžitého závazku uhradí Objednatel na výzvu Zhotovitele úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné fakturační částky za každý i započatý den prodlení po době splatnosti daňového dokladu.

- 9.11. V případě prodlení Zhotovitele týkajícího se předání Díla nebo jeho části (fáze) vztažené k Platebnímu milníku v termínu uvedeném v Příloze č. 5 Smlouvy jako Termín ukončení fáze uhradí Zhotovitel Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny včas nedodaného takového plnění, a to za každý i započatý den prodlení, maximálně však do výše ceny včas nedodaného takového plnění. K předání plnění musí dojít v souladu s čl. 7 Smlouvy.
- 9.12. V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním vad či nedodělků v rámci předání a převzetí ve lhůtách dle čl. 7 odst. 7.3. bodu 7.3.3. Smlouvy uhradí Zhotovitel Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení a jednotlivý případ.
- 9.13. V případě, že Zhotovitel nedodrží dohodnuté parametry poskytovaných Servisních 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, pokud není dle Přílohy č. 2 Smlouvy stanovena jiná výše sankce při nedodržení parametru konkrétní poskytované služby. Slevy z ceny je Zhotovitel povinen zohlednit při fakturaci, nestane-li se tak, je Objednatel oprávněn slevu z ceny uplatnit písemnou výzvou obdobně jako v případě smluvní pokuty.
- 9.14. 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 platí dále obecná ustanovení OZ.
- 9.15. 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 Zhotovitelem 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 Zhotovitelem Objednateli v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy přechází na Objednatele dnem jejich předání Objednateli.
- 10.3. Pokud je výsledkem činnosti Zhotovitele podle Smlouvy plnění, které naplňuje znaky díla ve smyslu AZ, poskytuje Zhotovitel Objednateli a Objednatel od Zhotovitele 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 Zhotovitele dnem poskytnutí autorského díla Objednateli (nejpozději však ke dni podpisu protokolu o předání a převzetí příslušného plnění dle Smlouvy, jichž je takové autorské dílo součástí) veškerá majetková práva, a to formou následujícího licenčního ujednání.
- 10.4. Zhotovitel poskytuje licenci jako:
  - a) licenci k veškerým známým způsobům užití autorského díla jako celku, a to alespoň v rozsahu nezbytném pro řádné užívání plnění Objednatelem;
  - b) nevýhradní licenci k těm částem autorského díla, u nichž je Zhotovitel 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 podlicence či postoupení licence jakékoliv Objednatel ovládané společnosti;
  - h) licenci, která umožňuje Objednateli užívání autorského díla všemi známými způsoby užití pro vnitřní potřebu bez omezení.
- 10.5. Zhotovitel rovněž uděluje Objednateli oprávnění dílo dle čl. 10 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 Zhotovitel 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 Zhotovitelem v listinné i elektronické podobě a používat text veškerých dokumentací předaných Zhotovitelem pro přípravu dalších technických dokumentací a uživatelských příruček.
- 10.8. Zhotovitel 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 Zhotovitele dotčena práva třetích osob, nese Zhotovitel vedle odpovědnosti za takovéto vady plnění i odpovědnost za veškeré škody, které tím Objednateli vzniknou.
- 10.9. Zhotovitel je povinen zajistit pro Objednatele licence k autorským dílům svým i třetích osob. Náklady na tyto licence jsou součástí ceny plnění dle Smlouvy.
- 10.10. Povinnost týkající se licence a jejího rozsahu dle tohoto článku Smlouvy platí pro Zhotovitele i v případě zhotovení části autorského díla dle čl. 10 odst. 10.3. Smlouvy poddodavatelem. Zhotovitel 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 Zhotovitele možné udělení podlicence Zhotovitelem Objednateli, je Zhotovitel 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 Objednatel bez dalších finančních nároků Zhotovitele 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. Zhotovitel je povinen poskytnout Objednateli licenci nebo podlicence bez právních vad. Licence nebo podlicence poskytnutá Objednateli Zhotovitelem má právní vady zejména tehdy, pokud vyjde najevo, že Zhotovitel nebyl oprávněn poskytnout licenci či podlicence 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. Zhotovitel 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 Zhotovitel 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 Zhotoviteli 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. Zhotovitel se zavazuje plnění předmětu Smlouvy provést sám, nebo s využitím poddodavatelů, uvedených spolu s rozsahem jejich plnění v nabídce Zhotovitele na realizaci Veřejné zakázky. Zhotovitel 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 z poddodavatelů poskytuje) a o jejich změně, a to nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy Zhotovitel 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 Zhotovitel 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 Zhotovitele;
  - Objednatel s nahrazením (pod)dodavatele vysloví předchozí souhlas v písemné formě;
  - Zhotovitel se zavazuje zachovávat po celou dobu plnění předmětu Smlouvy profesionální složení realizačního týmu v souladu s požadavky stanovenými v zadávací dokumentaci veřejné zakázky;
  - Zhotovitel 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 Zhotovitel povinen vyžádat si předchozí písemný souhlas Objednatele; tento souhlas je oprávněna vydat odpovědná osoba Objednatele. Nová osoba Zhotovitele musí splňovat příslušné požadavky na kvalifikaci stanovené v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky, což je Zhotovitel povinen Objednateli doložit odpovídajícími dokumenty;
  - Objednatel si vyhrazuje právo na odmítnutí nebo akceptaci změn ve složení realizačního týmu v době plnění Smlouvy. Současně si Objednatel vyhrazuje právo požádat o výměnu člena realizačního týmu pro opakovanou nespokojenost s kvalitou jím odváděné práce nebo pro nedostatečnou komunikaci

s Objednatelem. Veškeré případné náklady související s výměnou člena realizačního týmu nese výlučně Zhotovitel.

- 11.3. Zadání provedení části plnění dle Smlouvy poddodavatel Zhotovitele nezabavuje Zhotovitele jeho výlučné odpovědnosti za řádné provedení takového plnění vůči Objednateli. Zhotovitel odpovídá Objednateli za plnění předmětu Smlouvy, které svěřil poddodavatel 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 zákona 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 od účinnosti smlouvy.
- 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 vyloučí 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 Zhotovitel výslovně potvrzuje, že je podnikatelem, uzavírá Smlouvu při svém podnikání, a na Smlouvu se tudíž neuplatní ustanovení § 1793 OZ.
- 11.9. Zhotovitel 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. Zhotovitel 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 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 Zhotovitelem.
- 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 rovněž oprávněn Smlouvu ukončit písemnou výpovědí bez uvedení důvodů, a to ve vztahu k Servisním službám. 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 ve vztahu k Servisním službám náleží rovněž za obdobných podmínek Zhotoviteli, avšak Zhotovitel není oprávněn využít tohoto práva před uplynutím 24 měsíců od akceptace Díla jako celku a současně pro Zhotovitele platí výpovědní lhůta 6 měsíců.

- 11.15. Zhotovitel je oprávněn vstupovat do objektů Objednatele v souvislosti s plněním Smlouvy jen se souhlasem nebo v přítomnosti oprávněné osoby Objednatele.
- 11.16. Záležitosti v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními OZ 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 dnů, všechny spory ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou řešeny věcně a místně příslušným soudem v České republice.
- 11.17. Objednatel i Zhotovitel se zavazují vzájemně informovat o všech organizačních změnách (název, sídlo, tel., fax., apod.).
- 11.18. Zhotovitel i Objednatel jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, údajích a informacích, týkajících se druhé smluvní strany, které mají povahu jejich obchodního tajemství v rozsahu a za podmínek § 504 OZ, a o kterých se dozví v souvislosti s plněním Smlouvy. Zhotovitel i Objednatel se zavazují, že tyto skutečnosti nesdělí ani jiným způsobem neposkytnou žádné třetí osobě a zajistí jejich přiměřenou ochranu a utajení.
- 11.19. Zhotovitel je dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování 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. Zhotovitel odpovídá Objednateli v plné míře za škodu, kterou mu způsobí porušením tohoto ustanovení.
- 11.20. Objednatel je při nakládání s veřejnými prostředky povinen dodržovat ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.21. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž dvě vyhotovení obdrží Objednatel a dvě vyhotovení obdrží Zhotovitel.
- 11.22. Katalog služeb, vytvořený Zhotovitelem jako výsledek analyticko-návrhových činností a spolupráce obou smluvních stran, se po jeho dokončení a akceptaci Objednatelem stává volnou Přílohou č. 3 Smlouvy. Příloha č. 3 doplňuje a upřesňuje Přílohu č. 1 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 tuto 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 milníky
  - Příloha č. 3 Katalog IT služeb pro Magistrát města Brna
  - Příloha č. 4 Specifikace Díla
  - Příloha č. 5 Harmonogram plnění a platební milníky
  - Příloha č. 6 Vzor akceptačního protokolu

Doložka:

Smlouva byla schválena Radou města Brna na schůzi R8/053 dne 27. 11. 2019.

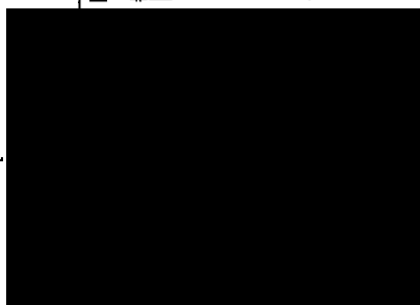
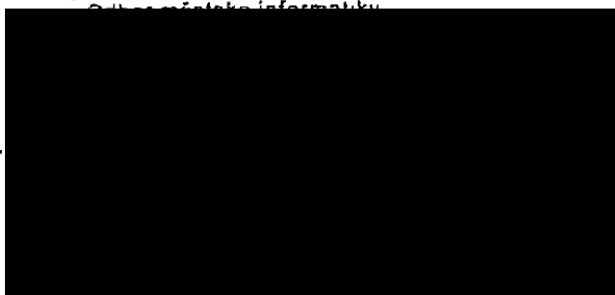
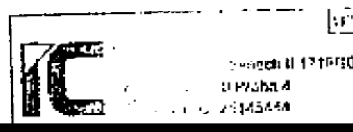
V Brně dne 27 -11- 2013

V Praze dne 3. 12. 2013

Za Objednatele:

Za Zhotovitele:

STATUTÁRNÍ MĚSTO BRNO  
MAGISTRÁT MĚSTA BRNA  
Odbor informatiky



## 1. Definice pojmů

**Systém** – 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 Zhotovitelem 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 Zhotovitele, jejichž znalosti pokrývají nabízené služby bezpečnosti, 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).

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

**Priorita** znamená stanovení urgencye řešení požadavku podle následující tabulky:

Priorita	Dopad	Popis
1	Kritický	Závažná, při níž Systém není použitelný ve svých základních funkcích. Není možné pokračovat ve standardním způsobu práce, neexistuje dostupný náhradní způsob.
2	Vysoký	Závažná, kdy je Systém ve svých funkcích degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz, tuto situaci je však možné řešit nebo zmírnit dostupným náhradním způsobem.
3	Střední	Závažná, která svým charakterem neovlivňuje významným způsobem běžný provoz Systému a nepoškozuje data. Omezuje některé uživatelské funkce systému, které jsou ale dosažitelné jinými uživatelskými funkcemi.
4	Nízký	Požadavek bez vlivu na funkčnost systému, např. kosmetické změny, žádost o informace atd.
5	Bez bezprostředního vlivu	Návrhy, připomínky nebo náměty na zlepšení či další rozvoj. Tato priorita nepodléhá SLA.

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

## 2. Služby

Zhotovitel 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 Zhotovitele.

### 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 Zhotovitel 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 Zhotovitel 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 Zhotovitel 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. 9.3. Smlouvy).

Parametry a metriky Služeb - SLA parametry – Response Time

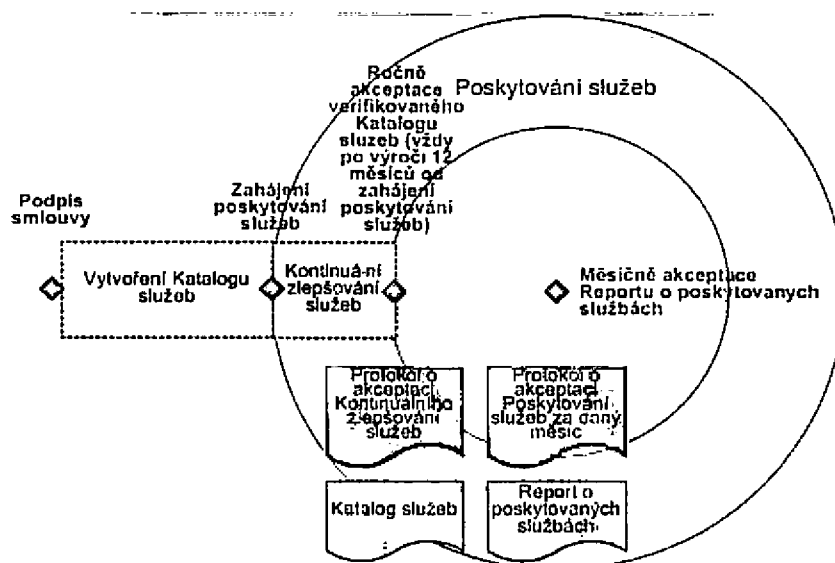
Požadavek	Servisní kalendář	Response Time (maximální doba <sup>2</sup> )	
		on-line	on-site <sup>2</sup>
Servisní požadavek 1 Kritický	Po - Pá 8-17	4BH	NBD
Servisní požadavek 2 Vysoký	Po - Pá 8-17	8BH	NBD
Servisní požadavek 3 Střední	Po - Pá 8-17	NBD	2BD
Servisní požadavek 4 Nízký	Po - Pá 8-17	2BD	3BD
Servisní požadavek 5 Bez bezprostředního vlivu	Po - Pá 8-17	3BD	4BD
Hot-Line	Po - Pá 8-17	NBD	N/A

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

<sup>2</sup> 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 Zhotovitel 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.

Zhotovitel 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.1 Rychlá linka (Hotline)**

Rychlá linka představuje přímou podporu ze strany předem určeného místa s kvalifikovaným pracovníkem Zhotovitele služeb. Hotline poskytuje rychlou technickou podporu a slouží ke krátkému operativnímu hlášení incidentu či poradenství.

### **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 následné 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 Zhotovitele.

### **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.

## Příloha č. 4

### Specifikace Díla

#### Modul Automatizovaných procesů

Nástroj, který umožní správci ESS vytvářet strukturovaná pravidla pro sledování klíčových událostí, prováděných uživateli v aplikaci ESS, a na základě vyhodnocení kritérií dané události provádět následné automatické akce – procesy – nad objekty ESS (tj. dokumenty, spisy nebo ukládacími jednotkami).

Modul je navržen tak, aby kritéria událostí, tj. podmínky pro spuštění procesů, pracovaly ve smyčce, čímž je umožněno jednoduché řetězení procesů nad objekty ESS, tedy vytváření procesních workflow nad dokumenty, spisy nebo ukládacími jednotkami.

V modulu "Automatické procesy ESS" je možné sledovat události:

- úprava profilu
- změna stavu aktivity
- změna stavu vypravení
- vložení do registratury - událost je vázána na doplňující modul Registratury)

A aplikovat tyto procesy:

- předání spisovně
- úprava profilu
- vyřízení
- předání externí aplikaci
- předání oběhem
- založení spisu
- založení odpovědi
- (vložit do registratur - proces je vázán na doplňující modul Registratury)

System ESS po každém proběhlém úkonu (akci uživatele nebo jiného procesu) sleduje, zda objekt ESS odpovídá na základě vyhodnocení kritérií některé z definovaných aktivních sledovaných událostí. Při nalezení první vyhovující události se nad objektem ESS spustí automatické procesy k této sledované události vázané.

Výsledkem aplikace procesů sledované události bude změněný objekt ESS, který se opět stává na základě proběhlé události novým vstupem pro aplikaci procesů jiné události, čímž lze aplikování procesů jednoduše strukturovat.

Výhody:

- Velká úspora času uživatelů.
- Velké množství kombinací automatizace.
- Součástí implementace školení.

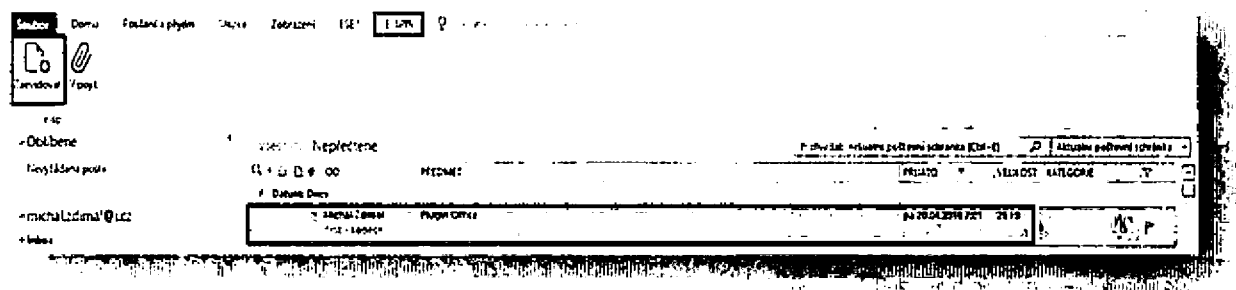
- Součástí implementace nastavení vzorových procesů.
- Řešení problematických operací jako je vyřizování, předávání do Správy spisovny apod.
- Automatizované předání dokumentu do externí aplikace (ISSD)

## Modul integrace na MS OFFICE

Aplikace ICZ e-spis<sup>®</sup> je od svého počátku vyvíjena jako modulární řešení dovolující přizpůsobit ji konkrétním potřebám zákazníka. Její architektura pak dovoluje v průběhu času aplikace doplňovat o další moduly. Jedním z nich je i modul Integrace ICZ e-spis<sup>®</sup> s MS OFFICE.

Integrace je řešena vývojem pluginu do MS Outlook a MS Word, vývojem webových služeb pro komunikaci pluginu s ICZ e-spis<sup>®</sup> a úpravami v samotné aplikaci ICZ e-spis<sup>®</sup>.

Obr. 1 Vzhled menu aplikace MS Outlook po instalaci pluginu



Integrace podporuje verze MS OFFICE 2013 a 2016.

Po nainstalování a prvním spuštění integrace je nutné provést nastavení integrace. Nastavení provádí uživatel na svém PC a je nutné provést:

- Vložení URL ICZ e-spis<sup>®</sup>
- Způsob autentizace (jméno a heslo nebo integrace na AD)
- Funkční místo, pod kterým bude uživatel písemnosti evidovat (uživateli jsou nabídnuta všechna FM, která vykonává buď přímo nebo v zástupu)

Obr. 2 Nastavení aplikace

**Nastavení**

URL služby:

Způsob autentizace

Metoda autentizace:

Jméno:

Heslo:

Držitel:  **Funkční místo**

Funkční místo:

**Výběr funkčního místa**

Kód	Název
OdKo_REF_Z	Veza Referent kontrolního oddělení Z
tesss-	testt
ADM	Administrátor
Bank_ref02	referent mezinárodních operací
Bank_ved	Vedoucí bankovních operací
BM_Ko	Bezpečnostní manager, správa VS

### Funkce Integrace MS Outlook

- Zaevidování emailu – Microsoft Outlook – příchozí pošta
- Připojení příloh z emailu – Microsoft Outlook – příchozí pošta
- Zaevidování emailu – Microsoft Outlook – odchozí pošta
- Připojení příloh z emailu – Microsoft Outlook – odchozí pošta

### Funkce Integrace MS Word

- Zaevidování dokumentu – Microsoft Word
- Připojení příloh k existujícímu dokumentu – Microsoft Word
- Aktualizace příloh existujícího dokumentu – Microsoft Word

Obr. 3 Vzhled profilu doručení dokumentu po evidenci e-mailu do ICZ e-spis\*

Profil	Historie	Referátník	Doručení	Souvis. objekty	Souvis. subjekty	El. dokumenty
UID:	uni3es6e44c325			Držitel:	OdKo_REF_Z (Michal Ždímal)	
Číslo jednací:	Uni3 00669/2018			Zpracovatel:	OdKo_REF_Z (Michal Ždímal)	
Spisová značka:				Založeno:	29.04.2018	Změněno: 29.04.2018
Stav:	Zpracování			Převzato (or.):	29.04.2018	Ukončeno:
Věc:	TEST			Forma:	digitální	Bezp.kategorie: veřejné
Značka:						Protokol Originál
Data zpráva:						
Způsob doručení:	e mail					
Způsob zacházení:						
Druh zásilky:	neurčeno					
Čj odesílatele:						
Datum odeslání:	27.04.2018	Doručeno dne:	27.04.2018	Čas:	10:48:46	
Pošta:		ČOZ:				
Subjekt						
Typ subjektu:	FO					
Obchodní název:						
Dopl. název:						
Oslovení						
Titul před:		Titul za:				
Jméno:	Josef	Příjmení:	Bureš			
IČ:		RČ/VS:		Datum narození:		
E-mail:	dev-jra@i.cz					
Adresa						
Uložit		Storno		Zrušit doručení		Revalidace DZ

### Výhody:

- Jednoduchá evidence příchozí pošty přímo z emailového klienta včetně zachování informací o odesílateli
- Integrace pluginu přímo v MS Outlook
- Integrace o z MS WORD

### HW a SW Požadavky modulu

- Předpokladem pro instalaci modulu je verze aplikace ICZ e-spis® 2.33.xx nebo vyšší a instalovaná verze MS OFFICE 2013 nebo 2016.
- Podmínkou provozu modulu je použití protokolu https
- HW nároky na modul nejsou.



## Příloha č. 5

## Harmonogram plnění a platební milníky

Zhotovitel se zavazuje provádět dílo po jednotlivých fázích tvořících dílčí plnění díla. Fáze provádění díla jsou stanoveny v následující tabulce:

Název fáze	Výstupy fáze (předané plnění) [seznam]	Termín ukončení fáze (termín převzetí plnění) [T + t] <sup>*)</sup>	Platební milník (k termínu ukončení fáze) [ano/ne]	Cena za dílčí plnění k platebnímu milníku [Kč bez DPH]
Definice projektu	Zakládací listina projektu	T+5	ne	
Návrh řešení	Analýza/koncept řešení	T+10	ne	
Poskytnutí licencí	Předávací protokol	T+15	ano	750 000
Realizace	Závěry z instalace	T+30	ne	
Příprava provozu	Závěry z konfigurace / školení / nastavení systému	T+40	ne	
Ověřovací provoz	Závěry z ověřovacího provozu Protokol o závěrečné akceptaci díla jako celku	T+60	ano (povinný)	432 900
<b>CENA CELKEM</b>				

- \*) T – datum podpisu Smlouvy  
t – počet kalendářních dnů od podpisu Smlouvy

Pozn. Tabulka obsahuje předvyplněné fáze podle standardní metodiky projektového řízení Objednatele. Fáze a jejich výstupy mohou být Zhotovitelem modifikovány, tj. řádky v tabulce změněny, vypuštěny či nové přidány. Výjimku tvoří povinnost zavést fázi **Návrh řešení** a její výstup **Detailní návrh systému** a povinnost zavést fázi **Ověřovací provoz** a její výstup **Protokol o závěrečné akceptaci díla jako celku**. Zhotovitel je povinen zachovat platební milník na poslední fázi **Ověřovací provoz** a na ukončení této fáze alokovat minimálně 10% z celkové ceny díla.

## Akceptační protokol o předání a převzetí plnění číslo:

Název projektu: *Název projektu*

Číslo smlouvy MMB:

Etapa / fáze / období: *Název etapy / fáze*

Zpracovatel projektu: *jméno, příjmení a funkce zpracovatele*

Název zápravy / 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***

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

**Komentář (popis zjištěných nedostatků)**

*Případně výhrady a zjištěné nedostatky v plnění dodavatele, případně návrhy na jejich odstranění včetně termínů, případně vyčíslení sankcí. Je-li seznam akceptačních výhrad v samostatném souboru uveďte se zde tento soubor jako přílohu akceptačního protokolu.*

**Shrnutí řešení (splnění kritérií) – závěr akceptace (*hodící se zakroužkujte*)**

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

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