

BVV 2023-0732

Smlouva o poskytování servisních služeb  
č. Poskytovatele: CG-ROJ-2326803

## Smluvní strany

## Poskytovatel

## BRAIN computers s.r.o.

Adresa: Kalvodova 1087/2,  
709 00 Ostrava –  
Mariánské hory  
Telefon: +420 596 620 071  
Fax:  
E-mail: [obchod@brain.cz](mailto:obchod@brain.cz)  
IČ: 25397265  
DIČ: CZ25397265  
Bankovní spojení:  
č.ú. 

Společnost zapsaná do obchodního rejstříku  
vedeného u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C,  
vločka 18524.


## Zastoupená:



## Uživatel

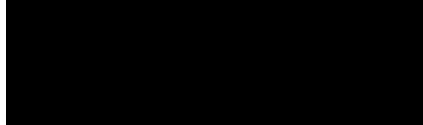
## Veletrhy Brno, a.s.

Adresa: Výstaviště 405/1,  
603 00 Brno,  
Telefon: +420 541 151 111  
E-Mail: [info@bvz.cz](mailto:info@bvz.cz)  
IČO: 25582518  
DIČ: CZ25582518

Bankovní spojení: Československá obchodní banka,  
a.s.  
č.ú.: 

Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku,  
vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vločka  
3137.

## Zastoupená:



## uzavírají tuto smlouvu o poskytování servisních služeb:

1. Poskytovatel bude Uživateli poskytovat služby v oblasti rozšířené podpory od supportního centra COMGUARD pro účely servisu dále specifikovaných zařízení Uživatele v Příloze č. 2 – „Servisované zařízení a kontakty“. Přesná specifikace poskytovaných servisních služeb je uvedena v Příloze č. 1 - „Specifikace servisních služeb“.
2. Služby se nevztahují na servis použitého hardware a na bezplatné poskytování náhradních dílů užitých při poskytování servisní služby, jelikož toto je řešeno v rámci záručních podmínek k dodanému zboží.

3. 

4. **Veškeré uvedené ceny v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH.** DPH je vypočteno na základě aktuálně platných předpisů.

5. 

**Smlouva o poskytování servisních služeb  
č. Poskytovatele: CG-ROJ-2326803**

BVV 2023-0732

6. Poskytování servisních služeb dle této smlouvy je zahájeno dnem **31.12.2023**.
7. Smlouva vstupuje v platnost a účinnost dnem podpisu oběma stranami. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s minimální délkou trvání 12 měsíců od data zahájení poskytování servisních služeb, tj. Uživatel se zavazuje odebírat služby a hradit poplatky spojené se službami nejméně do 30.12.2024. Výpovědní lhůta smlouvy je 3 měsíce.
8. Smlouvu lze předčasně ukončit písemným odstoupením od smlouvy z důvodu jejího porušení podstatným způsobem, s účinky ke dni doručení odstoupení smluvní straně, která smlouvu porušila. Podstatné porušení bude posuzováno dle § 2002 odst. 2 Občanského zákoníku, ve znění platném ke dni uzavření této smlouvy. Smluvní strany se pro případ odstoupení od této smlouvy dohodly, že i dílčí či částečné plnění poskytnuté kteroukoliv ze stran má pro druhou stranu význam, a že mohou od této smlouvy odstoupit jen s účinky do budoucna a jen ohledně nesplněného zbytku plnění. Odstoupení od smlouvy se nedotýká nároku na náhradu škody či smluvní pokuty. Odstoupení od smlouvy se rovněž nedotýká ujednání, která mají vzhledem ke své povaze zavazovat smluvní strany i po odstoupení od smlouvy.
9. Smluvní strany nemohou postoupit nebo převést jakákoliv práva nebo závazky vyplývající z této smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
10. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech záležitostech, údajích a sděleních, o nichž se dozvěděly před uzavřením této smlouvy a v souvislosti s jednáním o uzavření této smlouvy, a smluvní strany berou na vědomí, že všechny tyto záležitosti, údaje a sdělení mají důvěrný charakter. Poskytovatel i Uživatel se zavazuje zachovávat přísnou mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy dozví. Tato povinnost se vztahuje také na zaměstnance a spolupracovníky Poskytovatele a Uživatele. Informace, o kterých se Poskytovatel zavazuje zachovat mlčenlivost, jsou zejména tyto informace, týkající se Uživatele: topologie sítě, konfigurace spravovaných zařízení a informace týkající se bezpečnosti sítě se kterými přišel Poskytovatel v průběhu realizace smlouvy do styku. Tento závazek trvá i 3 roky po ukončení platnosti této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému zpřístupnění neveřejných informací. Za porušení povinnosti zachovávat mlčenlivost se nepovažuje komunikace Poskytovatele se support oddělením výrobce řešení na které je poskytován servis včetně komunikace jeho konfigurací, chybových hlášek a dalších vyžádaných podkladů pro řešení požadavku Uživatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo uvádět Uživatele jako svoji obecnou referenci dodaných řešení s uvedením jména Uživatele a rozsahu plnění.
11. Uživatel se zavazuje zajistit pro technické specialisty Poskytovatele součinnost svých příslušných IT pracovníků dle požadavků pracovníku support oddělení Poskytovatele a vzdálený šifrovaný přístup na spravovaná a monitorovaná zařízení z IP adres specifikovaných Poskytovatelem. V případě, že není poskytnuta požadovaná součinnost, není Poskytovatel v prodlení s plněním servisní smlouvy a nezakládá to nárok Uživatele na slevu.
12. Poskytovatel poskytne plnění dle této smlouvy s maximální odbornou péčí a v obvyklé kvalitě. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel odpovídá za svoji činnost dle této smlouvy a má povinnost nahradit újmu v souvislosti s ní vzniklou pouze tehdy, pokud se jedná o újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.
13. Smluvní strany jsou povinny sdělit si navzájem bezodkladně případný vznik okolností bránících řádnému plnění této smlouvy a zavazují se takovéto případné situace řešit vzájemným jednáním směřujícím k odstranění těchto okolností.
14. Případné změny této smlouvy vyžadují formu písemného dodatku podepsaného oběma stranami, který musí být takto výslovně označen a pořadově číslován.
15. Pokud nebude konkrétní věc touto smlouvou řešena, budou se smluvní strany řídit příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „Občanský zákoník“). Pro úpravu otázek neřešených v této smlouvě se vylučuje použití zvyklostí nebo praxe zavedené mezi smluvními stranami. Žádná část obsahu smlouvy není určena odkazem na obchodní podmínky kterékoliv ze stran.
16. Přijetí návrhu Poskytovatele na uzavření této smlouvy ze strany Uživatele s dodatky nebo odchylkami dle ust. § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku je vyloučeno. Pro účely této smlouvy se nepoužije ustanovení o

**Smlouva o poskytování servisních služeb  
č. Poskytovatele: CG-ROJ-2326803**

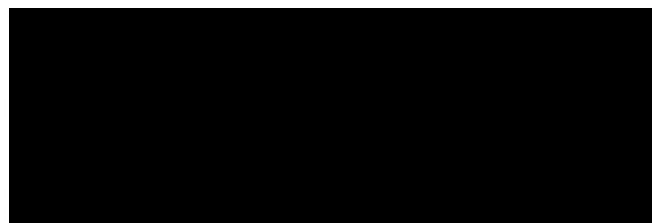
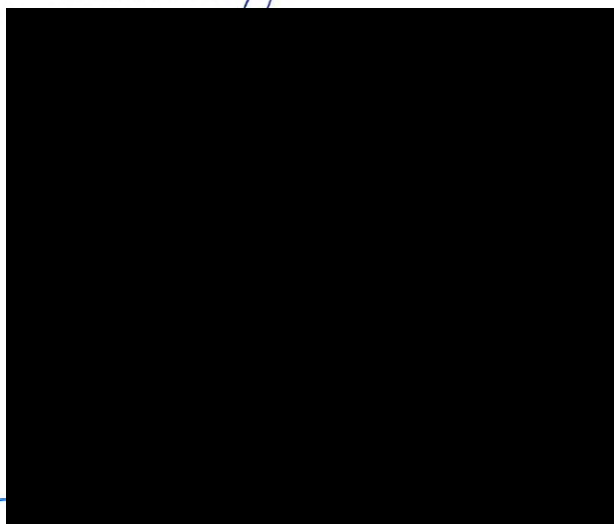
**BVV 2023-0732**

platnosti potvrzení, které vykazuje odchylky od skutečně ujednaného obsahu smlouvy ve smyslu ust. § 1757 odst. 2 a 3 Občanského zákoníku. Předpokladem uzavření této smlouvy je dosažení úplné shody smluvních stran o všech náležitostech a ustanoveních uvedených v návrhu Poskytovatele na uzavření této smlouvy.

17. Smluvní strany konstatují, že tato smlouva není uzavírána adhezním způsobem a ust. § 1799 a § 1800 Občanského zákoníku se na tuto smlouvu proto nepoužije.
18. Jakákoliv ujednání či prohlášení učiněná smluvními stranami před uzavřením této smlouvy v průběhu jednání o uzavření této smlouvy nejsou pro určení obsahu této smlouvy právně závazná.
19. Smluvní strany prohlašují, že před uzavřením smlouvy si v souladu s ust. § 1728 odst. 2 Občanského zákoníku vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti rozhodné pro uzavření smlouvy.
20. Nedílnou součástí této smlouvy je:
  - příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb a
  - příloha č. 2 - Servisované zařízení a kontakty
21. Smlouva se vyhotovuje ve 2 exemplářích, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden.
22. Smluvní strany prohlašují, že jsou dostatečně srozuměny s obsahem, významem a důsledky ujednání této smlouvy a že mají dostatečné znalosti a zkušenosti taková ujednání, jejich význam a důsledky posoudit. Uživatel prohlašuje, že považuje veškeré ceny uvedené v této smlouvě za přiměřené povaze a rozsahu činnosti Poskytovatele dle této smlouvy.
23. Obě strany prohlašují, že smlouvu uzavírají svobodně a vážně, na důkaz čehož připojují své podpisy.

Za Poskytovatele:

Za Uživatele:



**Příloha č.1 Specifikace servisních služeb**

Služby lokální technické podpory v českém jazyce zahrnují:

- **Vzdálená podpora** formou Hotline, Helpdesk (v pracovní dny 8x5).
- **Zálohování nastavení** servisovaných zařízení, přes vzdálený zabezpečený kanál.
- **Bezpečnostní dohled** sledující případné zranitelnosti jednotlivých komponent a návrh na jejich aktualizaci včetně vzdáleného provedení aktualizace.
- **Vzdálené patchování a updaty** spravovaných zařízení<sup>1</sup>.
- **Technické konzultace** prostřednictvím Helpdesk nebo telefonu.
- **Návrh pravidel a konzultace jejich změn.**
- **Příprava konfigurace HW a SW.**
- **Vzdálený support a změny konfigurace** pro SW řešení, pokud je na zařízení Uživatelem povolen vzdálený přístup.
- **Zajištění nahlášení poruchy dodaného HW výrobcí** a komunikace se servisním střediskem výrobce, pro zajištění opravy dle záručních podmínek výrobce<sup>1</sup>.
- **Poradenské služby a konzultace**, možnost využití služeb **Kompetenčního centra**
- **Podpora administrace** včetně změny nastavení pravidel na základě požadavků Uživatele.

**I. Bezpečnostní dohled**

- a) Sledování informací o vývoji instalovaných produktů a doporučení změn vedoucí k lepší funkčnosti systému.
- b) Sledování informací o bezpečnosti jednotlivých programových produktů.
- c) Při výskytu bezpečnostní související se servisovaným programovým vybavením, bude Uživatel na tuto skutečnost co nejdříve upozorněn. Uživateli budou navrženy možné metody opravy formou updatu, jakmile bude zveřejněn nebo dočasný řešení, pokud je v daném případě možné.
- d) Při výskytu ostatních chyb, které omezují funkčnost řešení Uživatele, bude navržen postup pro její opravu formou updatu, jakmile bude zveřejněn nebo náhradního řešení, pokud je v daném případě možné.
- e) Konzultace při odstraňování následků útoku na spravované zařízení, konzultace případů avizovaných hromadných útoků.

**II. Podmínky poskytování služeb**

- a) **Obecné podmínky**
  - i) Požadavky Zadavatele budou:
    - Dodavatelem akceptovány nepřetržitě po dobu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (na e-mailové adrese nebo v tiketovacím systému HELP DESK);
    - Přijímány v pracovní době na kontakty support oddělení Dodavatele uvedené v příloze 2
  - ii) Dodavatel se zavazuje zareagovat na požadavek Zadavatele nejpozději následující pracovní den od okamžiku obdržení požadavku (Reakční doba).
  - iii) Pracovní doba Dodavatele je od 8:00 do 16:30 hodin v pracovní dny.
  - iv) Servisní práce mimo pracovní dobu, jsou poskytovány na základě předchozí dohody a objednávky víceprací v případě, že situace nesnese odkladu a jsou zpoplatněny vždy nad rámec servisní smlouvy.
  - v) Dodavatel se zavazuje provést taková technická a organizační opatření, aby přístupu do systému Zadavatele nemohlo být zneužito nepovolenými osobami nebo k činností přesahujícím rámec této smlouvy.
- b) **Garance návštěvy technika v místě instalace servisovaného zařízení:**
  - i) NPD (následující pracovní den) od nahlášení poruchy vyžadující výjezd technika na místo instalace (netýká se poruchy HW), pokud to odstranění závady vyžaduje a jedná se o urgentní situaci (spravované zařízení je zcela nutné vyřadit z provozu a není možné přijmout dočasné řešení).
  - ii) NPD +2 v případě poruchy u neurgentní situace.
- c) Poskytovatel není zodpovědný za případné škody způsobené softwarovým, nebo hardwarovým výpadkem.

**III. Vzdálená správa a technické konzultace**

- a) Vzdálená správa bude zajištěna s využitím bezpečného vzdáleného přístupu Poskytovatele prostřednictvím datové sítě Internet a šifrovaného připojení.
- b) Poskytovatel v rámci služeb realizuje:
  - i) Technické konzultace prostřednictvím služeb elektronické pošty nebo telefonu.
  - ii) Administraci (vzdálenou správu) - provedení změny konfigurace zařízení při změně vnějších podmínek (mimo upgrade), nebo podle požadavků Uživatele v maximálním rozsahu definovaného měsíčního kreditu, pokud tímto není ohrožena funkčnost zařízení nebo závažným způsobem bezpečnost sítě.

<sup>1</sup> Uživatel musí zajistit platnou podporu výrobce pro spravované řešení.

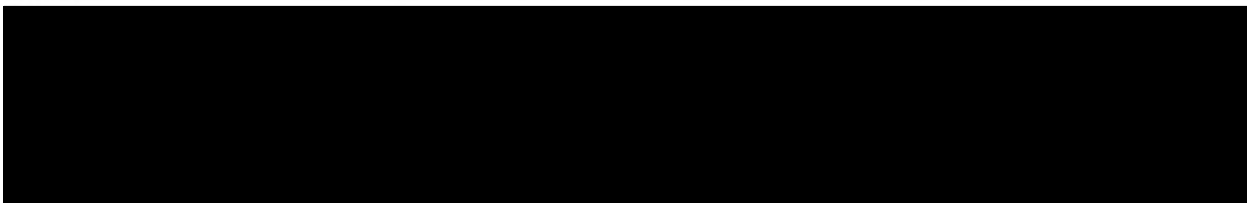
**Smlouva o poskytování servisních služeb  
č. Poskytovatele: CG-ROJ-2326803**

**BVV 2023-0732**

- iii) Zajištění nahlášení poruchy HW firewallu výrobcí a komunikace se servisním střediskem výrobce v ČR po dobu záruky. Servis hardwarových komponent je zajišťován servisním střediskem výrobce, v souladu s kupními podmínkami výrobce.

**IV. Vícepráce**

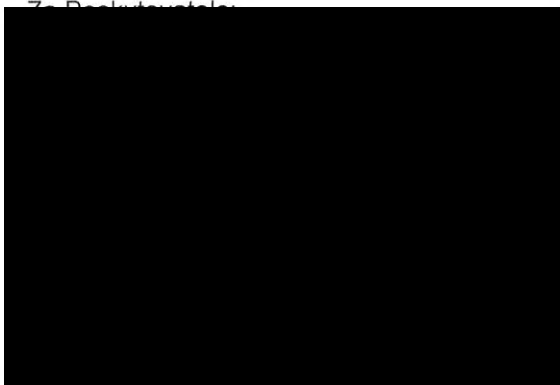
- a)  
b)  
c)



**V. Kredity a poradenské služby**

- a) Kredit pro čerpání servisních služeb, technické konzultace a vzdálené správy je **24 hod/rok, maximálně však 8 hod. za měsíc**. Kredit je čerpán dle potřeb Uživatele v pracovní době Poskytovatele a **nepřevádí se do následujícího roku**. V případě vypovězení smlouvy se Uživateli přiznává poměrná část. Práce nad tento rozsah jsou prováděny na základě samostatné email objednávky a fakturovány vždy ke konci měsíce. Zálohování systému a sledování doporučení výrobce pro aktualizace systému není započteno do časů v rámci kreditu.
- b) Bezplatná účast na odborných seminářích pořádaných Poskytovatelem.

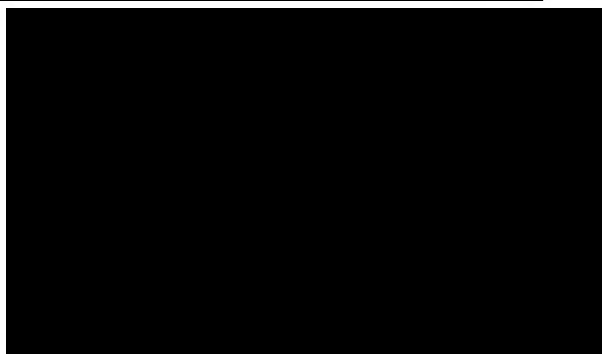
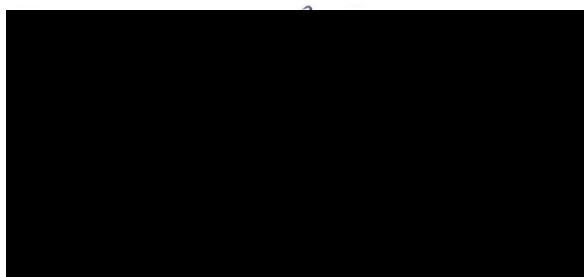
Za Poskytovatele:



Za Uživatele:



V Brně dne: **12 -12- 2023**



BVV 2023-0732

## Příloha č.2 Servisované zařízení a kontakty

### I. Zařízení, na které je poskytována servisní služba:

- a) Skyhigh Security Web Gateway

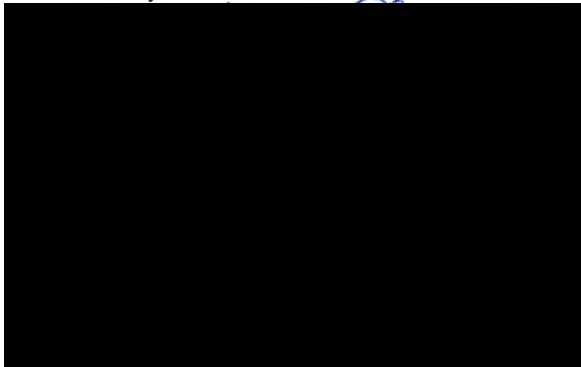
Reportovací nástroje pro výše uvedené appliance, centrální správy tj. ty řešení dodávaná jako software verze, které nejsou součástí dodávky výrobců zařízení jako přinstalovaná zařízení jsou součástí servisu pouze pokud jsou instalována a aktualizována v síti Uživatele nebo Koncového zákazníka, kterému je support poskytován.

### II. Kontakty:

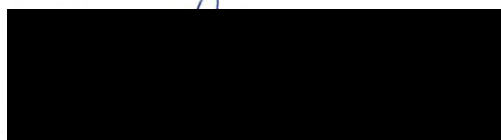
Kontakty Poskytovatele (pro příjem požadavků)



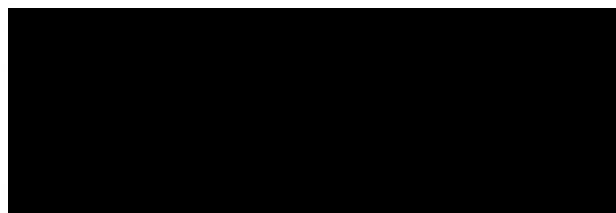
Za Poskytovatele:



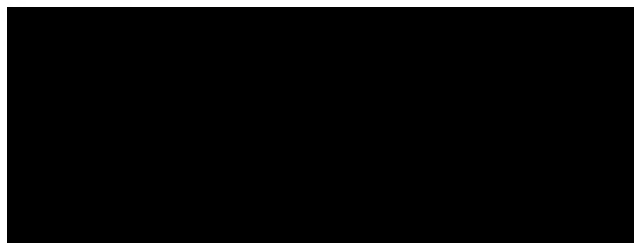
Za Uživatele:



V Brně dne: 12 -12- 2023



V Brně dne:





Kalvodova 2  
709 00 Ostrava - Mar. Hory  
tel: +420 596 620 071  
fax: +420 596 624 685  
E-mail: obchod@brain.cz

Veletrhy Brno, a.s.  
Výstaviště 1  
647 00 Brno

Web Gateway Skyhigh

Popis	PN	Mn.	Cena/ks [CZK]	Celkem [CZK]
-------	----	-----	------------------	-----------------



V Ostravě dne : 8.12.2023

