

SERVISNÍ SMLOUVA


(dále jen „*Smlouva*“)

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


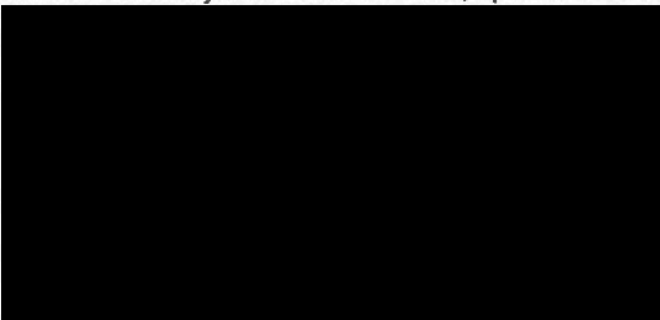
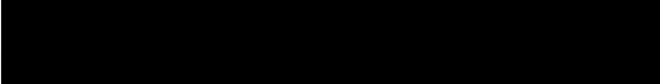
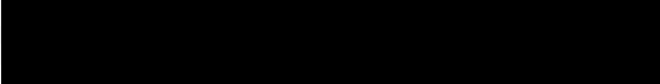

Článek 1

Smluvní strany

Objednatel:

Zastoupen: Statutární město Brno
Se sídlem: JUDr. Markétou Vaňkovou, primátorkou
IČO: Dominikánské náměstí 196/1, 602 00 Brno
DIČ: 44992785
Bankovní spojení: CZ44992785
Číslo účtu: 
ID datové schránky: a7kbrm
Ve věcech technických je oprávněn jednat: Ing. David Menšík, vedoucí OMI MMB
Ve věcech smluvních je oprávněn jednat: Ing. David Menšík, vedoucí OMI MMB
Číslo smlouvy: 5322172277

Poskytovatel:

Zastoupen: ICZ a.s.
Se sídlem: 
IČO: Praha 4, Nusle, Na hřebenech II 1718/10, PSČ 140 00
DIČ: 25145444
Společnost zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 4840
Bankovní spojení: CZ699000372
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 Poskytovatel.

Smlouva byla uzavřena na základě výsledku výběrového řízení na veřejnou zakázku

s názvem „Poskytování provozní podpory systému ICZ DESA“ (dále jen **„Veřejná zakázka“**), zadávanou Objednatel jako zadavatelem mimo režim zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), neboť nabídka Poskytovatele podaná v rámci výběrového řízení na Veřejnou zakázku byla Objednatel vyhodnocena jako nejuvhodnější.

Článek 2

Účel a předmět Smlouvy

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

Článek 3

Lhůta, způsob čerpání Služeb a místo plnění

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby způsobem a ve lhůtách (termínech) dle Smlouvy.
- 3.2. Poskytovatel bude Servisní služby poskytovat na základě požadavků Objednatele.
- 3.3. Objednatel bude čerpat kapacity Poskytovatele, podle potřeby Objednatele, na poskytování Služeb uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 3.4. Dodaná kapacita Služeb bude Objednateli fakturována jednou za rok dle čl. 5 Smlouvy.
- 3.5. Místem předání plnění je sídlo Objednatele nebo jiná budova, v níž sídlí Magistrát města Brna.
- 3.6. Služby, které lze řešit vzdáleně, budou po dohodě s Objednatel poskytnuty v sídle Poskytovatele.

Článek 4

Cena

- 4.1. Cena za poskytování Služeb dle Smlouvy je stanovena na základě dohody smluvních stran jako cena za jeden rok poskytování Služeb.
- 4.2. Cena za jeden rok za Služby poskytované dle čl. 2 odst. 2.2. a odst. 2.3. Smlouvy činí:
- | | |
|------------------|---------------|
| Cena bez DPH: | 446 000,00 Kč |
| DPH (21 %): | 93 660,00 Kč |
| Cena včetně DPH: | 539 660,00 Kč |
- 4.3. Cena dle odst. 4.2. Smlouvy je sjednána jako cena nejvýše přípustná a závazná po celou dobu plnění Smlouvy a zahrnuje veškeré náklady nutné nebo Poskytovatelem vynaložené pro řádné splnění předmětu Smlouvy.
- 4.4. V případě jiné sazby DPH bude Poskytovatel Objednateli účtovat sazbu DPH ve výši odpovídající platným a účinným právním předpisům ke dni zdanitelného plnění. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba DPH je stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

Článek 5

Platební podmínky

- 5.1. Plnění Poskytovatele představuje ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“), samostatné zdanitelné plnění a považuje se za uskutečněné dnem převzetí dle čl. 7 Smlouvy.
- 5.2. Cena plnění dle čl. 4 odst. 4.2. Smlouvy bude Objednatelem hrazena ročně na základě faktury Poskytovatele s přiloženým protokolem o předání a převzetí dle čl. 7 akceptujícím plnění Poskytovatele, kterou Poskytovatel vystaví vždy do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním roce, v němž bylo plnění poskytnuto.
- 5.3. Faktura musí obsahovat číslo Smlouvy Objednatele a všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona o DPH a § 435 OZ.
- 5.4. Splatnost faktury (daňového dokladu) je stanovena na 30 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
- 5.5. V případě, že ekonomický systém Poskytovatele umožňuje vystavit a zaslat fakturu včetně příloh v elektronické podobě, např. ve formátu ISDOC/ISDOCX či ve formátu PDF, je ze strany Objednatele požadováno doručení faktury včetně příloh primárně do datové schránky (ID: a7kbrn) či na e-mail: posta@brno.cz. Pokud nelze takto postupovat, Poskytovatel zašle fakturu včetně příloh poštou na níže uvedenou adresu: Statutární město Brno, Dominikánské náměstí 196/1, 602 00 Brno, Odbor městské informatiky.
- 5.6. V případě, že faktura nebude splňovat zákonné nebo smluvené náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.
- 5.7. Povinnost zaplatit sjednanou cenu plnění je splněna dnem odepsání příslušné částky

z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. 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.

- 5.8. Platba bude poukázána na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve faktuře. Uvedený bankovní účet musí být zveřejněn správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. V případě, že účet tímto způsobem zveřejněn nebude, je Objednatel oprávněn uhradit Poskytovateli cenu na úrovni bez DPH, DPH Objednatel poukáže správci daně.
- 5.9. Objednatel neposkytuje Poskytovateli na předmět plnění Smlouvy jakékoliv zálohy.

Článek 6

Součinnost, práva a povinnosti smluvních stran

- 6.1. Objednatel se zavazuje Poskytovateli poskytovat součinnost vyplývající ze Smlouvy, a to pouze v nezbytně nutném rozsahu, a nikoliv nad rámec součinnosti jinak obvyklé při poskytování obdobného druhu plnění. Konkrétní rozsah součinnosti Objednatele bude smluvními stranami projednán po uzavření Smlouvy.
- 6.2. Objednatel je oprávněn zajistit poskytnutí součinnosti třetími osobami.
- 6.3. Poskytovatel je povinen postupovat při plnění předmětu Smlouvy s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele.
- 6.4. Poskytovatel je povinen v průběhu poskytování servisních služeb neprodleně upozornit Objednatele na nevhodnost jeho pokynů nebo předané dokumentace. Toto upozornění musí mít písemnou formu. V takovém případě je Objednatel povinen se k tomuto upozornění bez zbytečného odkladu písemně vyjádřit a je povinen učinit veškerá opatření, aby Poskytovatel mohl pokračovat v poskytování servisních služeb řádně.
- 6.5. Poskytovatel se zavazuje zajistit dodržování pracovněprávních předpisů, zejména zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, vůči všem osobám, které se na plnění předmětu Smlouvy podílejí, a to bez ohledu na to, zda jsou práce na předmětu Smlouvy prováděny bezprostředně Poskytovatelem či jeho poddodavateli. Poskytovatel je povinen zajistit rovnost a spravedlivé a důstojné zacházení se všemi jeho zaměstnanci i osobami vykonávajícími práce na základě dohod o pracích konaných mimo pracovní poměr, včetně spravedlivého a rovného odměňování v práci a vyloučení diskriminace zaměstnanců jakéhokoli druhu. Objednatel je oprávněn vyžádat si od Poskytovatele jakékoli informace a dokumenty, které dokládají splnění povinností dle tohoto odstavce ze strany Poskytovatele; Poskytovatel je povinen výzvě Objednatele vyhovět a předložit mu požadované informace nebo dokumenty do 5 dnů ode dne obdržení takové výzvy

Článek 7

Předání a převzetí

- 7.1. Předání a převzetí Servisních služeb bude probíhat ročně zpětně za předcházející rok a je splněno protokolárním předáním a převzetím podepsaným za Objednatele osobou oprávněnou jednat ve věcech technických.
- 7.2. Průběh předání a převzetí (akceptační řízení) probíhá v těchto krocích:
 - 7.2.1. Objednatel svým podpisem stvrdí jejich předání na Poskyvatelem předloženém

protokolu o předání a převzetí v rámci něhož, je Poskytovatel povinen specifikovat rozsah a kvalitu poskytovaných Servisních služeb v příslušném období, zejména pak ve vztahu k ověření splnění Smlouvou stanovených parametrů jejich poskytování. Tímto podpisem v příslušné části protokolu o předání a převzetí nevyjadřuje souhlas přebírající smluvní strana s obsahem předmětu předání, nýbrž pouze potvrzuje skutečnost, že k takovému předání došlo.

7.2.2. Objednatel následně do 5 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 nedodělky, resp. Poskytovatel nedodržel jakýkoliv Smlouvou stanovený parametr poskytování Servisních služeb. V takovém případě je Objednatel rovněž v rámci podpisu převzetí plnění v příslušné části protokolu oprávněn vyčíslit případnou slevu z ceny dle čl. 9 odst. 9.8. Smlouvy a Poskytovatel je povinen ji zohlednit při fakturaci, nestane-li se tak, je Objednatel oprávněn slevu z ceny uplatnit písemnou výzvou obdobně jako v případě smluvní pokuty.

Článek 8

Změnové řízení

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

sjednaných podmínek.

- 8.9. Za změnu se podle této Smlouvy nepovažuje upřesnění poskytovaných servisních služeb jako výsledek kontinuálního zlepšování servisních služeb podle této Smlouvy.

Článek 9

Odpovědnost za škodu, odpovědnost za vady, sankční ujednání

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

jako v případě smluvní pokuty.

9.9. Ustanovením o smluvní pokutě není, jakkoliv, dotčeno či omezeno právo na náhradu škody, oprávněná smluvní strana je oprávněna uplatnit nárok na náhradu škody vedle smluvní pokuty v plné výši. O náhradě škody dále platí obecná ustanovení OZ.

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

Článek 10

Vlastnické právo, nebezpečí škody na věci, práva duševního vlastnictví

10.1. Vlastnické právo ke všem hmotným součástem plnění předmětu Smlouvy předaným Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy přechází na Objednatele dnem jejich předání Objednateli.

10.2. Nebezpečí škody na všech hmotných součástech plnění předmětu Smlouvy předaných Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy přechází na Objednatele dnem jejich předání Objednateli.

10.3. Pokud je výsledkem činnosti Poskytovatele podle Smlouvy plnění, které naplňuje znaky díla ve smyslu AZ, poskytuje Poskytovatel Objednateli a Objednatel od Poskytovatele získává veškerá práva související s ochranou duševního vlastnictví vztahující se k takovému dílu, a to v rozsahu nezbytném pro řádné užívání takového díla Objednatelem po celou dobu trvání příslušných autorských práv. Objednatel zejména nabývá od Poskytovatele dnem poskytnutí autorského díla Objednateli (nejpozději však ke dni podpisu protokolu o předání a převzetí Servisních služeb dle Smlouvy, jichž je takové autorské dílo součástí) veškerá majetková práva, a to formou následujícího licenčního ujednání.

10.4. Poskytovatel poskytuje licenci jako:

a) licenci k veškerým známým způsobům užití autorského díla jako celku, a to alespoň v rozsahu nezbytném pro řádné užívání Servisních služeb Objednatelem;

b) nevýhradní licenci k těm částem autorského díla, u nichž je Poskytovatel sám autorem či vykonavatelem autorských práv k dílu zaměstnaneckému;

c) licenci neomezenou územním či množstevním rozsahem a rovněž tak neomezenou způsobem nebo rozsahem užití;

d) licenci na dobu určitou, a to po celou dobu trvání majetkových práv autorských k dílu;

e) licenci neodvolatelnou;

f) licenci, kterou není Objednatel povinen využít, a to ani zčásti;

g) licence je udělena s právem udělení podlicence či postoupení licence jakékoliv Objednatelem ovládané společnosti;

h) licenci, která umožňuje Objednateli užívání autorského díla všemi známými způsoby užití pro vnitřní potřebu bez omezení.

10.5. Poskytovatel rovněž uděluje Objednateli oprávnění dílo dle 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 Poskytovatel se výslovně dohodli, že odměna za veškerá oprávnění poskytnutá Objednateli dle tohoto článku Smlouvy je již zahrnuta v ceně dle čl. 4 Smlouvy, zejména odměna za poskytnutí licence a za udělení oprávnění ve smyslu předchozích odstavců.
- 10.7. Objednatel je oprávněn pořizovat pro vlastní potřebu rozmnoženiny veškeré dokumentace předané Poskytovatelem v listinné i elektronické podobě a používat text veškerých dokumentací předaných Poskytovatelem pro přípravu dalších technických dokumentací a uživatelských příruček.
- 10.8. Poskytovatel je povinen zajistit, aby výsledkem jeho plnění nebo jakékoliv jeho části nebyla porušena práva třetích osob. Pro případ, že užíváním předmětu plnění nebo jeho dílčí části nebo prostou existencí předmětu plnění nebo jeho dílčí části budou v důsledku porušení povinností Poskytovatele dotčena práva třetích osob, nese Poskytovatel vedle odpovědnosti za takovéto vady plnění i odpovědnost za veškeré škody, které tím Objednateli vzniknou.
- 10.9. Poskytovatel je povinen zajistit pro Objednatele licence k autorským dílům svým i třetích osob. Náklady na tyto licence jsou součástí ceny Servisních služeb dle Smlouvy.
- 10.10. Povinnost týkající se licence a jejího rozsahu dle tohoto článku Smlouvy platí pro Poskytovatele i v případě zhotovení části autorského díla dle čl. 10 odst. 10.3. Smlouvy poddodavatelem. Poskytovatel podpisem Smlouvy prohlašuje, že vlastní veškerá oprávnění k autorskému dílu dle předchozího odstavce Smlouvy, zejména, že získal veškerá oprávnění autorů či třetích osob k takovému dílu a je oprávněn je poskytnout Objednateli.
- 10.11. V případě, kdy u dodávaných softwarových (programových) produktů, které mají povahu autorského díla třetích osob, není ani při vynaložení veškerého úsilí Poskytovatele možné udělení podlicence Poskytovatelem Objednateli, je Poskytovatel povinen zajistit pro Objednatele právo užívat takovéto produkty v potřebném a ve Smlouvě předpokládaném rozsahu jiným způsobem (např. dodat Objednateli takové produkty s povahou autorského díla třetích osob, jejichž licenční podmínky umožní takovéto dodávané produkty užívat Objednatelem bez dalších finančních nároků Poskytovatele vůči Objednateli), a to po dobu trvání majetkových práv autorských, popř. postoupit jemu udělenou licenci k takovým produktům na Objednatele, vždy však musí být právo Objednatele k užití takových produktů zajištěno nejméně v rozsahu, který je obvyklý pro daný typ produktu, a v rozsahu, který je především nezbytný pro naplnění účelu Smlouvy, resp. účelu obvyklého.
- 10.12. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli licenci nebo podlicenci bez právních vad. Licence nebo podlicence poskytnutá Objednateli Poskytovatelem má právní vady zejména tehdy, pokud vyjde najevo, že Poskytovatel nebyl oprávněn poskytnout licenci či podlicenci ve výše uvedeném rozsahu, případně pokud poskytnutá licence či podlicence bude úspěšně zpochybněna jakoukoliv třetí osobou nebo v případě, že ve smyslu ust. § 2360 odst. 2 OZ v rozporu se Smlouvou ani nevznikla.
- 10.13. Poskytovatel je povinen Objednateli uhradit jakékoli majetkové škody a nemajetkové újmy, vzniklé v důsledku toho, že Objednatel nemohl předmět plnění Smlouvy užívat řádně a nerušeně dle Smlouvy. Jestliže Poskytovatel poruší jakoukoliv povinnost stanovenou v tomto článku Smlouvy nebo se ukáže jakékoliv jeho prohlášení uvedené v tomto článku

Smlouvy jako nepravdivé, neúplné nebo zavádějící, jedná se o podstatné porušení Smlouvy. Současně má Objednatel v takovém případě oprávnění požadovat po Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 500.000 Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ takového porušení Smlouvy. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo Objednatele na náhradu škody, kterou lze vymáhat vedle smluvní pokuty v plné výši.

Článek 11

Další a závěrečná ustanovení

- 11.1. Poskytovatel se zavazuje plnění předmětu Smlouvy provést sám, nebo s využitím poddodavatelů, uvedených spolu s rozsahem jejich plnění v nabídce Poskytovatele na realizaci Veřejné zakázky. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o všech svých poddodavatelích (včetně jejich identifikačních a kontaktních údajů a o tom, které služby pro něj v rámci předmětu plnění každý z poddodavatelů poskytuje) a o jejich změně, a to nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne, kdy Zhotovitel vstoupil s poddodavatelem ve smluvní vztah či ode dne, kdy nastala změna, avšak nejpozději před zahájením plnění poddodavatelem.
- 11.2. Byl-li k prokázání kvalifikace ve výběrovém řízení Veřejné zakázky užit poddodavatel, případně byla-li podána společná nabídka, je Poskytovatel oprávněn takového (pod)dodavatele nahradit pouze ze závažných objektivních důvodů, a to při splnění těchto podmínek:
 - nový (pod)dodavatel disponuje minimálně stejnou kvalifikací, kterou prokázal nahrazený (pod)dodavatel za Poskytovatele;
 - Objednatel s nahrazením (pod)dodavatele vysloví předchozí souhlas v písemné formě;
 - Poskytovatel se zavazuje zachovávat po celou dobu plnění předmětu Smlouvy profesionální složení realizačního týmu v souladu s požadavky stanovenými v zadávací dokumentaci veřejné zakázky;
 - Poskytovatel se zavazuje zabezpečovat plnění předmětu Smlouvy prostřednictvím osob, jejichž prostřednictvím prokázal v rámci výběrového řízení na Veřejnou zakázku splnění kvalifikačních požadavků (profesní a technické kvalifikační předpoklady). V případě změny těchto osob (členů realizačního týmu) je Poskytovatel povinen vyžádat si předchozí písemný souhlas Objednatele; tento souhlas je oprávněna vydat odpovědná osoba Objednatele. Nová osoba Poskytovatele musí splňovat příslušné požadavky na kvalifikaci stanovené v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky, což je Poskytovatel povinen Objednateli doložit odpovídajícími dokumenty.
- 11.3. Zadání provedení části plnění dle Smlouvy poddodavatelé Poskytovatele nezbavuje Poskytovatele jeho výlučné odpovědnosti za řádné provedení takového plnění vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu Smlouvy, které svěřil poddodavatelé, 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 Objednatelům zveřejněna v registru smluv. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

- 11.5. Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly ve Smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost Smlouvy. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky odsouhlasenými oběma smluvními stranami.
- 11.6. Smluvní strany se podpisem Smlouvy dohodly, že vylučují aplikaci ustanovení § 557 OZ.
- 11.7. Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění Smlouvy, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 11.8. Pro vyloučení pochybností Poskytovatel výslovně potvrzuje, že je podnikatelem, uzavírá Smlouvu při svém podnikání, a na Smlouvu se tudíž neuplatní ustanovení § 1793 OZ.
- 11.9. Dodavatel na sebe v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 OZ přebírá nebezpečí změny okolností. Tímto však nejsou nikterak dotčena práva smluvních stran upravená ve Smlouvě.
- 11.10. Poskytovatel se zavazuje bez předchozího výslovného písemného souhlasu Objednatele nepostoupit ani nepřevést jakákoliv práva či povinnosti vyplývající ze Smlouvy, ani Smlouvu jako celek, na třetí osobu či osoby.
- 11.11. Je-li nebo stane-li se jakékoli ustanovení Smlouvy neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, netýká se tato neplatnost a nevynutitelnost zbývajících ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se tímto zavazují nahradit do 5 pracovních dnů po doručení výzvy druhé smluvní strany jakékoli takové neplatné, nezákonné nebo nevynutitelné ustanovení ustanovením, které je platné, zákonné a vynutitelné a má stejný nebo alespoň podobný obchodní a právní význam.
- 11.12. Objednatel je oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení Poskytovatelem.
- 11.13. Možnost odstoupení smluvních stran od Smlouvy se dále řídí příslušnými ustanoveními OZ. Odstoupení od Smlouvy je platné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 11.14. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu ukončit písemnou výpovědí i bez uvedení důvodů. V takovém případě činí výpovědní lhůta 1 měsíc a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Oprávnění vypovědět Smlouvu náleží rovněž za obdobných podmínek Poskytovateli, avšak Poskytovatel není oprávněn využít tohoto práva před uplynutím 12 měsíců od nabytí účinnosti Smlouvy a současně pro Poskytovatele platí výpovědní lhůta 6 měsíců.
- 11.15. Poskytovatel je oprávněn vstupovat do objektů Objednatele v souvislosti s plněním Smlouvy jen s předchozím souhlasem Objednatele nebo v přítomnosti oprávněné osoby Objednatele.
- 11.16. Záležitosti v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními 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 Poskytovatel se zavazují vzájemně informovat o všech organizačních změnách (název, sídlo, tel., fax., apod.).
- 11.18. Poskytovatel i Objednatel jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, údajích a informacích, týkajících se druhé strany, které mají povahu jejich obchodního tajemství v rozsahu a za podmínek § 504 OZ, a o kterých se dozví v souvislosti s plněním Smlouvy. Poskytovatel i Objednatel se zavazují, že tyto skutečnosti nesdělí ani jiným způsobem neposkytnou žádné třetí osobě a zajistí jejich přiměřenou ochranu a utajení.
- 11.19. Poskytovatel je dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, a dle Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů v informačním systému objednatel. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení účinnosti Smlouvy. Poskytovatel odpovídá objednateli v plné míře za škodu, kterou mu způsobí porušením tohoto ustanovení.
- 11.20. 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 Poskytovatel.
- 11.22. Katalog služeb, vytvořený Poskytovatelem jako výsledek analyticko-návrhových činností a spolupráce obou smluvních stran, se po převzetí plnění Objednatel stává volnou Přílohou Smlouvy.
- 11.23. Smluvní strany shodně prohlašují, že se seznámily s obsahem Smlouvy, který je dostatečně určitý a srozumitelný a že se Smlouvou souhlasí v plném rozsahu. Smluvní strany uzavírají Smlouvu na základě vážné a svobodné vůle prosté omylu a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.
- 11.24. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 Rozsah Služeb
 - Příloha č. 2 Vzor Akceptačního protokolu

Doložka:

Smlouva byla schválena Radou města Brna na schůzi R8/216 dne 27. 4. 2022.

V Brně dne 28. 4. 2022

V Praze dne 5. 5. 2022

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

za statut

Ing. David Menšík
vedoucí OMI MMB

Příloha č. 1 Rozsah Služeb

Provozní podpora systému ICZ DESA® obsahuje:

Službu Maintenance – která zahrnuje poskytování:

- nových verzí systému ICZ DESA včetně aktualizované dokumentace (uživatelské příručky, administrátorské příručky),
- meziverzí či hotfix systému ICZ DESA s přehledem úprav.

Maintenance je zajišťována prostřednictvím stránek produktové podpory dodavatele.

Průběžně jsou podporovány a udržovány vždy dvě po sobě jdoucí Minor verze:

- Minor m.
- Minor m – 1.

Všechny předchozí minor verze nejsou nadále podporovány.

Minor verze m

- Aktuální minor verze produktu.

V rámci této verze se udržují verze na úrovni Release - Patch a na úrovni Build - Hot-fix.

Služby servisní a technické podpory - které obsahují tyto služby

- Služba HelpDesk
 - o provoz aplikace HelpDesk,
 - o obsluha vstupních kanálů (e-mailový, telefonní, webový),
 - o směřování požadavků a jejich administrace,
 - o dohled na plnění SLA u řešitelských skupin,
 - o reporting služeb z nástroje HelpDesku.
 - o V rozsahu 8x5 v čase 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
- Služba HOT LINE
 - o Službou se rozumí konzultace v oblasti technické systémové podpory Objednatele přijímaná prostřednictvím služby Hot-line. Konzultace budou poskytnuty v oblasti identifikace, diagnostiky a řešení problémů souvisejících s provozem ICZ DESA modulů
 - o V rozsahu 8x5 v čase 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
- Služba řešení incidentů
 - o Operativní řešení problémů s funkčností aplikací, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb, zprovoznění IS po jeho havárii:
- Služba SLA zahrnuje:
 - definici kategorií incidentů a servisních požadavků
 - definici reakční doby na zadaný incident nebo servisní požadavek

V rámci poskytnutí pohotovosti bude Poskytovatel ve svém sídle zajišťovat dostupnost následujících zdrojů:

- volných kapacit odborných pracovníků,
- HW a SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů.

HelpDesk Poskytovatele eviduje následující stupně závažnosti incidentu/servisního požadavku:

Číslo	Kategorie požadavku	Dostupnost služby (servisní doba)	Řešení (response time) zahájeno
1	HAVÁRIE	8x5	4 hod.
2	PORUCHA	8x5	8 hod.
3	CHYBA	8x5	24 hod.
4	NEDOSTATEK	8x5	5 pracovních dnů
5	KONZULTACE	8x5	5 pracovních dnů
6	ŽÁDANKA	8x5	5 pracovních dnů
7	NEUVEDENO	8x5	5 pracovních dnů

Za dílčí vyřešení závady se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti závady na menší. Takto vzniklá méně závažná závada má dobu vzniku shodnou se vznikem původní závady.

Zařazení do kategorie je určeno dle následujících kritérií

Kategorie požadavku	Popis závady
HAVÁRIE	Je stav Systému nebo jeho části, kdy všechny nebo některý z vyjmenovaných modulů služby je nefunkční v celé lokalitě nebo více lokalitách, což brání zpracovávat běžné či denní operace, přičemž náhradní řešení není k dispozici. Stav omezuje kritickou část procesů Objednatele, popř. činnost všech uživatelů v lokalitě, případně s dopadem na externí klienty. Neexistuje náhradní řešení. Incident může být vyřešen náhradním řešením, které neodpovídá dokumentaci systému nebo dílčí části. Částečné obnovení produktivity uživatelů si žádá zapojení pracovníků Poskytovatele.
PORUCHA	Funkce a služby Systému jsou významným způsobem omezeny. Tento stav má kritický dopad na využívání Systému uživateli a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem Objednatele.
CHYBA	Jsou postiženy malé skupiny uživatelů, VIP uživatelé potřebují pomoc. Z pohledu Systému se jedná o stav, kdy Systém nebo jeho části fungují v omezeném provozu nebo existuje náhradní řešení. Incidenty lze překonat dočasným náhradním způsobem. Stav ESSS nebo jeho části, kdy nejsou ohroženy hlavní funkce služby, v tomto stavu lze službu provozovat během celého měsíčního cyklu - existuje náhradní řešení.
NEDOSTATEK	Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Požadovaného výsledku nebo akce lze dosáhnout jiným postupem.
KONZULTACE	Dotazy k funkčnosti Systému.
ŽÁDANKA	Žádosti o změny a úpravy.

Žádosti o instalace verzí, patch a hotfix.

Dle charakteru žádosti tato může spadat pod Doplnkové služby.

NEUVEDENO Incidenty, které nelze kategorizovat v souladu s výše uvedenou specifikací.

Příloha č. 2: Vzor akceptačního protokolu



Magistrát města Brna
Odbor městské informatiky

Akceptační protokol číslo:

Název projektu: Poskytování provozní podpory systému ICZ DESA
Číslo smlouvy SMB:
Etapa / fáze / období: období
Zpracovatel projektu: jméno, příjmení a funkce zpracovatele
Název zprávy / plnění: odkazy na smlouvu (katalog služeb), forma akceptace, ceny bez DPH

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

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

Předání plnění dne: datum předání

Za dodavatele	Podpis
Jméno a příjmení odpovědné osoby poskytovatele	
Za objednatele	Podpis
Jméno a příjmení odpovědné osoby objednatele	

Komentář (popis zjištěných nedostatků)

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

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

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

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

Převzetí plnění dne: datum převzetí

Za objednatele převzal (akceptoval)	Podpis
Jméno a příjmení odpovědné osoby objednatele	