

## Servisní smlouva

uzavřena v souladu s ustanovením §2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. (občanského zákoníku v platném znění)

### Článek 1

#### Smluvní strany

##### Objednatel:

Zastoupené: Statutární město Brno  
Ing. Petrem Vokřálem, primátorem  
Se sídlem: Dominikánské náměstí 1  
602 00 Brno  
IČ: 44992785  
DIČ: CZ44992785  
Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Ve věcech technických  
je oprávněn jednat:

Ing. Jaromír Emmer, vedoucí OMI MMB

Ve věcech smluvních  
je oprávněn jednat:

Ing. Jaromír Emmer, vedoucí OMI MMB

Číslo smlouvy:

5318171950

##### Poskytovatel:

Zastoupená: RedWeb s.r.o.  
Ing. Petrem Okurkem, jednatelem  
Se sídlem: Kozí 8  
602 00 Brno  
IČ: 27709841  
DIČ: CZ27709841  
Společnost zapsaná v OR vedeném u KS v Brně, oddíl C, vložka 53700  
Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Ve věcech technických a smluvních je  
oprávněn jednat: Ing. Petr Okurek

Pro účely této smlouvy se uvedené smluvní strany označují jako Objednatel a Poskytovatel.

## Článek 2

### Předmět smlouvy

- 2.1. Účelem této smlouvy (dále jen Smlouvy) je využití zdrojů, know-how a organizačních schopností Poskytovatele k racionalizaci a zefektivnění provozu softwaru pro podporu přijímacího řízení do mateřských a základních škol ve městě Brně.
- 2.2. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli servisní služby v souladu se všemi závaznými právními předpisy, jakož i se sjednanými podmínkami, a současně závazek Objednatelce zaplatit Poskytovateli cenu stanovenou v čl. 4 této Smlouvy za jejich řádné poskytnutí.
- 2.3. Poskytováním servisních služeb se rozumí veškerá činnost Poskytovatele dle Smlouvy, tzn. provedení činností dle přílohy č. 1 *Rozsah služeb* v termínech dle přílohy č. 2 *Poskytování služeb a platební milníky*, a to i v případě, že výsledek činnosti Poskytovatele má charakter díla ve smyslu §2587 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), nebo autorského díla ve smyslu §2 dle zákona č. 121/2000 Sb. (autorského zákona).
- 2.4. Veškerá plnění dle této smlouvy poskytuje Poskytovatel na základě písemné výzvy Objednatelce a nebo bez výzvy dle přílohy č. 1 *Rozsah služeb* a s náležitostmi dle přílohy č. 3 *Písemná výzva*.

## Článek 3

### Termín, rozsah a místo plnění

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této Smlouvy ode dne podpisu smlouvy do 31. 12. 2018.
- 3.2. Objednatel bude čerpat kapacity Poskytovatele na poskytování služeb uvedených ve smlouvě v člověkohodinách, podle potřeby Objednatelce.
- 3.3. Čerpání služeb a rozsah odebíraných kapacit Poskytovatele v člověkohodinách bude stanoven na základě vzájemné dohody smluvních stran tak, že po dobu platnosti smlouvy bude objem poskytnutých služeb při plnění předmětu smlouvy činit maximálně 160 člověkohodin.
- 3.4. Dodaná kapacita služeb bude Objednateli fakturována po provedení práce dle Článku 5 této smlouvy.
- 3.5. Místem plnění je sídlo Objednatelce nebo jiná budova v jeho vlastnictví, v níž sídlí Magistrát města Brna, ve městě Brně.
- 3.6. Služby, které lze řešit vzdáleně, budou po dohodě s Objednatelcem poskytnuty v sídle Poskytovatele.

## Článek 4

### Cena

- 4.1. Cena za jednu člověkohodinu za služby poskytované dle článku 2 a článku 3 této smlouvy činí:

Cena za 1 člověkohodinu bez DPH	1 000,- Kč
DPH (21%):	210,- Kč
Cena včetně DPH:	1 210,- Kč

- 4.2. Cena dle odst. 4.1. této Smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a závaznou po celou dobu plnění této Smlouvy a zahrnuje veškeré náklady nutné nebo Poskytovatelem vynaložené pro řádné splnění předmětu Smlouvy.
- 4.3. 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.

## **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 (zákon o dani z přidané hodnoty), samostatné zdanitelné plnění a považuje se za uskutečněné dnem převzetí dle čl. 7 této Smlouvy.
- 5.2. Cena plnění bude Objednatelům hrazena na základě faktury Poskytovatele s příloženým protokolem o předání a převzetí dle čl. 7 akceptujícím plnění Poskytovatele, kterou Poskytovatel vystaví vždy do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo plnění poskytnuto.
- 5.3. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona o dani z přidané hodnoty. V případě, že faktura nebude mít odpovídající 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.
- 5.4. Splatnost faktury (daňového dokladu) je stanovena na 30 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.

## **Článek 6**

### **Součinnost**

- 6.1. Objednatel se zavazuje Poskytovateli poskytovat nezbytnou součinnost pro plnění předmětu Smlouvy v pracovních dnech od 9 do 15 hodin.
- 6.2. Objednatel je oprávněn zajistit poskytnutí součinnosti třetími osobami.
- 6.3. Poskytovatel je povinen v průběhu poskytování servisních služeb neprodleně upozornit Objednatel 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.

## **Článek 7**

### **Předání a převzetí**

- 7.1. Předání a převzetí plnění bude probíhat měsíčně a je splněno vytisknutím sestavy akceptovaných požadavků a požadavků akceptovaných s výhradou evidovaných v helpdesku CA Objednatel. Tuto sestavu zašle Objednatel Poskytovateli do pěti (5) pracovních dní po skončení měsíce, za nějž se bude fakturovat.
  - 7.1.1. Průběh předání a převzetí (akceptační řízení) probíhá v helpdesku CA Objednatel v těchto

krocích: Předání plnění Poskytovatelem je Poskytovatelem zaznamenáno v helpdesku CA Objednatele.

- 7.1.2. Objednatel následně do pěti (5) pracovních dní od předání plnění potvrdí v helpdesku CA Objednatele převzetí plnění bez výhrad (akceptace), či převzetí plnění s výhradami (akceptace s výhradou), případně nepřevzetí plnění (neakceptace).
- 7.1.3. Při převzetí plnění s výhradami je Objednatel povinen uvést v helpdesku CA Objednatele seznam výhrad bránících převzetí a výši sankce, kterou formou slevy z měsíční paušální částky podle čl. 9 této Smlouvy uplatní.
- 7.1.4. Při nepřevzetí plnění je Objednatel povinen uvést do helpdesku CA Objednatele seznam nedostatků bránících převzetí.

## Článek 8

### Odpovědnost za vady, sankční ujednání

- 8.1. 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.
- 8.2. V případě, že Poskytovatel nedodrží dohodnuté parametry poskytovaných služeb u díla předaného objednateli dle článku 7. této smlouvy, poskytne Objednateli na vyžádání za každé jednotlivé nesplnění parametru slevu ve výši 0,05 % z částky, za kterou byl parametr řešen, maximálně však 30 % z částky za kterou byl parametr řešen.
- 8.3. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo na náhradu škody. O náhradě škody platí obecná ustanovení občanského zákoníku.
- 8.4. Ustanovení § 2050 a § 2051 občanského zákoníku se nepoužije.

## Článek 9

### Závěrečná ustanovení

- 9.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., v platném znění. Tato smlouva bude Objednatelem zveřejněna v registru smluv. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to do 21.12.2018.
- 9.2. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky odsouhlasenými oběma smluvními stranami.
- 9.3. Možnost odstoupení Poskytovatele od Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 9.4. Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran i bez uvedení důvodů. V takovém případě činí výpovědní lhůta 6 měsíců a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 9.5. Poskytovatel je oprávněn vstupovat do objektů Objednatele v souvislosti s plněním Smlouvy jen se souhlasem nebo v přítomnosti oprávněné osoby Objednatele.
- 9.6. Poskytovatel služeb se zavazuje při poskytování plnění dle této smlouvy dodržovat požadavky na dokumentaci, ochranu dat a bezpečnost vyplývající ze zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy.
- 9.7. Zálčitosti v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona v platném znění.
- 9.8. Objednatel i Poskytovatel se zavazují vzájemně informovat o všech organizačních

změnách (název, sídlo, tel., fax., apod.).

- 9.9. V případě, že při plnění zakázky vznikne dílo, které je chráněno předpisy o duševním vlastnictví, vzniká okamžikem vzniku takového díla právo Objednatele, případně jím ovládaných společností, toto dílo užívat nevýhradně v rozsahu nezbytném pro naplnění účelu využívání daného produktu, a to po dobu neomezenou (i po ukončení trvání Smlouvy). Odměna za tuto licenci je součástí ceny za plnění Smlouvy. Tímto je poskytnuta nevýhradní licence ve výše specifikovaném rozsahu ke vzniklému dílu.
- 9.10. 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 občanského zákoníku, a o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy. Poskytovatel i Objednatel se zavazují, že tyto skutečnosti nesdělí ani jiným způsobem neposkytnou žádné třetí osobě a zajistí jejich přiměřenou ochranu a utajení.
- 9.11. Poskytovatel je dle zákona č. 101/2000Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění 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 platnosti Smlouvy. Poskytovatel odpovídá Objednateli v plné míře za škodu, kterou mu způsobí porušením tohoto ustanovení.
- 9.12. Statutární město Brno je při nakládání s veřejnými prostředky povinno 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 občanského zákoníku, pokud je právně možné je jako obchodní tajemství kvalifikovat.
- 9.13. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž dvě vyhotovení obdrží Objednatel a dvě vyhotovení obdrží Poskytovatel.
- 9.14. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:  
Příloha č. 1 Rozsah služeb  
Příloha č. 2 Poskytování služeb  
Příloha č. 3 Písemná výzva
- 9.15. Pokud dojde mezi jednotlivými dokumenty tvořícími Smlouvu k rozporu, dvojímu výkladu nebo nejasnosti, vykládá se Smlouva vždy nejdříve podle znění těla Smlouvy a poté podle příloh.
- 9.16. 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.

V Brně dne

23-04-2018

V Brně dne

Za Objednatele:

STATUTÁRNÍ MĚSTO BRNO  
MAGISTRÁT MĚSTA BRNA  
Odbor městské informatiky  
Malinovského nám. 3  
601 67 BRNO

za statutární město Brno  
vedoucí OMI MMB  
Ing. Jaromír Emmer

Za Poskytovatele:

jednatel  
Ing. Petr Okurek

## Příloha č.1

### Rozsah služeb

Služby poskytované bez výzvy:

1. *Hotline a metodická pomoc*

Poskytování telefonických konzultací k funkcím programu oprávněným pracovníkům a správcům Objednatelc. Na tuto službu se nevztahuje záruka dle článku 9 smlouvy.

Služby poskytované na základě písemné výzvy Objednatelc:

2. *Incident Management*

Zajištění co nejrychlejšího obnovení dodávky služby a minimalizaci důsledků výpadků služeb na činnost Objednatelc podle sjednaných SLA parametrů.

Na tuto službu se nevztahuje záruka dle článku 9 smlouvy.

3. *Problem Management*

Zjišťování původních příčin incidentů. Problem Management iniciuje zajištění oprav příčin chyb v Systému a provádí i proaktivní prevenci problémů.

Na tuto službu se nevztahuje záruka dle článku 9 smlouvy.

4. *Release Management*

Drobné změny, které zásadním způsobem nemění funkčnost služby. Distribuce a nasazení změny do Systému Objednatelc.

Pro nasazené změny se poskytuje záruka za jakost a to po dobu 12 měsíců od nasazení změny do Systému Objednatelc.

5. *Školení správce systému*

Předmětem služeb není zejména:

- Rozsáhlejší vývojové práce, které vedou k novým funkcím.
- Analýzy nutné k rozsáhlejšími vývojovými pracím.

## Příloha č.2

### Poskytování služeb

Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby takto:

- Hotline a metodickou pomoc uživatelům v pracovní dny v době od 8 hod do 17 hod na mobilním telefonu jehož číslo bude sděleno Objednateli.
- Nastoupit k řešení situace vzniklé přerušáním provozu služby do 8 hod pracovních hodin Poskytovatele od jejího nahlášení písemnou výzvou. Pracovní hodiny Poskytovatele jsou stanoveny od 8 do 17 hodin v pracovních dnech. V pracovních dnech je zásahová doba definována v době od 8 hod do 17 hod, pokud se problém vyskytne v pátek po 17 hod, zásahová doba začíná běžet až od 8 hod v pondělí. Závazná doba obnovení provozu Systému při chybě, která způsobí nefunkčnost Systému je stanovena na 72 hodin Poskytovatele od okamžiku nastoupení k řešení. Do času k nastoupení na řešení či obnovení provozu se nezapočítává čas, kdy se čeká na Objednatele, který zajišťuje opravu hw či virtuálního stroje, na kterém je software pro podporu přijímacího řízení do mateřských a základních škol ve městě Brně provozován.

U požadavků, které nepůsobí přerušением provozu bude doba provedení stanovena dohodou mezi pověřenými pracovníky Objednatele a Poskytovatele. Nedohodnou-li se, tak je doba provedení stanovena uprostřed mezi termíny navrhovanými oběma stranami.

## Příloha č.3

### Písemná výzva

Písemná výzva má tyto náležitosti:

- jméno odpovědné osoby, která výzvu podává,
- typ služby, ke které se výzva týká (Incident Management, Problem Management, Release Management, Školení),
- popis požadavku, problému, příp. poruchy,
- jméno, datum a čas nahlášení incidentu,
- jméno, datum a čas přijetí výzvy,
- popis řešení Poskytovatelem, vyjádření zpracovatele výzvy k návrhu řešení
- časový odhad prací Poskytovatele
- akceptace Objednatel s řešením navrženým Poskytovatelem a stanovení doby provedení.

Písemná výzva, požadavky na služby a následná komunikace mezi Poskytovatelem a Objednatelem bude probíhat prostřednictvím CA Service Desku uživatele. Objednatel umožní Poskytovateli přístup k CA Service Desku (kontaktním osobám Poskytovatele), včetně možnosti generování příslušného „Výkazu o poskytnutých službách“. Výsledek těchto protokolů a výkazů bude podkladem pro vyhodnocení a následné jednání o možné úpravě poskytovaných služeb a jejich parametrů pro další období.