

## Servisní smlouva

uzavřená ve smyslu § 536 a násl. příslušných ustanovení zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku

Níže uvedeného dne, měsíce a roku, uzavřely smluvní strany:

**Orwin s.r.o.**

se sídlem: Moravské náměstí 754/13, 602 00 Brno

zastoupena: Josef Orlovský, jednatel

IČ: 08442258

DIČ: CZ08442258

zapsaná u Krajského soudu v Brně, spisová značka C 113739

Bankovní spojení: [REDACTED]

Číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen „**dodavatel**“)

a

**Statutární město Brno, městská část Brno-střed**

se sídlem: Dominikánská 264/2, 601 69 Brno

zastoupena: Ing. arch. Vojtěchem Menclem, starostou

IČ: 44992785

DIČ: CZ44992785

Bankovní spojení: [REDACTED]

Číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen „**odběratel**“)

### I.

#### Předmět smlouvy

1. Dodavatel se touto smlouvou zavazuje provádět pro odběratele dílo spočívající v:

- a) poskytování podpory a údržby internetové aplikace **Pimcore CMS**, jakož i dalších elektronických aplikací specifikovaných v **Příloze č. 1**, a dále
- b) upravování a rozšiřování aplikace **Pimcore CMS** a rozšiřování dalších elektronických aplikací specifikovaných v Příloze č. 1, dle aktuálních a přiměřených požadavků odběratele,

to vše v rozsahu a za podmínek dle této smlouvy a jednotlivých příloh k ní (dále také jako „**Servis**“). Ke dni uzavření této smlouvy využívá odběratel aplikaci **Pimcore CMS** na internetových adresách, jejichž bližší specifikace tvoří Přílohu č. 1. Smluvní strany sjednávají, že odběratel je oprávněn za trvání této smlouvy rozšířit počet internetových adres, na nichž využívá aplikaci **Pimcore CMS**, přičemž dodavatel se zavazuje provádět i ve vztahu k nim **Servis** (tj.

Servis rozšířit), a to za cenu a podmínek dle této smlouvy a jednotlivých příloh k ní dále uvedených.

2. Servis zahrnuje zejména:

- a) běžné změny a úpravy, včetně rozšiřování používaného software,
- b) odstraňování dodavatelem nalezených závad,
- c) odstraňování závad (poruch) nahlášených odběratelem,
- d) obnovení provozu po havárii.

3. Odběratel se zavazuje řádně provedené dílo od dodavatele přebírat, poskytovat dodavateli nezbytnou součinnost, a za řádně dokončené a předané dílo dodavateli zaplatit odměnu ve výši a způsobem, jež jsou sjednány v dalších ustanoveních této smlouvy.

## II.

### Místo a čas provádění díla

1. Dodavatel se zavazuje provádět Servis po celou dobu trvání této smlouvy dálkovou správou po internetu.
2. Servis specifikovaný v čl. I. odst. 2. písm. a) a písm. c) této smlouvy bude prováděn na základě jednotlivých požadavků odběratele. Servis specifikovaný v čl. I. odst. 2 písm. b) bude prováděn průběžně bez výslovných požadavků odběratele; pokud takový požadavek bude přesto odběratelem dodavateli sdělen, je tento povinen k němu přistoupit tak, jako by šlo o požadavek na Servis specifikovaný v čl. I. odst. 2. písm. c) této smlouvy. Dodavatel se zavazuje na poskytování Servisu specifikovaného v čl. I. odst. 2. vyčlenit dostatečné personální a materiální prostředky pro jeho zajištění.
3. Jednotlivé požadavky odběratele na Servis se dodavatel zavazuje zahájit řešit nejpozději do 7 pracovních dnů od okamžiku jejich sdělení dodavateli (v případě, že požadavek na Servis bude odběratelem sdělen v mimopracovní době dodavatele, tedy v pracovních dnech od 17 hodin do 9 hodin následujícího dne, nebo v době od pátku 17 hodin do následujícího pondělí 9 hodin, případně v době státem uznaných svátků, je dodavatel povinen zahájit řešit požadavek na Servis do dvou dnů od počátku své pracovní doby) s výjimkou požadavku na Servis dle čl. I. odst. 2. písm. c) této smlouvy, spočívajícího v odstraňování závad, jejichž podstata spočívá v nemožnosti:
  - zobrazení veřejné části webu, kdy tato porucha byla způsobena vadou používaného software či serveru,
  - přihlášení uživatelů k uživatelskému účtu, kdy tato porucha byla způsobena vadou používaného software či serveru,
  - a v případě jiné obdobné závažné poruchy, které odběratel jako závažné explicitně označí,

(dále také jako „**Urgentní závady**“);

tyto se dodavatel zavazuje zahájit řešit nejpozději do 12 hodin od okamžiku sdělení takového požadavku odběratelem. Zahájením řešení se pro účely této smlouvy rozumí potvrzení dodavatele odběrateli o přijetí požadavku na Servis a poskytnutí informace o dalším postupu

řešení; v případech, kdy požadavek na Servis bude dodavateli odběratelem sdělen v pracovní dny v době od 17 hodin do 9 hodin následujícího dne, v době od pátku 17 hodin do následujícího pondělí 9 hodin a v době státem uznaných svátků, je dodavatel povinen odběrateli přijetí požadavku a poskytnutí informace o dalším postupu řešení ve shora sjednané reakční lhůtě sdělit min. způsobem uvedeným v čl. IV. odst. 5. písm. a) této smlouvy s tím, že způsobem uvedeným v čl. IV. odst. 5. písm. b) nebo písm. c) této smlouvy tak učiní v průběhu bezprostředně následujícího pracovního dne.

4. Dodavatel se zavazuje požadavek odběratele na Servis řešit tak, že každému jednotlivému požadavku odběratele bude chronologicky přiřazeno pořadové číslo, a to dle okamžiku přijetí takového požadavku odběratele na Servis, přičemž dodavatel se zavazuje řešit tyto požadavky v pořadí dle přiřazených pořadových čísel od nejnižšího po nejvyšší. Dodavatel se zavazuje požadavek odběratele na Servis s aktuálně nejnižším pořadovým číslem dle tohoto ustanovení smlouvy vyřešit poté, co byly vyřešeny všechny požadavky s pořadovým číslem nižším (Běžné požadavky). Smluvní strany sjednávají, že odběratel je oprávněn požadovat vyřešení jakéhokoliv požadavku mimo shora uvedený způsob řešení (pořadí požadavku) tak, že tento požadavek bude řešen prioritně před požadavky dle pořadových čísel (Prioritní požadavky). Bude-li takovýchto prioritních požadavků více, budou tyto opět řazeny dle chronologického pořadí a řešeny analogicky způsobem uvedeným shora. Běžné požadavky i Prioritní požadavky odběratele na servis specifikovaný v čl. I. odst. 2. písm. a), písm. b), písm. d) této smlouvy se dodavatel zavazuje vyřešit za využití personálních a materiálních prostředků v rozsahu specifikovaném v čl. II. odst. 2 této smlouvy.

Smluvní strany sjednávají, že Urgentní požadavky budou dodavatelem řešeny prioritně před shora uvedenými požadavky dle pořadových čísel (tj. požadavky běžnými a prioritními). Bude-li takovýchto Urgentních požadavků více, budou tyto opět řazeny dle samostatného chronologického pořadí a řešeny analogicky způsobem uvedeným shora. Požadavky na odstranění Urgentních závad se dodavatel zavazuje vyřešit ve lhůtě co nejkratší odpovídající technické povaze požadavku (se zohledněním shora sjednaného systému pořadových čísel, bez ohledu na čas sdělení takového požadavku, pracovní dobu dodavatele, apod.), ostatní požadavky se zavazuje vyřešit ve lhůtě bez zbytečného odkladu po sdělení požadavku (se zohledněním shora sjednaného systému pořadových čísel a obsahu ujednání poslední věty čl. II. odst. 2. této smlouvy). V případě, že nedoručí k vyřešení požadavku odběratele na Servis ve lhůtě 14 pracovních dnů od okamžiku jeho sdělení dodavateli, je dodavatel povinen informovat odběratele o předpokládané lhůtě jeho vyřešení. Dodavatel se zavazuje evidovat jednotlivé požadavky odběratele na Servis a jim přidělená pořadová čísla.

5. V případě požadavku odběratele na Servis (vyjma požadavku na Servis dle čl. I. odst. 2. písm. c) této smlouvy), který dodavatel vyhodnotí jako:

- technicky odlišný či nestandardní ve vztahu k doposud poskytovaným službám,
- rizikový s ohledem na stávající funkčnost aplikací,
- vyžadující zásadní rozšíření personálních a technických kapacit dodavatele,

je dodavatel povinen o této skutečnosti odběratele informovat ve lhůtě 14 dnů od okamžiku sdělení požadavku na Servis odběratelem dodavateli a po společné dohodě s odběratelem požadavek přijmout či zamítnout, po tuto dobu nebude zahájeno řešení daného požadavku, což bere odběratel na vědomí; toto právo dodavatele marným uplynutím uvedené 14 denní lhůty zaniká.

6. V případě prodlení dodavatele ve vztahu k lhůtám sjednaným v odst. 3., odst. 4. tohoto článku, vzniká odběrateli nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 100,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení.

### **III.**

#### **Cena a způsob placení**

1. Smluvní strany sjednávají, že odběratel zaplatí dodavateli za provádění Servisu odměnu za každý jednotlivý kalendářní měsíc trvání této smlouvy. Částka bude vycházet z hodinových sazeb uvedených v příloze č. 2 této smlouvy.
2. Dodavatel je povinen po skončení každého jednotlivého měsíce provést vyúčtování skutečně provedených prací s uvedením doby skutečného trvání provádění těchto prací, jakož i celkové doby prováděných prací v předmětném měsíci.
3. Odměna dodavatele za provádění servisních prací, bude hrazena na základě faktur dodavatele vystavených odběrateli. Faktury budou vystavovány vždy za již uplynulý kalendářní měsíc (tj. zpětně). Oprávněně vystavená faktura je splatná do 14 dnů ode dne jejího vystavení, nebude-li na konkrétní faktuře doba splatnosti delší. Rozhodným dnem pro posouzení včasnosti platby je den připsání platby na účet dodavatele.
4. Pro případ prodlení odběratele s úhradou odměny dodavateli dle tohoto článku smlouvy, sjednávají smluvní strany smluvní pokutu ve prospěch dodavatele ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení. Uhrazením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody.

### **IV.**

#### **Doba trvání smlouvy, odstoupení od smlouvy, výpověď smlouvy, komunikace mezi smluvními stranami**

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
2. Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu písemně vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena výpověď druhé smluvní straně, není-li v této smlouvě sjednáno u konkrétních důvodů výpovědi jinak.
3. V případě výpovědi dodavatele z těchto důvodů:

a) odběratel bude o více než jeden měsíc v prodlení s placením ceny za provádění Servisu dle této smlouvy a dlužnou cenu neuhradí ani do 5ti pracovních dnů poté, co mu byla doručena dodatečná výzva dodavatele (ve formě písemné či zprávy doručené do datové schránky odběratele) k úhradě dlužné ceny,

činí výpovědní lhůta, oproti lhůtě sjednané v čl. IV. odst. 2. této smlouvy, jeden měsíc a počíná běžet od prvního dne následujícího po dni, ve kterém byla výpověď doručena odběrateli.

4. V případě výpovědi odběratele z těchto důvodů:

- a) dodavatel poruší ujednání této smlouvy a nesjedná nápravu ani do 5ti pracovních dnů poté, co mu bude odběratelem doručeno písemné upozornění na porušení smlouvy (ve formě písemné zprávy či zprávy doručené do datové schránky dodavatele),
- b) dodavatel opakovaně poruší závažným způsobem povinnosti vyplývající mu z této smlouvy, a to přesto, že byl na takové porušení odběratelem opakovaně bezprostředně po takovém porušení upozorněn formou emailu, písemné zprávy či zprávy doručené do datové schránky dodavatele,

činí výpovědní lhůta, oproti lhůtě sjednané v čl. IV. odst. 2. této smlouvy, jeden měsíc a počíná běžet od prvního dne následujícího po dni, ve kterém byla výpověď doručena dodavateli.

5. Smluvní strany sjednávají, že vzájemná komunikace mezi nimi týkající se jednotlivých požadavků odběratele na Servis a reakcí dodavatele na tyto požadavky bude probíhat výhradně těmito způsoby:

- a) telefonicky na tel. čísla smluvních stran uvedená v Příloze č. 2, jež je nedílnou součástí této smlouvy,
- c) emailem na adresy smluvních stran uvedených v Příloze č. 2, jež je nedílnou součástí této smlouvy,
- d) prostřednictvím systému provozovaným pod uživatelským účtem dodavatele,
- e) prostřednictvím datových schránek smluvních stran uvedených v záhlaví této smlouvy,

6. Odběratel je povinen hlásit dodavateli konkrétní požadavky na Servis pouze způsobem uvedeným v této smlouvě (viz odst. 5. shora) a Příloze č. 2, jež je nedílnou součástí této smlouvy, a to prostřednictvím osob oprávněných, jež jsou zde uvedeny (s výhradou práva na jednostrannou změnu daných osob).

7. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou dobu trvání této smlouvy (tj. nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu) měl odběratel možnost sdělit dodavateli požadavek na Servis prostřednictvím alespoň jednoho ze způsobu komunikace uvedeného v odst. 5. písm. a), a písm. b) tohoto článku.

## V.

### Další ujednání

- 1. Veškerý Servis prováděný dodavatelem dle této smlouvy je dodavatel povinen průběžně evidovat. Evidencí se rozumí zápis provedené změny a časová náročnost řešení těchto změn. Veškerou tuto evidenci je dodavatel povinen průběžně po celou dobu trvání této smlouvy zálohovat a bez zbytečného odkladu na výzvu odběratele kdykoli v průběhu trvání této smlouvy předat odběrateli takto zálohovaná data na vhodných datových nosičích. Dodavatel je oprávněn

zahrnout vyhotovení přehledu na žádost odběratele do doby servisních služeb kalendářního měsíce, v němž byly uskutečněny.

2. Po provedení servisního úkonu, vyžádá-li si to odběratel, bude provedena instruktáž ze strany dodavatele vůči oprávněným osobám odběratele uvedeným Příloha č. 2 k této smlouvě, případně osobám určeným odběratelem. Délku instruktáže vůči oprávněným osobám nebo osobám určeným odběratelem je dodavatel oprávněn zahrnout do doby servisních služeb kalendářního měsíce, v němž k provedení instruktáže došlo.
3. Dodavatel je povinen Servis provádět s náležitou odbornou péčí, v nejvyšším možném technickém standardu, a vždy v souladu s přiměřenými požadavky odběratele a relevantními právními předpisy a technickými normami.
4. Smluvní strany se zavazují nakládat s informacemi získanými v průběhu trvání této smlouvy a při jejím plnění jako s důvěrnými ve smyslu obchodního tajemství a zavazují se je neposkytovat straně třetí. Případné porušení tohoto závazku se bude považovat jako hrubé porušení smlouvy
5. Smluvní strany sjednávají, že odběrateli nevzniká vlastnické právo k dodavatelem změněnému a upravenému software. Veškerá majetková práva k software, dodavatelem provedené běžné změny a úpravy, včetně rozšiřování používaného software, náleží dodavateli, není-li písemně dohodou smluvních stran.
6. Smluvní strany sjednávají, že v případě ukončení smluvního vztahu mezi dodavatelem a odběratelem nevzniká odběrateli nárok na vydání dodavatelem změněného a upraveného software (ujednání odst. 1. tohoto článku smlouvy není dotčeno).
7. Smluvní strany sjednávají, že v případě, že některé z nich vznikne vůči druhé smluvní straně na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní nárok na smluvní pokutu, je tato splatná do konce měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla oprávněnou smluvní stranou u strany povinné uplatněna.

## **VI.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Dodavatel prohlašuje, že neporušuje etické principy, principy společenské odpovědnosti a základní lidská práva.
2. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
3. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace internetových stránek využívajících aplikaci Pimcore CMSPimcore CMS a používaného software

Příloha č. 2 – Oprávněné osoby, specifikace komunikace, hodinové sazby
4. Pokud v této smlouvě není stanoveno výslovně jinak, řídí se právní vztahy z ní vyplývající příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku, zákonem č. 513/1991 Sb., v platném znění.

5. Tuto smlouvu je možné měnit či doplňovat pouze formou písemných číslovaných dodatků.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží jeden.
7. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je výrazem jejich pravé a svobodné vůle, učiněné nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho připojují vlastnoruční podpisy.
8. Tato smlouva bude zveřejněna v registru smluv. Veškeré údaje, které požívají ochrany dle zvláštních zákonů, zejména osobní a citlivé údaje, obchodní tajemství, aj. budou anonymizovány.
9. Uzavření této smlouvy včetně jejího znění bylo schváleno na 78. schůzi Rady městské části města Brna, Brno-střed dne 17.08.2020, usnesením číslo RMČ/2020/78/02.

V Brně dne 20.08.2020

.....  
za dodavatele  
Josef Orlovský

.....  
za objednatele  
Ing. arch. Vojtěch Měnl

## **Příloha č. 1 – Specifikace internetových stránek využívajících aplikaci Pimcore CMS a používaného software**

1. Ke dni uzavření této smlouvy provozuje odběratel internetové stránky využívající Pimcore CMS na níže uvedených internetových adresách:

[www.bрно-stred.cz](http://www.bрно-stred.cz)



## **Příloha č. 2 – Oprávněné osoby, specifikace komunikace, hodinové sazby**

1. Osoby, jež jsou ve věcech požadavků na Servis a reakcí na tyto požadavky oprávněni k jednotlivým úkonům jménem odběratele:
  - a) Bc. Arnošt Kolbábek, email: [REDACTED]
  - b) Ing. Martin Bauer, email: [REDACTED] tel.: [REDACTED]
2. Osoby, jež jsou ve věcech požadavků na Servis a reakcí na tyto požadavky oprávněni k jednotlivým úkonům jménem dodavatele:
  - a) Josef Orlovský, email: [REDACTED] tel.: [REDACTED]
3. Obě smluvní strany jsou oprávněny kdykoli po dobu trvání této smlouvy oprávněné osoby a kontaktní údaje jednostranně změnit. O takové změně jsou povinny bez zbytečného odkladu písemně nebo e-mailem nebo zprávou doručenou do datové schránky vyrozumět druhou smluvní stranu.
4. Níže jsou uvedeny hodinové sazby za jednotlivé typy prací.
  - Projektové vedení – 800 Kč bez DPH, 968 Kč vč. DPH
  - Analytické práce – 800 Kč bez DPH, 968 Kč vč. DPH
  - Grafické práce, fotografování, příprava videa – 800 Kč bez DPH, 968 Kč vč. DPH
  - Kódování, programování, implementace CMS – 800 Kč bez DPH, 968 Kč vč. DPH
  - Admin serveru a práce spojené s provozem webu – 800 Kč bez DPH, 968 Kč vč. DPH
  - Plnění webu, příprava podkladů a editace obsahu – 600 Kč bez DPH, 726 Kč vč. DPH