

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ MAINTENANCE

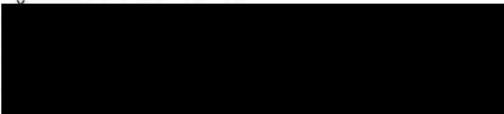
(dále jen „**Smlouva**“)

uzavřená dle § 1746 odst. 2 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“)


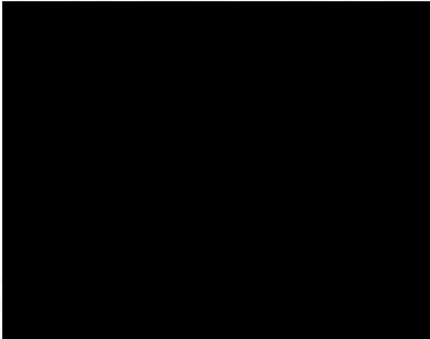
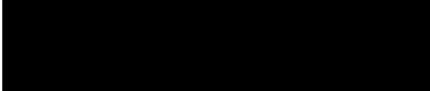
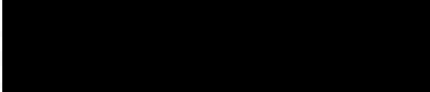

## Článek 1

### Smluvní strany

#### Objednatel:

Zastoupen: Statutární město Brno  
Se sídlem: JUDr. Markétou Vaňkovou, primátorkou  
IČO: Dominikánské náměstí 1, 602 00 Brno  
DIČ: 44992785  
Bankovní spojení: CZ44992785  
Číslo účtu:   
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: 5322174194

#### Poskytovatel:

Zastoupen: CloverDX a.s.  
Se sídlem:   
IČO: Betlémské náměstí, 251/2, 110 00 Praha 1 – Staré Město  
DIČ: 28213874  
Společnost zapsaná v OR vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 13411  
Bankovní spojení: CZ28213874  
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 „Obnova maintenance CloverCARE“ (dále jen "**Veřejná zakázka**"), zadávanou Objednatelům jako zadavatelem ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), neboť nabídka Poskytovatele podaná v rámci výběrového řízení na Veřejnou zakázku byla Objednatelům vyhodnocena jako nejvýhodnější.

## Článek 2

### Účel a předmět Smlouvy

- 2.1 Účelem a předmětem Smlouvy je zajištění maintenance CloverCARE (údržby), která se týká software CloverDX.
- 2.2 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby maintenance CloverCARE pro software CloverDX užívaného Objednatelům (dále jen „**Služby**“). Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných Služeb je uvedena v Příloze č. 1 Rozsah služeb, která je nedílnou součástí této Smlouvy.
- 2.3 Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným v čl. 4 a 5 této Smlouvy.

## Článek 3

### Lhůta, způsob a místo plnění

- 3.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to ode dne ode dne uzavření této Smlouvy do 30.11. 2025.
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby po celou dobu trvání této Smlouvy.
- 3.3 Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatelů nebo jiná budova, v níž sídlí Magistrát města Brna.

## Článek 4

### Cena

- 4.1 Celková cena za poskytování Služeb dle Smlouvy je stanovena na základě dohody smluvních stran za celou dobu platnosti a účinnosti smlouvy takto:

Celková cena bez DPH:	1 880 896 Kč
DPH (21 %):	394 988,16 Kč
celková cena včetně DPH:	2 275 884,16 Kč
- 4.2 Cena dle čl. 4 odst. 4.1 Smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a závaznou po celou dobu plnění Smlouvy a zahrnuje veškeré náklady nutné nebo Poskyvatelům vynaložené pro řádné splnění předmětu Smlouvy.
- 4.3 V případě jiné sazby DPH bude Poskyvatel Objednateli účtovat sazbu DPH ve výši odpovídající platným a účinným právním předpisům ke dni zdanitelného plnění. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena. Poskyvatel odpovídá za to, že sazba DPH je

stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

## **Článek 5**

### **Platební podmínky**

- 5.1 Cena plnění dle čl. 4 bude uhrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem.
- 5.2 Daňový doklad (faktura) musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a § 435 OZ. V případě, že daňový doklad (faktura) nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat jej 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.
- 5.3 Splatnost daňového dokladu (faktury) je stanovena na 30 dnů ode dne jeho doručení Objednateli.
- 5.4 V případě, že ekonomický systém Poskytovatele umožňuje vystavit a zaslat fakturu (daňový doklad) včetně příloh v elektronické podobě, např. ve formátu ISDOC/ISDOCX či ve formátu PDF, je ze strany Objednatele požadováno doručení faktury (daňového dokladu) včetně příloh primárně do datové schránky (ID: a7kbrnn) či na e-mail: posta@brno.cz. Pokud nelze takto postupovat, Poskytovatel zašle fakturu (daňový doklad) včetně příloh poštou na níže uvedenou adresu: Statutární město Brno, Dominikánské náměstí 196/1, 602 00 Brno, Odbor městské informatiky.
- 5.5 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.
- 5.6 Platba bude poukázána na bankovní účet Poskytovatele uvedený na daňovém dokladu (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.
- 5.7 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.
- 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 oprávněn vstupovat do objektů Objednatele v souvislosti s plněním Smlouvy jen se souhlasem nebo v přítomnosti oprávněné osoby Objednatele.

## Článek 7

### **Odpovědnost za škodu, odpovědnost za vady, záruka, sankční ujednání**

- 7.1 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.
- 7.2 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.
- 7.3 Škoda se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené strany v konkrétním případě.
- 7.4 Poskytovatel je odpovědný za to, že poskytnuté Služby jsou v souladu se Smlouvou, a že po celou dobu jejich poskytování budou mít dohodnuté vlastnosti, úroveň a charakteristiky.
- 7.5 Poskytovatel je povinen plnit 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.
- 7.6 V případě prodlení Objednatele s plněním peněžitého závazku uhradí Objednatel na vyzvu Poskytovatele úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné fakturační částky za každý i započatý den prodlení po době splatnosti daňového dokladu.
- 7.7 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 Služeb za odpovídající časovou prodlevu.
- 7.8 Ustanovením o smluvní pokutě není, jakkoliv, dotčeno ani 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.
- 7.9 Jakákoliv ustanovení týkající se dotčení či omezení výše či druhu škody jsou neúčinná.

## Článek 8

### Další a závěrečná ustanovení

- 8.1 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.
- 8.2 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.
- 8.3 Pro vyloučení pochybností Poskytovatel výslovně potvrzuje, že je podnikatelem, uzavírá Smlouvu při svém podnikání, a na Smlouvu se tudíž neuplatní ustanovení § 1793 OZ.
- 8.4 Poskytovatel 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.
- 8.5 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.
- 8.6 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.
- 8.7 Možnost odstoupení smluvních stran od Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními OZ. Odstoupení od Smlouvy je platné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 8.8 Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí bez uvedení důvodů. V takovém případě činí výpovědní lhůta 2 měsíce a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 8.9 Smluvní strany se zavazují vzájemně informovat o všech organizačních změnách (název, sídlo, tel., fax., apod.).
- 8.10 Smluvní strany jsou povinny 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. Smluvní strany se zavazují, že tyto skutečnosti nesdělí ani jiným způsobem neposkytnou žádné třetí osobě a zajistí jejich přiměřenou ochranu

a utajení.

- 8.11 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.
- 8.12 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, ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů v informačním systému Objednatele. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení účinnosti Smlouvy. Poskytovatel odpovídá Objednateli v plné míře za škodu, kterou mu způsobí porušením tohoto ustanovení.
- 8.13 Objednatel je při nakládání s veřejnými prostředky povinen dodržovat ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Ostatní informace uvedené ve Smlouvě či získané na základě Smlouvy budou stranami považovány za obchodní tajemství podle OZ, pokud je právně možné je jako obchodní tajemství kvalifikovat.
- 8.14 Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž dvě vyhotovení obdrží Objednatel a dvě vyhotovení obdrží Poskytovatel. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující Přílohy:
- Příloha č. 1 Rozsah Služeb
- 8.15 Smluvní strany shodně prohlašují, že se seznámily s obsahem této Smlouvy, který je dostatečně určitý a srozumitelný a že s touto 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.

Doložka:

Smlouva byla schválena Radou města Brna na schůzi R8/238, dne 21. 9. 2022.

V Brně dne 22.9.22

V Praze dne 1.10.2022

Za Objednatele:

STATUTÁRNÍ MĚS  
MAGISTRÁT MĚS  
Odbor městské inf  
Malinovského n  
601 67 BRN  
-001-

**za Statutární město Brno**

Ing. David Menšík  
Vedoucí OMI MMB

## Rozsah služeb

CloverDX a.s. bude poskytovat 24/7 CloverCARE podporu pro všechny instance CloverDX Server, Cluster a Designer užívané v infrastruktuře Magistrátu Města Brna ve verzích na něž se vztahuje podpora.

Podpora CloverCARE se vztahuje na produkty (software) CloverDX (tj. CloverDX Designer, CloverDX Server, Cluster) a nevztahuje na zakázkově vyvinutá řešení (projekty), které jsou postaveny na platformě CloverDX, případně dalších technologiích. Podpora těchto řešení je řízená samostatní smlouvou uzavřenou mezi MMB a CloverDX a.s. (SLA Smlouva č. 5317174196)

Komunikace s týmem CloverCARE podpory probíhá písemně ve formě Support Ticket (Žádost o podporu). Žádost o podporu je možné poslat

- 1 – E-mailem na adresu [support@cloverdx.com](mailto:support@cloverdx.com)
- 2- Odesláním z formuláře na adrese [support.cloverdx.com](http://support.cloverdx.com) (Zákaznický portál)

Žádost o podporu může mít 4 úrovně:

- 1 – Urgentní - chyba znemožňující provozování platformy CloverDX
- 2 – Vysoká – Výrazné omezení výkonu nebo funkčnosti CloverDX platformy
- 3 – Běžná – Malý dopad na provoz platformy CloverDX, Platforma CloverDX je funkční, ale nastaly obtíže s vytvářením nebo úpravami aplikace
- 4 – Nízká – Drobné, kosmetické závady bez vlivu na funkčnost systému, nedostatky v dokumentaci a náměty na zlepšení

Reakční doba na Žádost o podporu

Reakční dobou se rozumí cílená odpověď pracovníka podpory, která se snaží o vyřešení požadavku v první iteraci. Reakční doba se liší podle závažnosti požadavku:

- 1 – Urgentní – 8 hodin
- 2 – Vysoká – 24 hodin
- 3 – Běžná – 48 hodin
- 4 – Nízká – 48 hodin

Podmínkou dodržení reakční doby je odeslání Žádosti o podporu z registrovaného účtu (e-mailové adresy nebo po přihlášení do zákaznického portálu)

