

## SERVISNÍ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB A PODPOŘE PRODUKTIVNÍHO PROVOZU SW TIC

---

### *SMLUVNÍ STRANY:*

---

#### **1. InQool, a. s.**

se sídlem Brno, Hněvkovského 30/65, PSČ 617 00

IČ: 292 22 389,

DIČ: CZ29222389,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 6125,  
jednatel Mgr. Tiborem Szabóm, Mgr. Peterem Halmom a Mgr. Matúšem Zamborským, členy  
představenstva

dále jen **“Poskytovatel”** na straně jedné

**a**

#### **2. TIC BRNO, příspěvková organizace**

se sídlem Radnická 365/2, 602 00 Brno

IČ: 00101460

DIČ: CZ00101460

Zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně oddíl Pr., vložka 18  
jednatel Mgr. et Mgr. Jana Tichá Janulíková

dále jen **“Objednatel”** na straně druhé

## I. ZÁKLADNÍ POJMY

---

1. „**Smlouva o dílo**“ se pro účely této smlouvy rozumí smlouva o dílo na realizaci Softwarové aplikace pro TIC BRNO uzavřená dne 15.8.2017 mezi Poskytovatelem a Objednatel.
2. „**Softwarová aplikace pro Turistické informační centrum**“ nebo „**SW TIC**“ se pro účely této smlouvy rozumí informační systém vytvořený pro Objednatel Poskytovatelem na základě Smlouvy o dílo. Systém poskytuje rozhraní pro elektronický přístup uživatelů Objednatel k jednotlivým agendám informačního systému, správu dat a bezpečnostní vrstvu.
3. „**Cenou za služby**“ se pro účely této Smlouvy rozumí odměna za podporu SW TIC a to v níže specifikovaném rozsahu.
4. „**Objednávka služeb**“ se pro účely této Smlouvy rozumí dokument vyhotovený Objednatel, který obsahuje analýzu požadavku Objednatel, a bude ve vztahu k Poskytovateli sloužit jako zadávací dokumentace.
5. „**Oceněním objednávky**“ se pro účely této smlouvy rozumí dokument vyhotovený Poskytovatelem po obdržení Objednávky služeb nad rámec služeb poskytovaných dle této smlouvy, který bude obsahovat Poskytovatelem odhadované množství práce, cenu za tyto služby a termín dodání, a který bude zaslán kontaktní osobou Poskyvatele na kontaktní e-mailovou adresu Objednatel.
6. „**Akceptace ocenění objednávky**“ dokument zasláný kontaktní osobou Objednatel na e-mailovou adresu Poskyvatele, kterým dojde k odsouhlasení Ocenění objednávky služeb nad rámec služeb poskytovaných dle této smlouvy.
7. „**Bankovním účtem Poskyvatele**“ se pro účely této Smlouvy rozumí účet č. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX vedený u Komerční banky, a.s.

## II. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

---

1. Poskytovatel se zavazuje Objednateli poskytovat servisní služby pro zabezpečení bezporuchového provozu SW TIC ve stávajícím prostředí technologické infrastruktury Objednatel k datu podpisu této Smlouvy, to znamená souhrnu

všech dodávek, které byly ze strany Poskytovatele dodány při plnění předmětu Smlouvy o dílo.

2. Poskytovatel se zavazuje na základě této smlouvy pro Objednatele provádět činnosti, jejichž rozsah je uveden v následujících bodech:
  - a) **Řešení chyb a podpora SW TIC**
    - Poskytnutí systému HelpDesk pro hlášení chyb požadavků Objednatele na adrese helpdesk.inqool.cz
    - Zajištění Hotline telefonické podpory pro pracovníky Objednatele v době od 8:00 do 17:00 hod. v pracovní dny, poskytování e-mailového a telefonického poradenství.
    - Poskytování servisu na výzvu Objednatele.
    - Zajištění potřebné součinnosti při obnově SW TIC v případě havárie. Tato součinnost se bude řídit dohodnutými plány zálohování, havarijními plány a plány obnovy.
    - Řešení nahlášených chyb, problémů a požadavků dle podmínek této smlouvy.
  - b) **Řešení změn**
    - Analýza zadaného požadavku s návrhem na jeho řešení a definice pracnosti, ceny a termínu zpracování.
    - Realizace změnových požadavků na základě odsouhlasené analýzy ze strany Objednatele.
    - Implementace nově zpracovaných změnových požadavků do prostředí SW TIC a zpracování aktualizace související dokumentace.
    - Provedení školení uživatelů v souvislosti s implementací změnových požadavků.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že uživatelem nového SW TIC jsou ve smyslu této smlouvy pracovníci Objednatele.
4. Poskytovatel neposkytuje služby uvedené v příloze č. 1 této smlouvy - Seznam neposkytovaných služeb, které si zajišťuje Objednatel jiným způsobem.
5. Poskytovatel poskytuje služby nad rámec výčtu v čl. II odst. 2. formou víceprací za ceny uvedené v příloze č. 2 této smlouvy - Ceník víceprací.

### III. POŽADAVKY NA SLUŽBY

---

1. Servisní služby dle této smlouvy jsou poskytovány v pracovní době Poskytovatele, která je pro účely této smlouvy definována v tomto rozsahu:
  - Pondělí - Pátek 8:00 – 17:00 hod
2. Neplánované přerušení poskytovaných služeb dle této smlouvy bude nahlášeno zástupci Objednatele uvedenému v této smlouvě v okamžiku zjištění závady nebo překážek v řádném poskytování služeb dle této smlouvy.
3. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory provozu SW TIC Poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě Objednatele.

### IV. ORGANIZACE A ŘÍZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

---

1. Smluvní strany se dohodly na tom, že veškeré požadavky Objednatele na poskytování konzultací či hlášení vad (včetně jejich specifikace) budou vznášeny prostřednictvím níže uvedených kontaktních osob Objednatele a z níže uvedených kontaktních čísel či e-mailových adres, a to na níže uvedené kontaktní číslo či e-mailovou adresu kontaktní osoby Poskytovatele.
2. Kontaktní osoby Objednatele:
  - a) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, tel.: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, e-mail: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
  - b) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, tel.: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, e-mail: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
3. Kontaktní osoby Poskytovatele:
  - a) Tibor Szabó tel.: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, e-mail: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
  - b) Peter Halmo, tel.: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, e-mail: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
4. Pravidla pro hlášení požadavků:

- Poskytovatel se zavazuje, že začátek řešení Objednatelem nahlášeného problému proběhne do 1 pracovního dne od nahlášení a k vyřešení problému dojde do 2 pracovních dnů od jeho nahlášení. Objednatel je povinen vzniklý problém oznámit Poskytovateli na e-mailu zástupců Poskytovatele uvedené v čl. IV bodě 3., a to včetně popisu vzniklého problému.
5. Při poskytování služby postupuje Poskytovatel samostatně a s potřebnou odbornou péčí, je však vázán rámcovými pokyny Objednatele. Poskytovatel nemůže pověřit provedením služby jinou právnickou osobu bez písemného souhlasu Objednatele. Při provedení služby jinou osobou má Poskytovatel odpovědnost, jako by službu prováděl sám.
  6. Poskytovatel odpovídá za vady jím poskytnutých vyvíjených dílčích částí SW TIC. Vadou se rozumí jakákoliv nefunkčnost dodaných dílčích částí SW TIC. Za tyto vady odpovídá Poskytovatel. Poskytovatel však neodpovídá za vady vzniklé:
    - nedodržením technických a provozních podmínek při provozu SW TIC,
    - hardwarovými či softwarovými poruchami serveru,
    - zásahy třetích osob (zejména krádeží či poškozením kódu) či vyšší mocí,
    - chybami, jež nebyly odstraněny výrobcem jiného softwaru, používaných k provozu díla.
  7. Poskytovatel je povinen průběžně konzultovat s Objednatelem jakékoliv nejasnosti nebo případné změny. Poskytovatel odpovídá za provedení služby v souladu s platnými právními předpisy. V případě, že by Poskytovatel zjistil, že „Objednávka služeb“ je neúplná, či pokud v průběhu poskytování služby vyjde najevo, že je nutno poskytnout službu ve větším rozsahu, než je předpokládáno v „Objednávce služeb“, pak je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele upozornit a zaslat mu „Ocenění služeb“ na toto rozšíření poskytované služby, jinak se nemůže domáhat plnění za služby poskytnuté nad rámec Objednávky služeb.
  8. Poskytovatel není oprávněn pořizovat kopie dat náležejících Objednateli (zejména databází) a je zodpovědný za jejich případný únik nebo zneužití. Je povinen zachovat mlčenlivost o datech a osobních údajích partnerů Objednatele, pokud s nimi přijde do styku. V případě, že dojde k úniku dat partnerů Objednatele vinou Poskytovatele, odpovídá za případné škody vzniklé Objednateli.
  9. V případě, že Objednavatel neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost a informace, a to jednak pro umožnění implementace Poskytovatelem poskytovaných služeb do informačního systému Objednatele a jednak pro detailní definici vzneseného požadavku, si Poskytovatel vyhrazuje právo překročit lhůty na zpracování požadavku definované v odst. IV bodě 4. bez sankcí. Musí však neprodleně písemně informovat kontaktní osoby Objednatele a definovat překážky, které brání poskytnutí služby.

## V. MLČENLIVOST A OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

---

1. Smluvní strany se dohodly zachovávat mlčenlivost o údajích výrobního a technického charakteru, se kterými byli účastníci této smlouvy seznámeni v rámci vzájemné spolupráce, nebo které získali nebo měli z titulu vzájemné spolupráce k dispozici, včetně databáze klientů a informací, které se týkají minulých, současných nebo budoucích vývojových nebo podnikatelských aktivit, produktů, know-how, služeb a technických poznatků u druhé strany, které nejsou veřejnosti běžně dostupné, a dále zachovávat mlčenlivost o všech údajích o smluvních stranách či třetích osobách, majících charakter osobních údajů dle ustanovení zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, pokud s takovými údaji přijdou do styku.
2. Smluvní strany se zavazují utajit důvěrné skutečnosti související s druhou smluvní stranou, které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a dodržovat následující povinnosti:
  - a) žádná ze smluvních stran není oprávněna využívat důvěrné skutečnosti v rozporu se zájmy druhé smluvní strany ani pro třetí osoby, a to ani po skončení platnosti této smlouvy;
  - b) smluvní strany jsou povinny vytvářet podmínky pro zabezpečení ochrany informací důvěrného charakteru a jejich ochranu zajistit;
  - c) smluvní strany jsou oprávněny využívat důvěrné informace pouze a výhradně pro účely spolupráce vyplývající ze smlouvy mezi nimi uzavřené;
  - d) smluvní strany jsou povinny zabezpečit, že povinnosti vyplývající z této smlouvy budou dodržovány všemi pracovníky a spolupracujícími třetími osobami smluvních stran.
3. Na základě výše uvedeného se smluvní strany zavazují:

- a) neposkytnout důvěrné informace získané v písemné, elektronické či ústní formě třetí straně bez předchozího výslovného písemného souhlasu té strany, které se informace bezprostředně týká,
  - b) důvěrné informace nezneužít, nepoužít v rozporu s oprávněnými zájmy druhé smluvní strany ve prospěch svůj nebo třetích osob a přijmout dostatečná opatření, aby se předešlo nepovolanému užívání důvěrných informací třetí stranou bez předchozího výslovného písemného souhlasu příslušné smluvní strany,
  - c) poskytovat důvěrné informace výhradně pracovníkům, kteří se podílejí přímo na spolupráci a užití jejích výsledků a pouze k účelům, které jsou v souladu s účelem spolupráce a vedou přímo ke splnění jejích cílů,
  - d) nekopírovat důvěrné informace ani jiným způsobem je nereprodukovat bez výslovného souhlasu smluvní strany, která je zpřístupnila, kromě užití pro konkrétní, smluvními stranami stanovenou, interní potřebu smluvních stran,
  - e) pokud mají informace, zpřístupněné některou ze stran straně druhé charakter údajů chráněných zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, v platném znění dodržovat povinnosti tímto zákonem stanovené. Každá ze smluvních stran je rovněž povinna prokázat druhé straně na její žádost, zda zákonem stanovené povinnosti dodržuje a jakým způsobem je jejich dodržování zajištěno.
4. Důvěrné informace, které budou v souladu s ustanoveními této smlouvy zpřístupněny druhé ze smluvních stran „hmotnou formou“ (písemnou, elektronickou apod.), včetně jejich kopií, budou vráceny druhé straně nebo zničeny, jakmile:
- a) pomine důvod, pro který byly zpřístupněny nebo;
  - b) bude ukončena spolupráce nebo;
  - c) strana, která tyto důvěrné informace zpřístupnila, o to požádá.
5. V případě, že kterákoliv ze smluvních stran poruší ustanovení tohoto článku a způsobí tím druhé smluvní straně škodu, je povinna ji nahradit v plné výši. V případě, že jedna strana poruší ustanovení tohoto článku, je druhá strana oprávněná účtovat jí smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každé takovéto prokázané porušení. Oznámení o uložení smluvní pokuty musí obsahovat i popis skutku, ve kterém poškozená strana spatřuje porušení tohoto článku a musí k ní být přiloženy důkazy prokazující takovéto porušení. Uplatněním smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody v její plné výši.

## VI. OBCHODNÍ TAJEMSTVÍ, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ, REGISTR SMLUV

### Obchodní tajemství

1. Poskytovatel prohlašuje, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažuje za obchodní tajemství a uděluje svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

### Zpřístupnění informací dle z. 106/1999 Sb.

1. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zpracováním svých údajů Objednatelem s ohledem na zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a rovněž se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
2. Poskytovatel souhlasí se shromažďováním, uchováním a zpracováním svých osobních údajů (jména a příjmení, adresy trvalého bydliště, data narození) obsažených v této smlouvě Objednatelem (příp. jeho zaměstnanci), a to pouze pro účely vedení evidence a majetkoprávní agendy, projednání v orgánech Objednatelem a zveřejnění rozhodnutí těchto orgánů, uzavření smluv, apod., ve kterých jsou tyto údaje obsaženy, tj. všude tam, kde lze uvedením osobních údajů předejít záměně účastníků právního vztahu. Tento souhlas je poskytován na dobu neurčitou, nejdéle však do okamžiku, kdy pomine účel, pro který budou uvedené osobní údaje zpracovány, s výjimkami stanovenými zvláštními zákony. Poskytovatel si je zároveň vědom svých práv podle § 12 a 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

3. Poskytovatel dále souhlasí s tím, že ze strany Objednatele bude, resp. může být, při dodržení podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zveřejněna tato smlouva, její část nebo dílčí informace týkající se této smlouvy a jejího plnění.

#### Registr smluv

1. Smlouva podléhá povinnosti registrace dle z. 340/2015 Sb. v platném znění. Při dodržení podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
2. Správci registru smluv zašle smlouvu Objednatel a o této skutečnosti zašle informaci e-mailem Poskytovateli.

### VII. CENY A PLATBY ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

---

1. Cena za poskytované služby činí částku 4.000,- Kč + DPH měsíčně, se splatností vždy k poslednímu dni měsíce, za který byly služby poskytovány.
2. Cena za služby objednané Objednatelem nad rámec předmětu plnění je dána na základě jednotkové ceny za hodinu víceprací poskytnutých služeb, a to ve výši uvedené v sazebníku víceprací, který tvoří Přílohu č. 2 smlouvy, a Objednatelem písemně schváleného a potvrzeného rozsahu předpokládaných prací.
3. Faktury budou mít dobu splatnosti 14 dnů ode dne doručení faktury do sídla Objednatele.
4. Faktury Poskytovatele musí splňovat náležitosti daňového dokladu vyžadované příslušnými právními předpisy, nebude-li některá faktura Poskytovatele splňovat platným právním předpisem stanovené náležitosti daňového dokladu, případně bude obsahovat nesprávné údaje, bude Objednatel oprávněn tuto fakturu Poskytovateli vrátit a požadovat její opravu. Termín splatnosti začíná běžet nově po doručení řádné faktury do sídla Objednatele.
5. Cena za služby, nad rámec služeb poskytovaných, na základě této smlouvy bude fakturována poskytovatelem měsíčně, a to dle skutečně provedených prací odsouhlasených Objednatelem.

### VIII. SMLUVNÍ POKUTY

---

1. Opozdí-li se Objednatel s úhradou faktury, zaplatí Poskytovateli při prodlení splatnosti smluvní pokutu ve výši 0.05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
2. Smluvní strany se dohodly, že pokud bude Poskytovatel v prodlení s poskytnutím jím dodané služby, pak se zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každý den prodlení.

### IX. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ SPOLUPRÁCE

---

1. Poskytovatel a Objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění této smlouvy.
2. Objednatel umožní, po dohodě s Poskytovatelem, pro plnění této smlouvy v prostorách Objednatele vhodné podmínky, zejména:
  - a) zajištění přístupu pověřeným osobám Poskytovatele do prostor potřebných pro plnění předmětu smlouvy,
  - b) poskytnutí informací nezbytně nutných pro splnění předmětu této smlouvy, zejména zajištění informací o kontaktních osobách ohledně přístupu k podkladům potřebným pro řešení úkolu,

- c) zabezpečení provozu a minimálně současně kapacity technických prostředků (hardware, síťová infrastruktura, operační systémy, databáze) a součinnost správce aplikace a ostatních pověřených pracovníků tak, aby umožnili Poskytovateli řádné a včasné plnění této smlouvy,
- d) umožnění Poskytovateli (s ohledem na ochranu osobních údajů a důvěrných informací) zabezpečeného vzdáleného přístupu do své datové sítě z pevné IP adresy Poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu, a to nejpozději do pěti pracovních dnů od data účinnosti této smlouvy.

## X. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY, UKONČENÍ SMLOUVY

---

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, a to na minimálně dobu 2 let. Minimální doba trvání této smlouvy se začíná počítat od data předání plně funkčního předmětu díla dle čl. IV bodu 3. Smlouvy o dílo.
2. Tuto smlouvu mohou obě strany kdykoliv vypovědět s šestiměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Výpověď musí mít písemnou formu a bude adresována na adresu uvedenou v záhlaví. Poskytovatel má právo smlouvu vypovědět pouze v případě, že mu nebude ze strany Objednatele poskytována součinnost nutná k provedení díla či pokud bude Objednatel v prodlení s úhradou ceny díla delším než 60 dnů. Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit, pokud Poskytovatel nebude plnit dílo řádně a včas po dobu delší než 45 dnů.

## XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

---

1. V případě, že se některé ustanovení této smlouvy stane neplatným, zavazují se její smluvní strany nahradit jiným ustanovením s odpovídajícím obsahem.
2. Smluvní vztah podle této smlouvy se ve věcech zde výslovně neupravených řídí právními norami České republiky.
3. Tato smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti okamžikem uveřejnění v registru smluv.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, přičemž každá ze stran obdrží jedno provedení. Podpisem této smlouvy vyjadřují obě strany souhlas s obsahem této smlouvy, že tato smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

V Brně dne 4.9.2017.....

V Brně dne ...25.9.2017.....

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

XX

---

InQool, a.s.

Mgr. Tibor Szabó, člen představenstva

XX

---

InQool, a.s.

Mgr. Peter Halmo, člen představenstva

XX

---

InQool, a.s.

Mgr. Matúš Zamborský, člen představenstva

XX

---

TIC BRNO, příspěvková organizace

Mgr. et Mgr. Jana Tichá Janulíková, ředitelka

## PŘÍLOHA Č. 1 - SEZNAM NEPOSKYTOVANÝCH SLUŽEB

---

Seznam služeb, které bude Objednavatel vykonávat vlastními prostředky, případně si tyto zajistí prostřednictvím služeb třetích stran:

Název služby: Datové komunikace

Popis služby: Objednatel zajišťuje provoz datových komunikací v plném rozsahu.

Název služby: Uživatelský hardware

Popis služby: Objednatel zajišťuje podporu, údržbu a provoz uživatelských koncových stanic – PC, Notebooky, Chytré telefony, tablety a jejich periferií vlastními silami.

Název služby: Servery a datové úložiště

Popis služby: Objednatel zajišťuje podporu, údržbu a provoz serverů i ostatního příslušejícího hardware – disková pole, zálohovací systém atd.

Název služby: Zálohování dat

Popis služby: Objednatel zajišťuje zálohování dat pro účely jejich případné obnovy, v souladu s dohodnutými plány zálohování.



---

**PŘÍLOHA Č. 2 - CENÍK VÍCEPRACÍ**

---

<b>Úkon</b>	<b>Cena za hodinu bez DPH</b>
konzultace a analýza	XXX Kč
programování	XXX Kč
konfigurace systému	XXX Kč
školení uživatelů	XXX Kč
čas strávený na cestě a cestovné	XXX Kč