



4.2. Hotline týkající se ohlašování poruch serverhostingu/webhostingu je objednateli poskytována 24 hodin denně 7 dní v týdnu.

4.3. Požadavky na servisní zásahy (vznik závad) webových stránek ohlašuje objednatel (pokud nejsou zjištěny přímo zhotovitelem) v rámci služby Hotline e-mailem nebo telefonicky zhotoviteli. Kontaktní adresa, e-mail a telefonní číslo na pracovníky zhotovitele jsou uvedeny v příloze číslo 1 této smlouvy.

4.4. Doba odezvy se řídí kategorií závady podle následujícího schématu:

- **Kategorie A** – Závady znemožňující provoz webových stránek jako celku, případně závady na straně zhotovitele, jež znemožňují rezervace vstupenek. Dále závady znemožňující aktualizaci informací o aktuálním programu divadla a dalších informací obchodního charakteru.  
Servisní zásah bude zahájen do 2 hodin po nahlášení závady. Závada musí být odstraněna do 8 hodin od zahájení zásahu.
- **Kategorie B** – Závady ztěžující práci, znemožňující práci pracovních stanic provádějících editaci obsahu prezentace. Dále závady/chyby v datových souborech neohrožující funkci celého systému. Servisní zásah bude zahájen do 2 pracovních dnů po nahlášení závady. Závada musí být odstraněna do 2 pracovních dnů po zahájení zásahu.
- **Kategorie C** – Závady, které v žádném ohledu neznemožňují používání systému. Servisní zásah bude zahájen nejpozději do 4 pracovních dnů po nahlášení závady. Závada musí být odstraněna do 4 pracovních dnů po zahájení zásahu.

4.5. Zahájením servisního zásahu se rozumí zahájení opravy, resp. analýzy závady ze strany zhotovitele.

4.6. Termíny uvedené v odstavcích 4.1. – 4.4. se nevztahují na případy závad aplikačního programového vybavení, které nebylo dodáno zhotovitelem, případně na závady způsobené závadami těchto programů, které nebyly dodány zhotovitelem.

4.7. Termíny uvedené v odstavcích 4.1. – 4.4. jsou maximální a zhotovitel bude vyvíjet maximální úsilí odstranit závadu v nejkratší možné době.

## V. Závazky zhotovitele

5.1. Zhotovitel je seznámen s tím, že odpovídá za funkčnost webových stránek a provoz webových stránek formou serverhostingu/webhostingu, a to pod hrozbou náhrady škody, která by objednateli vznikla případnou nefunkčností webových stránek. Zhotovitel si je vědom toho, že je ze zákona povinen uhradit objednateli prokazatelnou škodu, kterou mu svojí činností způsobí. Zhotovitel však není zodpovědný za takové škody, způsobené zásahy vyšší moci (dlouhodobé výpadky el. energie apod.).

5.2. Zhotovitel nezodpovídá za škody objednatele, pokud byl příčinou závady, která způsobila výpadek provozu či funkčnosti webových stránek, software dodaný na požadavek objednatele třetí stranou, nebo závada, která není předmětem této smlouvy, a to bez ohledu na dobu opravy.

5.3. Zhotovitel je povinen oznámit objednateli případnou změnu kontaktních čísel na Hot-line nejpozději týden předem.

5.4. Zhotovitel je povinen ohlásit a předem projednat s objednatelem každé plánované odstavení služby webhostingu/serverhostingu.

5.5. Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli plnění dle této smlouvy počínaje dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

## **VI. Cena a platební podmínky**

6.1. Obě strany této smlouvy se dohodly, že za činnost zhotovitele dle této smlouvy mu náleží měsíční odměna **6 000,- Kč bez DPH + DPH** v zákonné výši k datu uskutečnění zdanitelného plnění za každý měsíc účinnosti této smlouvy. Tato suma bude hrazena peněžním převodem na základě faktur vystavených poskytovatelem – viz bod 6.2.

6.2. Smluvní strany sjednávají, že vyúčtování plnění zhotovitele vůči objednateli specifikované v odstavci VI, bodě 6.1 bude provedeno na základě vystavených faktur vždy po skončení každého měsíce účinnosti smlouvy. Objednatel se zavazuje zaplatit sjednanou částku a to na základě faktury - která bude mít veškeré náležitosti daňového dokladu dle příslušného zákona – zaslané zhotovitelem s 14-ti denní splatností ode dne doručení faktury. Pokud tyto náležitosti faktury obsahovat nebudou, budou vráceny pro doplnění, přičemž nová lhůta splatnosti začne běžet dnem doručení opravených faktur. Dnem zaplacení se rozumí den, kdy došlo k odepsání příslušné částky z účtu ND.

6.3. V případě nesrovnalostí či pochybností týkající se fakturované ceny plnění je smluvní strana oprávněna požádat fakturující smluvní stranu o doložení dokladů či poskytnutí jiných materiálů prokazujících, že plnění bylo poskytnuto a v jakém rozsahu.

6.4. Bude-li objednatel v prodlení s úhradou ceny díla, bude zhotovitel účtovat úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

6.5. V případě prokazatelného prodlení zhotovitele se zahájením servisního zásahu dle čl. 4.4. této smlouvy nebo prodlení zhotovitele s odstraněním závady v termínu dle čl. 4.4. této smlouvy je zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každou jednotlivou žádost objednatele o servisní zásah dle čl. IV. této smlouvy a započatý den prodlení, resp. za každý jednotlivý zahájený servisní zásah a započatý den prodlení s jeho odstraněním v termínu dle smlouvy. Objednatel je oprávněn započítat tuto smluvní pokutu proti ceně za plnění zhotovitele dle této smlouvy.

6.6. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody vzniklé v příčinné souvislosti s porušením smluvní povinnosti, za jejíž nedodržení jsou smluvní pokuta nebo úrok z prodlení vymáhány a účtovány; tímto tedy strany vylučují použití ustanovení § 2050 NOZ.

## **VII. Závěrečná ustanovení**

7.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2018, nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.

Smluvní strany se dohodly, že práva a povinnosti případně vzniklé z plnění v rámci předmětu této smlouvy, k němuž došlo před nabytím účinnosti této smlouvy, nahrazují závazkem vzniklým z této smlouvy. Plnění v rámci předmětu této smlouvy před účinností této smlouvy se považuje za plnění podle této smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto smlouvou.

7.2. Smlouvu lze ukončit buď odstoupením od smlouvy nebo dohodou smluvních stran.

Každá smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit v případě, že druhá smluvní strana poruší podstatné povinnosti sjednané touto smlouvou. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně, musí obsahovat důvod odstoupení popsany tak, aby byl přezkoumatelný a nezaměnitelný, a musí být prokazatelně doručeno druhé straně, jinak je odstoupení neplatné. Smlouva zaniká dnem doručení odstoupení druhé smluvní straně. Smluvní strany se dohodly, že toto ustanovení o odstoupení od smlouvy se použije až po předcházejícím písemném upozornění, pakliže nedojde ve lhůtě 30 dnů od prokazatelného doručení tohoto upozornění k nápravě uvedených porušení, smluvní strana je oprávněna odstoupit od smlouvy dle tohoto ustanovení smlouvy. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět s 3měsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď musí být písemná.

7.3. Veškeré změny a dodatky této smlouvy musí být oboustranně odsouhlaseny a oběma smluvními stranami písemně potvrzeny.

7.4. Otázky touto smlouvou přímo neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. Smluvní strany tímto vylučují pro použití § 1740 odst. 3 občanského zákoníku, který stanoví, že smlouva je uzavřena i tehdy, kdy nedojde k úplné shodě projevů vůle smluvních stran. Smluvní strany vyloučily užití § 2620 odst. 2 občanského zákona. Zhotovitel tak není oprávněn žádat soud o zvýšení ceny díla v případě, že nastane zcela mimořádná nepředvídatelná okolnost, která by dokončení díla značně stěžovala.

7.5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jedné. Nedílnou součástí smlouvy je Příloha č. 1. této smlouvy.

7.6. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že souhlasí s jejím obsahem, že byla sepsána na základě pravdivých údajů, jejich pravé a svobodné vůle a nebyla ujednána v tísní nebo za jinak nápadně nevýhodných podmínek a jako takovou ji podepisují.

7.7. Kontaktní osoby:

za stranu objednatele:

ve věcech smluvních: xx

ve věcech organizačních a komunikačních: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

ve věcech fakturačních: xx

za stranu zhotovitele:

ve věcech smluvních, organizačních, komunikačních a fakturačních:

xx

V Praze dne..... 2018

V Praze dne..... 2018

.....  
SYMBIO Digital, s.r.o.

.....  
Národní divadlo

**Příloha č.1**

**Kontaktní údaje na hlášení závad**

**Závady kategorie A:**

**HOTLINE 24 hodin/7 dní v týdnu**

**1/ e-mail: [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX](#)**

**2/ tel: XXX**

**Závady kategorie B+C:**

**e-mail: [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX](#)**

V Praze dne..... 2018

V Praze dne..... 2018

.....  
SYMBIO Digital, s.r.o.

.....  
Národní divadlo