

# RÁMCOVÁ DOHODA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, mezi:

## I. Smluvní strany

**Objednatel:** Brněnské komunikace a.s.  
se sídlem, Renesánská třída 787/1a, 639 00 Brno - Štýřice  
IČO: 60733098  
DIČ: CZ60733098  
bankovní spojení: [REDAKCE]  
účet č. [REDAKCE]  
zapsán v OR u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 1479  
zastoupen Ing. Ludkem Borovým, generálním ředitelem, na základě plné moci  
ve věcech běžného plnění smlouvy  
[REDAKCE]  
[REDAKCE]  
[REDAKCE]  
č. smlouvy objednatele: .....19000892.....

a

**Poskytovatel:** TECHNISERV IT, spol. s r.o.  
se sídlem Traťová 574/1, 619 00 Brno  
IČO: 26298953  
DIČ: CZ26298953  
bankovní spojení: [REDAKCE]  
účet č.: [REDAKCE]  
zapsán dne 26. září 2002 v OR u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 42557  
zastoupen Ing. Ludkem Teleckým, jednatelem  
číslo smlouvy poskytovatele: 20190443-BKOM-001

## II. Předmět smlouvy

- (1) Předmětem této rámcové dohody o poskytování služeb (dále jen „smlouva“) je poskytování služeb spočívajících v podpoře provozu informačního systému eSSL, k jehož užívání má objednatel příslušná práva, a to v souladu s podmínkami této smlouvy a se zadávacími podmínkami veřejné zakázky na tyto služby s názvem „Podpora provozu informačního systému eSSL – rámcová dohoda“, v jejímž rámci je tato smlouva uzavírána (dále jen „služba“).
- (2) Bližší specifikace služeb je uvedena v Příloze č. 1 – Katalog služeb a v Příloze č. 2 – Klasifikace vad.
- (3) Rozsah plnění dle této smlouvy je dále specifikován dílčími objednávkami objednatele doručenými poskytovateli. Maximální celková cena nepřesáhne celkovou fixní částku **950.000,- Kč bez DPH**, přičemž objednatel není povinen částku vyčerpat.
- (4) Poskytovatel se zavazuje, že služby uvedené v Příloze č. 1 - Katalog služeb bude realizovat jednou z následujících forem, přičemž na konkrétní formě podpory se strany dohodnou nebo formu činnosti zvolí Poskytovatel tak, aby co nejefektivněji vedla k požadovanému výsledku:

- a) Výjezd technika (on-site);
  - b) Vzdálená správa;
  - c) Technická podpora pracovníků Objednatele;
  - d) Zajištěním technické podpory výrobce software nebo hardware (Maintenance).
- (5) Poskytovatel se zavazuje zajišťovat služby v kvalitě (úrovni) definované v tzv. Service Level Agreement (dále jen „SLA“) a uvedené pro jednotlivé služby v Příloze č. 1 této smlouvy a v servisních intervalech uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy.
- (6) Objednatel může na žádost Poskytovatele umožnit v rámci své sítě provoz instance operačního systému, ve fyzickém nebo virtuálním prostředí, určené k běhu dohledové aplikace.

### III.

#### Doba trvání smlouvy a místo plnění

- (1) Smlouva se uzavírá na dobu určitou, tj. ode dne nabytí účinnosti smlouvy na dobu 4 let nebo do vyčerpání částky dle čl. II. odst. 3 podle toho, která skutečnost nastane dříve. Prováděcí smlouva uzavřená formou objednávky (nahlášení incidentu viz čl. IV. této smlouvy) nabývá platnosti a účinnosti dnem doručení do sféry dodavatele ze strany objednatele.
- (2) Za místo plnění se pro účely této smlouvy považují lokality umístění serverů se Systémem Objednatele, případně sídlo Objednatele. Všechna umístění serverů se systémem objednatele je poskytovatel objednateli sdělit.
- (3) Každá jednotlivá služba bude poskytnuta bez zbytečného odkladu, a to dle servisních intervalů uvedených v Příloze č. 2. Termíny uvedené v Příloze č. 2 jsou závazné a vztahují se na ně sankční ujednání dle této smlouvy.
- (4) Kontaktní osobou objednatele je: [REDACTED]
- (5) Kontaktní osobou poskytovatele je:
- Jméno a příjmení: [REDACTED]
  - E-mail: [REDACTED]
  - Tel.: [REDACTED]

### IV.

#### Způsob nahlásování incidentů a požadavků

- (1) Způsob nahlásování incidentů nebo požadavků se realizuje pomocí systému HelpDesk.
- (2) Poskytovatel je povinen nejpozději k okamžiku účinnosti Smlouvy aktivovat – zpřístupnit systém HelpDesk – uživatelům písemně specifikovaným Objednatelem, pokud již HelpDesk systém není aktivní na základě jiného smluvního ujednání. Zpřístupněním, aktivací se rozumí zejména předání přístupových uživatelských jmen, hesel a nastavení HelpDesk takovým způsobem, aby Objednatel mohl zadávat své požadavky.
- (3) Reakce na požadavek se začíná měřit po zavedení požadavku do systému HelpDesk. V případě, že v době zadání požadavku do HelpDesk Systém služba, ke které se vztahuje požadavek, není aktivní (tj. není v daném časovém úseku poskytována), měří se lhůty a termíny vázající se k této službě od počátku nejbližší hodiny poskytování dané činnosti podle tabulky uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy.
- (4) Smluvní strany se dohodly, že v případě, že budou existovat objektivní příčiny, může být použitý namísto HelpDesk systému telefonní kontakt. Objednatel je v takovémto případě povinen zaslat rekapitulaci požadavku písemně na emailovou adresu Poskytovatele.
- (5) Poskytovatel je povinen po celou dobu udržovat non-stop v řádném provozu (s dostupností 99,9%) softwarové řešení HelpDesk jako kontaktní místo pro požadavky Objednatele a jejich archivaci, a to včetně informací o způsobu vyřešení požadavků. Informace ze systému HelpDesk je povinen Poskytovatel na požádání Objednatele bezodkladně zpřístupnit.

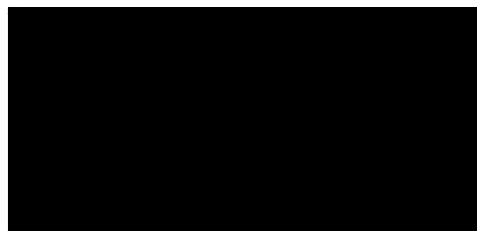
**V.**  
**Cena za poskytování služeb**

- (1) Sazba za poskytování služeb podpory provozu informačního systému eSSL v místě plnění bez ohledu na skutečnost, kolikrát je služba v daném měsíci poskytována, byla dohodou smluvních stran paušálně stanovena na:

Sazba za službu v Kč bez DPH:

DPH 21%:

Sazba za službu v Kč včetně DPH:



- (2) Uvedené ceny jsou cenou nejvýše přípustné, zahrnují veškeré náklady a vedlejší výkony nutné k řádnému poskytování služeb a nelze je zvýšit ani pod vlivem změny cen vstupů nebo jiných vnějších podmínek.
- (3) Ke změně ceny může dojít pouze v případě dodatečných změn v rozsahu poskytovaných služeb odsouhlasených oběma smluvními stranami nebo pokud v průběhu poskytované služby dojde ke změně sazeb daně z přidané hodnoty.

**VI.**  
**Platební podmínky**

- (1) Objednatel uhradí smluvní cenu na základě faktury vystavené poskytovatelem vždy po předání a převzetí každého skutečně provedeného dílčího plnění (provedené služby) dohodnutého oběma smluvními stranami v příslušné písemné objednávce.
- (2) Faktura je daňovým dokladem a musí být vystavena v souladu s § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel se zavazuje dodat fakturu objednateli na adresu sídla společnosti Brněnské komunikace a.s., Renneská třída 787/1a, 639 00 Brno – Štýřice.
- (3) Poskytovatel se zavazuje na daňovém dokladu pro platbu ceny díla uvádět pouze bankovní účet, který určil správci daně ke zveřejnění v registru plátců a identifikovaných osob. Poskytovatel a objednatel se dohodli, že pokud bude na daňovém dokladu uveden jiný bankovní účet než ten, který je zveřejněn správcem daně v registru plátců a identifikovaných osob, objednatel je oprávněn provést úhradu daňového dokladu na tento účet zveřejněný podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a nebude tak v prodlení s úhradou ceny díla. Pokud by objednateli vzniklo ručení v souvislosti s neplněním povinnosti poskytovatele vyplývajících ze zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, má objednatel nárok na náhradu všeho, co za poskytovatele v souvislosti s tímto ručením plnil.
- (4) Objednatel je oprávněn vrátit fakturu poskytovateli až do data její splatnosti, jestliže obsahuje neúplné nebo nepravdivé údaje. Při nezaplacení takto nesprávně vystavené a doručené faktury není objednatel v prodlení se zaplacením. Poskytovatel je povinen fakturu řádně opravit a doručit ji objednateli s novou lhůtou splatnosti.
- (5) Každá dílčí faktura je splatná do 30 dnů od jejího doručení objednateli.
- (6) Poskytovatel se zavazuje uvádět na všech daňových dokladech (fakturách) číslo objednávky, číslo smlouvy objednatele a číselný kód Klasifikace produkce (CZ-CPA).
- (7) Zálohové platby se nesjednávají.



## VII.

### Další povinnosti smluvních stran

- (1) Poskytovatel je povinen dodržovat právní a technické podmínky vyplývající ze závazných platných právních předpisů, vyhlášek a norem.
- (2) Poskytovatel je povinen zajistit autorskoprávní nezávadnost plnění. Pokud poskytovatel při plnění této smlouvy užije výsledek činnosti třetího subjektu chráněný právem průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, autorským právem apod., a uplatní-li oprávněná osoba z tohoto titulu své nároky vůči objednateli, poskytovatel provede na své náklady vypořádání majetkových důsledků a je odpovědný za jakoukoli škodu způsobenou objednateli.

## VIII.

### Předání a převzetí služby

- (1) Každé dílčí předání a převzetí služby bude sepsáno a potvrzeno předávacím protokolem vyhotoveným za součinnosti obou smluvních stran.
- (2) U každého dílčího předávacího řízení je poskytovatel povinen doložit zejména záznamy o provedených službách a výkaz odpracovaných člověkohodin, popřípadě i hmotný výtup, report systému HelpDesk, v němž jsou uvedeny všechny rozhodné změny, zásahy a reakční lhůty období.
- (3) Protokol s výkazy provedených služeb a dalšími náležitostmi za příslušné období kalendářního měsíce zašle Poskytovatel do 10. dne následujícího kalendářního měsíce a Objednatel je povinen se k němu vyjádřit nejpozději do 3 dnů od jeho doručení na příslušnou adresu.  
Objednatel je povinen vyjádřit všechny své výhrady rozhodné pro stanovení ceny za uplynulé období v protokolu. Současně s předložením protokolu je Poskytovatel povinen Objednateli předat aktualizovanou verzi dokumentace Systému, pokud v uplynulém měsíčním období došlo ke změně Systému v důsledku činnosti Poskytovatele.

## IX.

### Odpovědnost za vady

- (1) Poskytovatel odpovídá za odbornou úroveň poskytovaných služeb dle této smlouvy. Právo na náhradu škody vzniklé neodborným provedením poskytovaných služeb se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- (2) Poskytovatel tímto čestně prohlašuje, že má oprávnění k činnosti v rozsahu této smlouvy a je účasten pojištění z odpovědnosti za škodu vzniklou jinému v souvislosti s poskytováním služeb.

## X.

### Další ujednání

- (1) Smluvní strany se zavazují, že bez předchozího písemného souhlasu druhé strany nevyzradí třetím osobám technické ani obchodní informace druhé strany, které se dozvěděly v souvislosti s plněním dle této smlouvy.
- (2) Poskytovatel se zavazuje (v prostorách a na pracovištích objednatele) postupovat při plnění této smlouvy s odbornou péčí a zavazuje se dodržovat právní a technické předpisy a ostatní podmínky uložené mu smlouvou nebo veřejnoprávními orgány a dále zejména tato ustanovení:
  - § 100 a násl. zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů,
  - nařízení vlády č. 495/2001 Sb., kterým se stanoví rozsah a bližší podmínky poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čisticích a dezinfekčních prostředků,
  - nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví zaměstnanců při práci, ve znění pozdějších předpisů,

tak, aby byla zajištěna bezpečnost pracovníků poskytovatele a třetích subjektů po celou dobu poskytování služeb.

- (3) Poskytovatel je povinen upozornit objednatele ihned na nesprávnost jeho pokynů nebo podkladů, jinak odpovídá objednateli za škodu tím způsobenou.
- (4) Poskytovatel prohlašuje, že má oprávnění k činnosti v rozsahu této smlouvy a je účasten pojištění z odpovědnosti za škodu vzniklou jinému v souvislosti s realizací předmětu této smlouvy.
- (5) V případě použití subdodavatele nebo subdodavatelů při plnění předmětu smlouvy se poskytovatel zavazuje předložit seznam subdodavatelů participujících na její realizaci ke schválení objednateli. Objem subdodávek nepřevyšší 30 % hodnoty předmětu smlouvy.
- (6) Poskytovatel v plné míře odpovídá za bezpečnost a ochranu zdraví při práci pracovníků, kteří provádějí práci dle předmětu této smlouvy, a zabezpečuje jejich vybavení ochrannými pomůckami. Poskytovatel je povinen plnit veškeré zákonné povinnosti v oblasti BOZP ve smyslu § 101 zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů, ve vazbě na zákon č. 309/2006 Sb., kterým se upravují další požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v pracovněprávních vztazích a o zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při činnosti nebo poskytování služeb mimo pracovněprávní vztahy (zákon o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci), ve znění pozdějších předpisů, zejména zakotvené v § 16 písm. b).
- (7) Poskytovatel není oprávněn převést svá práva a závazky z této smlouvy na třetí osobu. Práva i povinnosti ze smlouvy přecházejí na právní nástupce obou stran. Obě strany jsou povinny informovat se navzájem o takových změnách.
- (8) Poskytovatel i objednatel jsou povinni se navzájem informovat o tom, že se dostali do úpadku ve smyslu § 3 zákona č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů.
- (9) Poskytovatel prohlašuje, že neumožňuje výkon nelegální práce ve smyslu zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a ani neodebírání žádné plnění od osoby, která by výkon nelegální práce umožňovala. V případě, že se toto prohlášení ukáže v budoucnu nepravdivým a vznikne ručení objednatele ve smyslu ust. zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, má objednatel nárok na náhradu všeho, co za poskytovatele v souvislosti s tímto ručením plnil.

## XI.

### Sankce

- (1) Jestliže se objednatel bezdůvodně opozdí s platbou ceny poskytovaných služeb, je povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,2 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- (2) V případě prodlení poskytovatele s poskytováním služeb nebo s jejich předáním bez zavinění objednatele je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,2% z ceny poskytovaných služeb za každý den prodlení.
- (3) Při prodlení poskytovatele s odstraněním vady poskytovaných služeb je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,2% z ceny poskytovaných služeb za každý den prodlení.
- (4) V případě, že některá ze smluvních stran poruší své povinnosti dle čl. X., je povinna zaplatit druhé straně smluvní pokutu ve výši 5,000,- Kč za každé takové porušení.
- (5) V případě prodlení poskytovatele s odstraněním vad, na něž se vztahuje odpovědnost za vady, které mají služby v době předání a převzetí služby má objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč denně za každou neodstraněnou vadu, u níž je poskytovatel v prodlení.
- (6) V případě prodlení poskytovatele s odstraněním vad, na něž se vztahuje odpovědnost za vady, a hrozí-li nebezpečí škody velkého rozsahu (havárie) má objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 5,000 ,- Kč denně za každou takovou vadu, u níž je poskytovatel v prodlení.
- (7) V případě provádění díla poddodavatelem, pro kterého objednatel neudělil souhlas, je-li souhlas v této smlouvě vyžadován, nebo poddodavatelem, který nebyl objednateli oznámen, je-li oznámení v této smlouvě vyžadováno, má objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 10,000,- Kč za poddodavatele.

- (8) Poskytovatel je na základě ustanovení čl. X. odst. 2, 6 této smlouvy povinen zabezpečit prokazatelné proškolení každého pracovníka vč. pracovníků subdodavatele v prostorách objednatele s předpisy BOZP. Poskytovatel udělí pracovníku v prostorách objednatele pokutu za každé porušení předpisů BOZP, a to ve výši 5.000,- Kč. Do doby zaplacení pokuty poskytovatel nevpustí takového pracovníka do prostor objednatele.
- (9) Smluvní pokuty jsou započitatelné vůči peněžitém závazkům souvisejících s touto smlouvou.
- (10) Ke smluvní pokutě bude vystavena samostatná faktura se lhůtou splatnosti 21 dnů.
- (11) Nároky na náhradu škody nejsou dotčeny ani kompenzovány zaplacením sankcí dle této smlouvy.

## XII.

### Odstoupení od smlouvy

- (1) Pro účely odstoupení od smlouvy se za podstatné porušení smlouvy ve smyslu § 2002 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, považuje:
- vadnost poskytovaných služeb již v průběhu jejich provádění, pokud poskytovatel na písemnou výzvu objednatele vady neodstraní ve lhůtě výzvou stanovené,
  - prodlení poskytovatele se zahájením nebo dokončením poskytování služeb o **více než 2 pracovní dny**, neplatí pro případ, kdy zahájení je zdrženo z důvodu externí dodávky náhradních dílů.
  - úpadek objednatele nebo poskytovatele ve smyslu § 3 zákona č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů.
- (2) Dojde-li k výše uvedenému porušení smlouvy, je příslušná smluvní strana oprávněna od smlouvy odstoupit. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně na její adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, resp. na její poslední známou adresu bez ohledu na to, zda toto oznámení o odstoupení bylo druhou smluvní stranou převzato či nikoliv.

## XIII.

### Důvěrnost informací

- (1) Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění smlouvy:
- si mohou vzájemně poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále důvěrné informace),
  - mohou jejich zaměstnanci získat přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- (2) Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany. S výjimkou plnění této smlouvy, se obě strany zavazují nepublikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění smlouvy nebo uplatnění svých práv z této smlouvy.
- (3) Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- (4) Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- (5) Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí nejdříve pět (5) let po ukončení účinnosti této smlouvy.

- (6) Je-li pro účely plnění předmětu smlouvy nezbytné poskytnout poskytovateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti objednatele, je poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
- (7) Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:
  - a) je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem a
  - b) je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
- (8) Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti. O splnění této povinnosti je poskytovatel povinen pořídit písemný záznam.
- (9) Poskytovatel zajistí v případě, že bude poskytovat službu mimo sídlo objednatele, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.
- (10) Poskytovatel zajistí v případě, že bude poskytovat službu mimo sídlo objednatele, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.

#### **XIV. Záruka**

- (1) Poskytovatel tímto poskytuje objednateli záruku za kvalitu poskytovaných služeb včetně případných předaných hmotných výstupů, a to po dobu 24 (slovy: dvaceti čtyř) měsíců ode dne předání a převzetí.
- (2) V rámci záruky podle předchozího odstavce se poskytovatel zavazuje, že plnění poskytnuté na základě této smlouvy splňuje ke dni jeho předání a převzetí bez výhrad veškeré požadavky na něj stanovené touto smlouvou a příslušnou objednávkou a je plně funkční k účelu, pro který bylo vytvořeno.
- (3) Případné vady plnění v záruční době je objednatel povinen uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu po zjištění vady. Poskytovatel tyto vady bezplatně odstraní a to tak, že pokud se smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě na jiném termínu odstranění vad, je poskytovatel povinen vady odstranit nejpozději do 15 (slovy: patnácti) dnů od jejich oznámení objednatelem.
- (4) Poskytovatel uhradí škodu, která objednateli vznikla vadným plněním v plné výši. Poskytovatel rovněž objednateli uhradí náklady vzniklé při uplatňování práv z odpovědnosti za vady.

#### **XV. Licenční ujednání**

- (1) V případě, že výsledkem poskytování služeb poskytovatele nebo jeho subdodavatelů dle této smlouvy, resp. objednávek, bude dílo, které naplňuje znaky díla ve smyslu § 2 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 (dále jen „autorský zákon“), poskytuje poskytovatel objednateli s účinností ode dne předání příslušného díla objednateli výhradní oprávnění k výkonu práva duševního vlastnictví (dále jen „licence“) k takovému dílu v neomezeném množství, časovém a územním rozsahu, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby, zejména způsoby dle § 12 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.
- (2) Součástí licence je vždy i neomezené oprávnění objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny takového autorského díla a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat do dalších autorských děl, apod., a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob. Objednatel je oprávněn poskytnout právo dle předchozí věty i třetím osobám. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení poskytovatele nad rámec souhlasu poskytovatele uděleného touto smlouvou oprávněn

udělit třetí osobě podlicenci k užití autorského díla nebo svoje oprávnění k užití autorského díla třetí osobě postoupit. Objednatel není povinen licenci využít.

- (3) Udělení licence nelze ze strany poskytovatele vypovědět a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této smlouvy. Ustanovení § 2370 a § 2378 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, se nepoužijí.
- (4) Smluvní strany výslovně sjednávají, že pokud objednatel písemně nestanoví jinak, poskytovatel není oprávněn poskytnout třetím osobám jakýkoliv výsledek činnosti, který vznikne v souvislosti s poskytováním služeb a bylo by jej možné považovat za předmět práva průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví.

#### XVI.

#### Závěrečná ustanovení

- (1) Vztahy v této smlouvě neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- (2) Smluvní strany berou na vědomí, že společnost Brněnské komunikace a.s. je povinna dodržovat ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- (3) Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva podléhá zveřejnění podle 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.
- (4) Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv postupem dle 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. Smlouvu bude zveřejňovat objednatel.
- (5) Žádná ze smluvních stran není oprávněna postoupit práva či pohledávky nebo převést závazky z této smlouvy vyplývající na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Práva i povinnosti ze smlouvy přecházejí na právní nástupce obou stran. Obě strany jsou povinny informovat se navzájem o takových změnách.
- (6) Tuto smlouvu lze měnit pouze čísloványi dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
- (7) Smlouva je uzavřena dnem podpisu druhou smluvní stranou.
- (8) Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží každá ze smluvních stran.
- (9) Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, bezvýhradně souhlasí s jejím obsahem a že ji uzavírají ze své vážné a svobodné vůle, prosté omylu. Na důkaz toho připojují podpisy svých oprávněných zástupců.
- (10) Nedílnou součástí této smlouvy je Příloha č. 1 – Katalog služeb a příloha č. 2 – Klasifikace vad a srovnávací intervaly..

Za objednatele: - 9 -12- 2019

V Brně dne

Ing. Luděk Borový  
generální ředitel  
na základě plné moci

Za poskytovatele:

V Brně dne 2-12-2019

Ing. Luděk Telecky  
Jednatel  
TECHNISERV IT, spol. s r.o.



PŘÍLOHA Č. 1: KATALOG SLUŽEB

KOD	Popis činnosti	TYP 1	TYP 2	TYP 3	TYP 4	REŽIM SLUŽBY
MAIN	Maintenance výrobce Systému (ů)					WDIN
SLA1	Servisní pohotovost, dohled	A				WDIN, WDOUT
PAM A	Realizace servisních zásahů		A			WDIN, WDOUT
CHM	Změna konfigurace stávajících instancí serverů			A		WDIN
INT	Instalace a prvotní konfigurace nových instancí produktu			A		WDIN
MSYS	Monitoring systému a kapacity systémových prostředků			A		WDIN, WDOUT
MDS T	Zakládání, sledování a údržba datových úložišť			A		WDIN
SWD 1	Upgrade Systému nebo jeho částí na nové verze		A(0, 5)			WDIN
SWD N	Vývojářské činnosti ve smyslu vytváření nových funkcionalit řešení			A		WDIN
REC	Tvorba doporučení architektury hardware s ohledem na potřebný výkon systému			A		WDIN
MON 2	Proaktivní dohled	A				WDIN, WDOUT
ADM 1	Migrace, reinstalace stávajících instancí produktu			A		WDIN
ANA	Analytické činnosti			A		WDIN
TSKM	Management a administrace naplánovaných úloh	A				WDIN, WDOUT
MON 2	Sledování výkonu a logu událostí, ladění, optimalizace	A				WDIN, WDOUT
OPT1	Optimalizace kapacity diskových prostor pro archivaci			A		WDIN
CON1	Technické konzultace, školení		A(0, 5)			WDIN
DOC1	Údržba aktuální dokumentace systému, vč. doporučení na změnu			A		WDIN

*Položky označené „A“ jsou součástí plnění zakázky.*

## REŽIM služeb

Definuje, v jakých časových úsecích a dle jakého harmonogramu jsou služby Poskytovány

Označení	Období	Část dne	OD	DO
WDIN	Pracovní dny	Pracovní doba	7:00	19:00
WDOUT	Pracovní dny; Víkendy svátky	Mimo režim WDIN	Mimo režim WDIN	Mimo režim WDIN

## PŘÍLOHA Č. 2: KLASIFIKACE VAD A SERVISNÍ INTERVALY

Klasifikace vad a servisní intervaly jsou parametry upřesňující plnění Poskytovatele v rámci služby SLA1 - Servisní pohotovost a držení SLA pro případ nestabilního stavu Systému, která je specifikována v Příloze č I.

### KLASIFIKACE VAD

#### 1. Klasifikace vady 1 – Kritická závažnost

1.1. Systém je z důvodu jeho selhání kompletně mimo provoz a nelze využít žádnou z jeho služeb ani funkcí.

#### 2. Klasifikace vady 2 – Vysoká závažnost

2.1. Hlavní funkce a služby Systému jsou významným způsobem omezeny. Tento stav znemožňuje plné využívání Systému uživateli, nebo je významně omezuje (není možné pracovat se Systémem, protože se prodloužila doba odezvy nebo pracnost o více než 50 %) a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem zákazníka. Lze takto označit problém, kdy se vyskytují chyby v Systému a není je možno nahradit jiným mimořádným postupem nebo jinými funkcemi Systému (obejití). Pro příklad DMS jde o stav, kdy je možné s obtížemi ze Systému data vyhledávat / exportovat / číst, ale není možné nová data vkládat.

#### 3. Klasifikace vady 3 - Střední závažnost

3.1. Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání Systému uživateli. Je možné pracovat se Systémem, protože se prodloužila doba odezvy nebo pracnost o méně než o 50 %. Může se jednat o problém ve funkčnosti, které lze dočasně náhradním uspokojivým způsobem obejít.

#### 4. Klasifikace vady 4 - Minimální závažnost

4.1. Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má minimální dopad na využívání Systému uživateli (může se jednat o drobné vady, nijak neomezující běžné používání SW, překlepy, nesprávné formátování textu v dokumentaci, apod.).

#### 5. VYŘEŠENÍ, DOBA VYŘEŠENÍ A REAKČNÍ DOBA

5.1. Řešení problému: Za řešení problému se pro účely této Smlouvy považuje taková aktivita Poskytovatele, kterou Poskytovatel řeší problém v Systému Objednatele a odstraňuje vadu.

5.2. Reakční dobou je lhůta (v hodinách plnění SLA bez ohledu na pracovní dobu), která začíná běžet od okamžiku oznámení vady Objednatelem Poskytovateli a během níž je Poskytovatel povinen zahájit činnost (Řešení problému) směřující k Vyřešení problému. Za lhůtu k Vyřešení problému se pro účely této Smlouvy považuje doba (v hodinách plnění SLA bez ohledu na pracovní dobu) od okamžiku oznámení vady Objednatelem Poskytovateli do okamžiku, kdy Poskytovatel provede Vyřešení problému („Doba vyřešení“).

5.3. Vyřešením problému se rozumí uvedení Systému do stabilního a plně funkčního stavu, jaký byl před vznikem, výskytem problému nebo identifikací problému.

5.3.1. Nejedná se v žádném případě o jakoukoliv změnu, navýšení nebo omezení funkcionalit, které nebylo předmětem SOD či jiné dodávky Poskytovatele. Takováto situace s ohledem

na její charakter bude řešena formou požadavku na změnu.

6. Pozn.: Klasifikace vad, Reakční doby a Doby vyřešení se vztahují na provoz Systému jak ho vymezen v této Smlouvě. Poskytovatel neodpovídá z titulu této Smlouvy za jiné softwarové, hardwarové případně infrastrukturní a komunikační nástroje, které nejsou jednoznačně zahrnuty v Systému.

SERVISNÍ INTERVALY PRO JEDNOLIVÉ TYPY SLUŽEB			
Klasifikace vady	Reakční doba WDIN	Doba vyřešení při zadání ve WDIN	Doba vyřešení při zadání ve WDOU
1	do 2 hod	12 hod	-
2	do 3 hod	Do 1 BD	-
3	do 6 hod	Do 3 BD	-
4	do 12 hod	Do 5 BD	-

NBD – konec následujícího pracovního dne

BD – Pracovní den