



4. Nabídka Poskytovatele byla vyhodnocena jako ekonomicky nejvýhodnější podle výsledku hodnocení nabídek; Poskytovatel je vybraným dodavatelem pro plnění veřejné zakázky.

## 1. Předmět smlouvy

### 1.1. Servisní podpora

- 1.1.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli po dobu trvání Smlouvy Servisní podporu spočívající v údržbě Webového portálu **gotobrnno.cz** (dále jen Dílo), a to v rozsahu specifikovaném touto smlouvou a Výzvou. Jde zejména o řešení chyb či výpadků, které nemají povahu vady, která by byla bezplatně odstraněna na základě práv Objednatele z vad Díla.
- 1.1.2. Objednatel se zavazuje za Servisní podporu poskytovanou Poskytovatelem dle Smlouvy zaplatit sjednanou cenu a poskytnout mu potřebnou součinnost.

### 1.2. Služby rozvoje

- 1.2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli po dobu trvání Smlouvy po předchozí vzájemné dohodě Stran, Služby rozvoje webu, spočívající v úpravě stávajících funkcí díla, vytváření nových funkcionalit díla a ve vytváření jakýchkoli jiných změn nebo doplnění díla (uvedené úpravy, funkcionality, změny a doplnění jsou dále definovány též jako „**Rozšíření**“), to vše dle požadavků Objednatele a udělit Objednateli k Rozšířením oprávnění k výkonu práva (licence) užít Rozšíření dle této Smlouvy.
- 1.2.2. Objednatel se zavazuje za Služby rozvoje poskytované Poskytovatelem dle Smlouvy zaplatit sjednanou cenu a poskytnout mu potřebnou součinnost.

## 2. Údržba a servisní podpora (služby Servisní podpory)

### 2.1. Průběžná údržba

- 2.1.1. Poskytovatel je povinen zajistit po dobu trvání Smlouvy, aby Dílo bylo řádně provozuschopné, schopné plnit svůj účel a bylo zabezpečeno způsobem, který odpovídá obecně známému stavu technických znalostí a odstraňovat incidenty spojené s provozem díla.
- 2.1.2. Poskytovatel je povinen provádět průběžně po dobu trvání Smlouvy instalace Rozšíření dle požadavků Objednatele. Je-li nutná k zajištění provozuschopnosti či bezpečnosti užívání díla úprava nastavení počítačů či jiné IT infrastruktury Objednatele, je Poskytovatel povinen na takovou potřebu upozornit nejméně 15 (slovy: patnáct) pracovních dnů před datem plánové aktualizace díla.
- 2.1.3. Údržbu díla bude Poskytovatel provádět průběžně po dobu trvání Smlouvy. V této souvislosti je Poskytovatel oprávněn po nezbytně nutnou dobu vyřadit dílo z provozu, popř. provoz podstatným způsobem omezit (odstávka). Odstávky bude Poskytovatel provádět v nočních hodinách mezi 0:00 – 3:00, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Je-li odstávka plánována mimo výše uvedené noční hodiny, je Poskytovatel oprávněn provést odstávku jen s předchozím výslovným souhlasem Objednatele.

### 2.2. Řešení provozních incidentů

- 2.2.1. Poskytovatel je v rámci Servisní podpory povinen reagovat na provozní incidenty, tj. stavy, kdy dílo vykazuje vady nebo nefunguje v souladu s požadavky Objednatele (dále také jen „**Incidenty**“ nebo „**Provozní incidenty**“). Každá ze smluvních stran je povinna oznámit Incident druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu poté, co jej zjistila.

2.1.2. Pro účely délky doby odezvy se provozní incidenty rozlišují na:

P1 = Kritické - celá aplikace nefunguje (Např. web se vůbec nenačítá)

P2 = vysoké - aplikace nefunguje (Např. nefunguje administrace)

P3 = Běžné - nekritická - část aplikace nefunguje (Např. nelze přidat novou stránku) P4

= Nízké - drobné chyby, které na provoz nemají vliv (Např. špatně se formátuje text)

2.1.3. Kategorizaci Incidentu provádí Objednatel.

2.1.4. Poskytovatel je povinen reagovat na Provozní incidenty způsobem a ve lhůtách dále uvedených. Délka lhůt pro odezvu (doba odezvy) a pro vyřešení Provozního incidentu je určena v závislosti na charakteru. Reakční doba a doba vyřešení vady či incidentu se počítá od okamžiku nahlášení Provozního incidentu.

Priorita	Reakční doba	Garance vyřešení
P1 - kritická	do 2 hodin	do 8 hodin
P2 - vysoká	do 5 hodin	do 2 pracovních dní
P3 - běžná	do 5 hodin pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin	do 5 pracovních dnů
P4 - nízká	do 5 hodin pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin	do 10 pracovních dnů

Pokud je to možné, sdělí Poskytovatel při obdržení oznámení o Incidentu očekávaný časový rozsah jeho řešení.

2.1.5. Není-li po dobu trvání Smlouvy sjednáno jinak, oznamuje Objednatel Provozní incident prostřednictvím Helpdesk Poskytovatele na e-mailové adrese: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, případně doplní informace na telefonním čísle: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx v pracovní dny od 8:00 hodin do 16:00 hodin

2.1.6. Objednatel je povinen uvést informace o Provozním incidentu, zejména jeho popis, kdy a jak se stal, jak byl zjištěn popř. též připojit opisy chybových hlášení (dále také jen „Oznámení“). Oznámení musí rovněž obsahovat jméno toho, kdo vadu oznámil.

2.1.7. Poskytovatel je povinen reagovat na Provozní incidenty dle bodu 2.1.4.

Pro kategorii incidentů P3 a P4 pouze v pracovní dny od 8:00 hodin do 16:00 hodin):

2.1.8. Incident se považuje za vyřešený v okamžiku, kdy Objednatel potvrdí Poskytovateli, že došlo k jeho vyřešení, přičemž odstranění Incidentu bude dosaženo zejména v případě, kdy dojde k odstranění chyby, která Incident způsobila.

### 3. Způsob poskytování Služeb rozvoje

#### 3.1. **Oznamování a evidence Požadavků**

3.1.1. Objednatel bude zasílat jednotlivé požadavky na Helpdesk (dále také jen „Požadavek“) mailem na adresu xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx nebo pomocí ticketovacího systému.

3.1.2. Objednatel bude zasílat Požadavky z e-mailové adresy:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxx. V případě zaslání Požadavku z jiné e-mailové adresy, musí být Požadavek na žádost Poskytovatele potvrzen statutárním zástupcem Objednatele, a to potvrzením tohoto Požadavku zaslání za Objednatele z e-mailové adresy xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

### 3.2. Součinnost smluvních stran

- 3.2.1. Objednatel poskytne Poskytovateli nezbytnou součinnost pro splnění Požadavků.
- 3.2.2. Poskytovatel je povinen Objednatele upozornit s dostatečným předstihem na potřebu součinnosti ze strany Objednatele.
- 3.2.3. V případě, že Objednatel neposkytne oprávněně požadovanou součinnost ze strany Poskytovatele, prodlužuje se o dobu, se kterou je Objednatel v prodlení s poskytnutím součinnosti.

### 3.3. Informační povinnost smluvních stran

- 3.3.1. Obě smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu písemně ohlásit druhé smluvní straně změny kontaktních údajů uvedených v této Smlouvě.

### 3.4. Další ujednání vztahující se k Požadavkům

- 3.4.1. Poskytovatel se zavazuje v rámci Rozšíření, představujícího splnění Požadavku, předat Objednateli také související dokumentaci.
- 3.4.2. V případě, že plnění Požadavku může vést k ohrožení dat uložených v databázi objednatel, je Poskytovatel povinen provést jejich zálohu, pokud je to pro Poskytovatele možné a v případě, že provedení zálohy pro Poskytovatele možné není, potom je Poskytovatel povinen požádat Objednatele o provedení zálohy a vyčkat, dokud neobdrží sdělení Objednatele, že záloha je provedena.
- 3.4.3. Objednatel má nárok na zdrojové kódy Rozšíření a jejich dokumentaci. Tyto mu budou předány po ukončení platnosti smlouvy.

## 4. Cena služeb a platební podmínky

- 4.1. Objednatel uhradí Poskytovateli cenu za služby Servisní podpory dle této Smlouvy
- 4.2. Objednatel uhradí Poskytovateli dohodnutou cenu za Správu, průběžnou údržbu a rozvoj webu gotobrna.cz, která bude odsouhlasena pro každý jednotlivý Požadavek (dále také jen „Cena Požadavku“).
- 4.3. **Cenová ujednání za níže uvedené položky po dobu trvání smlouvy 2 let od jejího podpisu**

Hodinová sazba pro servisní smlouvu	1.075,-Kč bez DPH	1.300,75 včetně DPH
-------------------------------------	-------------------	---------------------

- 4.4. Služby Servisní podpory a Služby rozvoje budou účtovány měsíčně, vždy za uplynulý kalendářní měsíc. Poskytovatel zašle Objednateli přehled poskytnutých služeb, Incidentů, Požadavků a Rozšíření vytvořených na jejich základě (dále také jen „Přehled“). Poskytovatel zašle Objednateli Přehled do 10. (slovy: desátého) dne od skončení příslušného kalendářního měsíce, za který mají být poskytnuté služby vyúčtovány.
- 4.5. Poskytovatel vystaví k vyúčtování Ceny Podpory a Ceny Požadavků daňový doklad – fakturu (dále také jen „**Faktura**“), jakmile dojde k odsouhlasení Přehledu Objednatelem.
- 4.6. Splatnost jakýchkoliv daňových dokladů – faktur vystavených na základě této Smlouvy je do 21 (slovy: dvacet jeden) kalendářních dnů od jejich doručení Objednateli. Smluvní strany se dohodly, že faktury mohou být zasílány v elektronické podobě na e-mailovou adresu xxxxxxxxxxxxxxxx, přičemž faktura se považuje za doručenou potvrzením o přijetí emailové zprávy, obsahující fakturu.

- 4.7. Všechny vystavené Faktury musí obsahovat náležitosti obchodní listiny dle ust. § 435 občanského zákoníku a daňového dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, všechny předpisy platné na území České republiky.
- 4.8. V případě, že jakákoliv Faktura nebude mít stanovené náležitosti v čl. 5.7 této Smlouvy výše nebo bude obsahovat nesprávné údaje, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od obdržení náležitě doplněné či opravené faktury.

## 5. Odpovědnost za vady a za škodu

### 5.1. **Odpovědnost za vady**

- 5.1.1. Poskytovatel poskytuje na Rozšíření záruku za jakost v délce 12 (slovy: dvanácti) měsíců.
- 5.1.2. Případné vady Rozšíření je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu odstranit, nejpozději do 5-ti (slovy: pěti) pracovních dnů od jejich oznámení Poskytovateli, neuplatní-li Objednatel jiný nárok vyplývající ze zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále také jen „**občanský zákoník**“).

### 5.2. **Odpovědnost za právní vady**

- 5.2.1. Poskytovatel odpovídá za to, že Rozšíření nebude zatíženo právy třetích osob, zejména právy duševního vlastnictví včetně možnosti provádění úprav, změn, spojovány s jinými díly apod.
- 5.2.2. Vyjde-li právní vada Rozšíření najevo, je Poskytovatel vlastním jménem povinen tyto nároky na své náklady vypořádat, včetně případného soudního sporu; za tímto účelem je Poskytovatel povinen zajistit řádné a svědomité vedení takového sporu a činit veškeré potřebné úkony tak, aby práva Poskytovatele, resp. Objednatele nebyla zpochybněna z důvodu nedostatečné procesní obrany.
- 5.2.3. Jakýkoliv smír, dohoda o narovnání či obdobná dohoda jakkoliv související s činností provedenou dle Smlouvy, která by byla sjednávána mezi Poskytovatelem a třetí osobou, musí být předložena k vyjádření Objednateli a nesmí být uzavřena bez výslovného písemného souhlasu Objednatele. Objednatel se zavazuje poskytnout nutnou součinnost v průběhu sjednávání takové dohody.

### 5.3. **Odpovědnost za škodu**

- 5.3.1. Odpovědnost za škodu se řídí občanským zákoníkem.

## 6. Ostatní ujednání

### 6.1. **Prodlení Poskytovatele**

- 6.1.1. V případě prodlení Poskytovatele s plněním Požadavku vzniká Objednateli vůči Poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pět set korun českých) za každý den prodlení s plněním konkrétního Požadavku.

### 6.2. **Povinnost vydat rozpracovaný stav změn v případě skončení Smlouvy**

- 6.2.1. Po ukončení Smlouvy jakýmkoliv způsobem je Poskytovatel povinen předat Objednateli veškeré podklady a poskytnout veškeré informace či další požadovanou součinnost, tak aby nevznikla na straně Objednatele či jeho zákazníka jakákoliv škoda v souvislosti s Rozšířeními, které by

byly v okamžiku skončení Smlouvy v rozpracovaném stavu, a to včetně zdrojových kódů a související dokumentace. Při nesplnění této povinnosti je povinen Poskytovatel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý případ porušení povinnosti.

### 6.3. **Splatnost smluvní pokuty a náhrada škody**

6.3.1. Smluvní pokuty sjednané v této Smlouvě jsou splatné do 10 (slovy: deseti) kalendářních dnů od doručení výzvy k jejich úhradě. Výzva k úhradě smluvní pokuty se považuje za doručenou nejpozději 5. (slovy: pátým) pracovním dnem od jejího odeslání prostřednictvím poskytovatelem poštovních služeb, pokud není taková výzva fakticky doručena dříve.

6.3.2. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo Objednatele požadovat náhradu škody v celé výši.

## 7. Zánik Smlouvy

7.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 2 let ode dne jejího uzavření, maximálně však do doby vyčerpání finančního limitu daného částkou ve výši 700.000,- Kč bez DPH. Tato Smlouva zaniká:

- a) dohodou smluvních stran;
- b) výpovědí za podmínek sjednaných v této Smlouvě;
- c) odstoupením od Smlouvy za podmínek stanovených zákonem.

### 7.2. **Výpověď**

7.2.1. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí i bez důvodu s výpovědní dobou 1 (slovy: jeden) měsíc ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně.

7.2.2. Objednatel je dále oprávněn tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní dobou 15 (slovy: patnácti) dnů ode dne doručení výpovědi Poskytovateli, pokud se Poskytovatel dostane do prodlení s odstraněním kritického incidentu delším než 2 (slovy: dva) pracovní dny, nebo do prodlení s odstraněním běžného incidentu delším než 5 (slovy: pět) pracovních dnů nebo do prodlení se splněním jiných povinností podle této Smlouvy delší než 14 (slovy: čtrnáct) dnů.

7.2.3. Poskytovatel je dále oprávněn tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní dobou 15 (slovy: patnácti) dnů ode dne doručení výpovědi Objednateli, pokud se Objednatel dostane do prodlení s úhradou Faktury nebo její části a ani přes písemnou výzvu odeslanou po splatnosti dlužné částky, která bude doručena Objednateli, nedojde k úhradě dlužné částky, a to ani ve lhůtě v takové výzvě uvedené, která musí být nejméně 15 (slovy: patnáct) kalendářních dnů od doručení takové výzvy.

### 7.3. **Práva a povinnosti trvajících po zániku této Smlouvy**

7.3.1. V případě zániku Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli dokumentaci, evidence a agendy, které zpracoval v souvislosti s touto Smlouvou a které se týkají Internetového obchodu, pokud tato Smlouva nestanoví ještě další věci či práva, na které by měl Objednatel nárok. V rámci tohoto předání Poskytovatel předá Objednateli veškerá data týkající se aktuální verze díla. V případě potřeby je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli oproti sjednané náhradě nákladů součinnost nutnou k dalšímu provozování díla Objednatelem či třetí osobou.

7.3.2. I přes zánik této Smlouvy nejméně následující práva a povinnosti nepozbudou platnosti a závazky z nich považují smluvní strany za vymahatelné i po ukončení této Smlouvy: a) povinnost Poskytovatele zdržet se poskytnutí Rozšíření třetím osobám.

b) nároky vyplývající z vad Rozšíření nebo spočívající ve smluvních pokutách, náhradě škody či jiných sankčních nebo satisfakčních nárocích vyplývajících z této Smlouvy.

## 8. Závěrečná ujednání

8.1. Účinnosti smlouva nabývá okamžikem vložení do registru smluv.

8.2. Smluvní strany se dohodly, že vztahy, jakož i práva a povinnosti vycházející ze Smlouvy se řídí českým právem, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, vše v platném znění.

8.3. Poskytovatel bere na vědomí, že je v souladu s ustanovením § 2. písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.

8.4. Tato smlouva ani jakákoli práva a povinnosti z ní vyplývající nemohou být žádnou ze smluvních stran postoupena na třetí osobu, nedohodnou-li se na tom smluvní strany písemně.

8.5. Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory vycházející z této Smlouvy, budou řešeny před obecnými soudy České republiky.

8.6. Tato Smlouva je vyhotovená ve 2 (slovy: dvou) vyhotoveních, která mají platnost originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden exemplář. Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze po dohodě stran formou písemných dodatků.

8.7. V případě, že by některé ustanovení Smlouvy bylo nebo se v budoucnu stalo z jakýchkoliv důvodů neplatné, nezpůsobuje neplatnost ostatních částí Smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit po vzájemné dohodě toto ustanovení jiným, odpovídajícím svým obsahem účelu zrušeného ustanovení.

8.8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami.

V Brně

V Olomouci

dne 23.8.2023

dne 7.8.2023

\_\_\_\_\_XXXXXXXXXX\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX\_\_\_\_\_

**TIC BRNO, příspěvková  
organizace** Mgr. et Mgr.  
Jana Tichá Janulíková,  
ředitelka

**Za BZ Company Internacional s.r.o.**  
Jan Láta, jednatel