

Smlouva o poskytnutí podpory

uzavřená podle § 1746 odst. 2 občanského zákoníku v účinném znění

1. Účastníci smlouvy

Smluvní strany této smlouvy, kterými jsou:

Zhotovitel:

Brilo Team s.r.o.
Vladislavova 250, Písek 397 01
Tel.: +420 735 753 000
Email: team@brilo.cz
IČO: 05522820
DIČ: CZ05522820
zastoupená Tomášem Kocifajem, jednatelem

Objednatel:

Českomoravská záruční a rozvojová banka, a.s.
Praha 1, Jeruzalémská 964/4, 11000
IČO: 448 48 943
DIČ: CZ448 48 943
zastoupená Ing. Michalem Plutou, ředitelem odboru strategie a marketingu

se dohodly, že spolu uzavřou tuto smlouvu o poskytnutí podpory (dále jen také „Smlouva“) a projevíly vůli řídit se všemi jejími ustanoveními. Otázky touto smlouvou neupravené se řídí právním řádem České republiky.

2. Předmět Smlouvy

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je poskytování služeb IT služeb podpory provozu rozvoje a správy webových stránek Objednatele Zhotovitelem v souladu s touto Smlouvou.
- 2.2 Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli IT službu podpory provozu webových stránek Objednatele na redakčním systému WordPress definovanou v „Příloze č. 1 – Specifikace a rozsah služeb“ této Smlouvy, a to na základě písemných objednávek Objednatele.

3. Způsob a termíny Plnění

- 3.1 Plnění je poskytováno následujícím způsobem:
- Prostřednictvím IT služeb podpory provozu rozvoje a správy webové aplikace Objednatele,
 - telefonickou formou,
 - formou e-mailové podpory.
- 3.2 Popis konkrétních-podmínek je definován v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 3.3 Pokud je v této Smlouvě nebo jejích přílohách uveden termín „do 24 hodin“ je tím definována lhůta 24 hodin počítaných v rámci pracovních dnů.
- 3.4 Servisní kalendář je definován jako období mezi 8:00 a 16:00 v pracovních dnech.
- 3.5 Termíny plnění se řídí tabulkou kategorizace poruch uvedenou v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 3.6 Objednateli bude přidělena primární kontaktní osoba na straně Zhotovitele, která bude dohlížet na plnění úkolů a jejich kompletnost. Přijímat případné požadavky, které do systému Objednatele není možné zadat.
- 3.7 V naléhavých případech bude moci Objednatel kontaktovat pohotovostní kontakt Zhotovitele (viz Příloha č. 3 Smlouvy).
- 3.8 Tato Smlouva se týká pouze úkolů a požadavků zaslaných na email podpory nebo domluvených na základě pohotovostního kontaktu (viz Příloha č. 3 Smlouvy).
- 3.9 Čas strávený nad řešením úkolů, bude Objednateli reportován každý měsíc – pokud byly některé úkoly vyžádány a byly provedeny na základě objednávky Objednatele.

4. Místo plnění

- 4.1 Místem plnění jsou webové aplikace Objednatele.

5. Cena za poskytované služby, způsob úhrady

- 5.1 Za poskytování služeb dle této Smlouvy, které budou vykonány na základě jednotlivých objednávek, bude práce vykonaná Zhotovitelem ve prospěch Objednatele vyúčtována dle hodinové sazby definované v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 5.2 V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti nebo při nalezení neobvyklého řešení problému, se mohou smluvní strany dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury v termínech individuálně dohodnutých.
- 5.3 Ceny za služby jsou platné a definované dle Přílohy č. 2 Smlouvy.
- 5.4 Sjednaná odměna bude fakturována měsíčně vždy v prvním týdnu kalendářního měsíce a to za uplynulý měsíc, ve kterém práce proběhly.
- 5.5 K Ceně bude připočtena DPH v zákonné výši dle platných právních předpisů. Nevyplývali z vystavené faktury jinak, pak je každá faktura splatná ve čtrnáctidenní (14 dnů) lhůtě

ode dne vystavení. Pro případ prodlení s úhradou je Objednatel povinen zaplatit Zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

- 5.6 Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti uvedené v § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a další sjednané náležitosti, jinak je Objednatel oprávněna vrátit ji ve lhůtě splatnosti Zhotoviteli k opravě nebo doplnění. Vrácením faktury se staví běh lhůty její splatnosti. Nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem, kdy je Zhotovitelem doručena opravená nebo doplněná faktura. Zhotovitel je povinen zaslat fakturu v PDF formátu ze své e-mailové adresy na e-mailovou adresu Objednatele: podatelna@cmzrb.cz.

6. Práva a povinnosti smluvních stran

- 6.1 Zhotovitel se zavazuje dodávat kvalitní služby.
- 6.2 Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s poskytováním služeb dle této Smlouvy Objednateli dozví.
- 6.3 Objednatel se zavazuje vytvořit Zhotoviteli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu potřebnou součinnost a veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování IT služeb.
- 6.4 Objednatel je povinen řádně a včas hradit své závazky vůči Zhotoviteli.
- 6.5 Objednatel je povinen zajistit součinnost veškerých subjektů, které Zhotovitel potřebuje pro řádné plnění jeho povinností vyplývajících z této Smlouvy. Zejména se jedná o dodavatele aplikací, webhostingu, či poskytovatele služeb, které jsou součástí IT prostředí Objednatele.

7. Odpovědnost za škodu a vady

- 7.1 Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou zaviněným porušením povinností podle této Smlouvy nebo povinností stanovené obecně závazným právním předpisem.
- 7.2 Zhotovitel neodpovídá za škodu, která Objednateli vznikne v důsledku ztráty nebo poškození dat s výjimkou ztráty nebo poškození dat, prokazatelně způsobeným plněním této Smlouvy.
- 7.3 Smluvní stany se výslovně dohodly, že celková výše náhrady škody v jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodných událostí, které by v příčinné souvislosti s plněním Smlouvy mohly vzniknout, se limituje u skutečné škody do výše pětinásobku odměny za poskytování služeb dle této Smlouvy a u ušlého zisku do výše dvojnásobku odměny, které může případně vzniknout porušením povinností Zhotovitele.

8. Prodlení a sankce

- 8.1 Objednatel je v prodlení, jestliže nesplní řádně a včas povinnosti dle článku 5 této Smlouvy. Po dobu prodlení Objednatele je Zhotovitel oprávněn přerušit práce na předmětu plnění. Termíny plnění Zhotovitele se prodlužují o dobu tohoto prodlení.

- 8.2 Nebude-li cena plnění uhrazena ani do deseti (10) dnů po doručení písemné upomínky Zhotovitele je oprávněn přerušit plnění až do data připsání dlužné částky na účet Zhotovitele.
- 8.3 Zhotovitel není v prodlení, jestliže nedodržel stanovený mezní termín úkolu a zároveň:
- byl řešen problém s vyšší prioritou (viz Příloha č. 2 Smlouvy), který splnění méně závažného problému oddálil,
 - nebyl termín splněn v důsledku čekání na součinnost s Objednatelem.

9. Ochrana osobních údajů

- 9.1 Smluvní strany berou na vědomí, že každá z nich může v roli správce zpracovávat osobní údaje fyzických osob vystupujících na straně druhé smluvní strany (identifikační a kontaktní údaje, pracovní či korporátní zařazení a záznamy komunikace) a případně dalších osob zapojených na plnění této smlouvy jakožto subjektů údajů, a to pro následující účely:
- a. uzavření a plnění smluv s dodavateli a smluvními partnery,
 - b. vnitřní administrativní potřeby, evidence a statistika,
 - c. ochrana majetku a osob správce,
 - d. ochrana práv a právních nároků správce,
 - e. plnění obecných zákonných povinností správce.
- 9.2 Právními základy pro zpracování osobních údajů dle výše uvedených účelů jsou:
- a. oprávněný zájem správce na uzavření smluv a plnění uzavřených smluv (pro účel dle odst. 9.1 písm. a. výše),
 - b. oprávněný zájem správce na evidenci uzavřených smluv a na tvorbě statistik a evidencí správce (pro účel dle odst. 9.1 písm. b. výše), ochraně jeho majetku, zaměstnanců a třetích osob (pro účel dle odst. 9.1 písm. c. výše), ochraně právních nároků správce (pro účel dle odst. 9.1 písm. d. výše),
 - c. plnění právních povinností správce, zejména z oblasti daňové a účetní (pro účel dle odst. 9.1 písm. e. výše).
- 9.3 Osobní údaje budou zpracovávány pro účel dle odst. 9.1 písm. a. výše po dobu účinnosti smlouvy, pro účely dle odst. 9.1 písm. b. až d. výše po dobu trvání promlčecí doby, včetně doby pokrývající její případné stavení či přerušování, typicky však ne déle než 16 let po

ukončení účinnosti smlouvy a pro účel dle odst. 9.1 písm. e. výše po dobu plnění příslušných zákonných povinností.

- 9.4 Subjekty údajů jsou v případech stanovených právními předpisy oprávněny:
- a. požadovat přístup k osobním údajům,
 - b. požadovat opravu, doplnění či výmaz osobních údajů,
 - c. požadovat omezení zpracování osobních údajů,
 - d. požadovat vysvětlení zpracování osobních údajů,
 - e. vznést námitku proti zpracování osobních údajů,
 - f. využít práva na přenositelnost osobních údajů, a
 - g. využít práva podat stížnost proti zpracování osobních údajů k Úřadu pro ochranu osobních údajů.
- 9.5 Smluvní strany se zavazují informovat subjekty údajů vystupující či zapojené do plnění Smlouvy na jejich straně o zpracování jejich osobních údajů dle tohoto článku. Detailní informace o zpracování osobních údajů dle tohoto článku jsou dostupné u druhé smluvní strany vystupující jako správce, popř. také na jejích webových stránkách.
- 9.6 Veškerá práva lze uplatnit prostřednictvím kontaktů smluvních stran uvedených v záhlaví Smlouvy.
- 9.7 Aniž by tím byla dotčena jiná ustanovení tohoto článku, smluvní strany se zavazují chránit rovněž veškeré osobní údaje osob nespádajících do kategorií specifikovaných v odst. 9.1 výše, se kterými se v rámci výkonu práv a/nebo plnění povinností dle této Smlouvy seznámí, a zavazují se o těchto osobních údajích zachovávat mlčenlivost.
- 9.8 Aniž by tím byla dotčena jiná ustanovení tohoto článku, smluvní strany se zavazují chránit rovněž veškeré osobní údaje osob nespádajících do kategorií specifikovaných v odst. 9.1 výše, se kterými se v rámci výkonu práv a/nebo plnění povinností dle této Smlouvy seznámí, a zavazují se o těchto osobních údajích zachovávat mlčenlivost. V případě, že by při plnění této Smlouvy mělo docházet ke zpracování osobních údajů jednou smluvní stranou jakožto zpracovatelem pro druhou smluvní stranu jako správce, zavazují se smluvní strany na žádost kterékoli z nich uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů v podobě samostatné smlouvy či doložky ve formě dodatku k této Smlouvě, a to se všemi náležitostmi vyžadovanými právními předpisy.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1 Doba trvání této Smlouvy je stanovena na dobu neurčitou od **data podpisu poslední smluvní stranou**. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva vstupuje v účinnost dnem uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv.
- 10.2 Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva včetně příloh a veškerých jejích případných budoucích dodatků bude uveřejněna v souladu se zákonem o registru smluv. Uveřejnění Smlouvy zabezpečí Objednatel.
- 10.3 Smluvní strany výslovně prohlašují, že případné plnění jedné ze smluvních stran před datem účinnosti (avšak po podpisu obou smluvních stran) této Smlouvy je platné, jako by bylo uskutečněno od data účinnosti této Smlouvy, pokud je zřejmé, že bylo plněno dle této Smlouvy.

- 10.4 Ukončit Smlouvu lze dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí Objednatele či Zhotovitele i bez udání důvodu s 30 denní výpovědní lhůtou, která započne běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi.
- 10.5 V případě odstoupení od Smlouvy či její výpovědi má Zhotovitel nárok na úhradu odměny ve smyslu článku 5 této Smlouvy za službu správy sítí realizovanou do konce výpovědní lhůty.
- 10.6 Vzájemná práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající se smluvní strany zavazují vypořádat nejpozději do 15 dnů ode dne skončení její platnosti.
- 10.7 Ujednání této Smlouvy nebrání v konkrétních věcech uzavřít mezi smluvními stranami zvláštní smlouvy o jiných službách s individuálně stanovenými podmínkami.
- 10.8 Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou obou smluvních stran a to vždy jen písemnými dodatky.
- 10.9 Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z této Smlouvy se řídí právním řádem České republiky a touto Smlouvou je rovněž pro případné spory založena pravomoc českých soudů.
- 10.10 V případě, že se jedno nebo více ustanovení této Smlouvy stane neplatným, zůstává tato Smlouva v platnosti, přičemž za neplatnou bude považována pouze její část, které se důvod neplatnosti přímo týká. Smluvní strany se zavazují toto ustanovení nahradit či doplnit novými ujednáními tak, aby smysl a účel této Smlouvy při respektování vůle smluvních stran byl zachován.
- 10.11 Smluvní strany si sjednaly, že místně příslušným soudem prvního stupně pro případný spor vyplývající z této Smlouvy je soud dle sídla Zhotovitele.
- 10.12 Pokud dojde u Objednatele ke změně údajů uvedených v záhlaví této Smlouvy, je tuto změnu povinen Zhotoviteli oznámit nejpozději do deseti (10) pracovních dnů.
- 10.13 Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních vlastnoručně podepsaných smluvními stranami, z nichž každá strana obdrží jedno vyhotovení.

11. Přílohy

- 11.1 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace a rozsah služeb

Příloha č. 2 – Tabulka kategorizace poruch a servisních sazeb

Příloha č. 3 – Kontaktní údaje

V Praze dne 23.10.2019

Českomoravská záruční a rozvojová banka, a.s.

[Redacted Signature]

Ing. Michal Pluta

ředitel odboru marketingu a strategie

V Praze dne 29.10.2019

Brilo Team s.r.o.

[Redacted Signature]

Tomáš Kotířaj

jednatel

Brilo Team s.r.o.
250, 397 01 Písek
DIČ: CZ05522820

Příloha č. 1 – Specifikace a rozsah služeb dle Smlouvy o poskytnutí podpory

Specifikace poskytovaných služeb:

Poskytnutá podpora – seznam prováděných činností:

- Reakce na provozní problémy – ověření problému + návrh řešení (samotné řešení problému je účtováno nad rámec Smlouvy o poskytnutí podpory). Pokud není s Objednatелеm dohodnuto jinak.
- Poskytování odborných konzultací a to telefonickou formou nebo emailovou formou.
- Na konci každého kalendářního měsíce bude Objednateli poskytnut přehled jednotlivých činností, které byly v rámci Smlouvy o poskytnutí podpory provedeny.

Účtování podpory

- Servisní podpora je účtována od zahájení analýzy případného problému nebo návrhu samotného řešení.
- V případě, kdy dojde k čerpání smluvní částky v rámci podpory nebo konzultací, budou se poplatky účtovat za každou započatou čtvrt hodinu.
- Jednotlivé ceny úkonů jsou specifikovány v příloze č. 2 Smlouvy o poskytnutí podpory.

Příloha č. 2 – Tabulka kategorizace poruch a servisních sazeb

Závažnost	Popis
1 – Show-stopper	Problém způsobí totální selhání business critical systémů banky, nevratnou ztrátu nebo poškození dat. Systémy není možné používat. Dočasné náhradní řešení neexistuje.
2 – Critical	Problém způsobí částečné selhání nebo silné poškození business critical systémů. Dočasné náhradní řešení neexistuje.
3 – Serious	Problém způsobí selhání nekritických součástí systému banky. Existuje dočasné náhradní řešení.
4 – Minor	Problém způsobí selhání nekritických součástí systému. Existuje dočasné náhradní řešení a problém může být tolerován.
5 – Cosmetic	Problém je evidován, nevyžaduje však nutnou opravu.

Závažnost	Reakční doba	Cíl	Doba vyřešení	Cíl
1 – Show-stopper	4 hod.	90% včas	1 den	90% včas
2 – Critical	8 hod.	90% včas	2 dny	90% včas
3 – Serious	8 hod.	90% včas	3 dny	90% včas
4 – Minor	1,5 dne	-	5 dnů	-
5 – Cosmetic	5 dnů	-	2 týdny	-

Hodinové sazby podpory

Všechny ceny jsou udávány bez 21% DPH. Jsme plátcí DPH.

Závažnost	Hodinová sazba
1 – Show-stopper	4 500 Kč / hod.
2 – Critical	3 000 Kč / hod.
3 – Serious	1 400 Kč / hod.
4 – Minor	1 200 Kč / hod.
5 – Cosmetic	800 Kč / hod.
Konzultační činnost	1 200 Kč / hod.

