



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB BRAND EMBASSY ENGAGER č. CTU/2017_006

Tato Dohoda o poskytování služeb Brand Embassy Engager (dále jen „**dohoda**“) je uzavřena dne 1.2.2017 mezi následujícími stranami:

Česká republika – Český telekomunikační úřad

se sídlem: Sokolovská 58/219, Praha 9 – Vysočany
adresa pro doručování: poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025
jejímž jménem jedná: Ing. Mgr. Jaromír Novák, předseda Rady ČTÚ
IČO: 701 06 975
DIČ: CZ70106975 (osoba identifikovaná k dani)
bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha
číslo účtu: XXX-XXX/XXXX
e-mail: XXXXXXXXXXXX@ctu.cz
(dále jen „**Objednatel**“)

a

BRAND EMBASSY LTD

IČ: 07814317, se sídlem na adrese 1st Floor (North), Devonshire House, 1 Devonshire Street, London, W1W 5DS, zapsaná v Rejstříku společností pro Anglii a Wales, který spravuje Companies House
působící na území České republiky prostřednictvím

Brand Embassy Ltd., odštěpný závod

IČO: 028 08 251, se sídlem na adrese Na Hřebenech II 1718/8, Nusle, 140 00 Praha 4, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 76507; DIČ: CZ683456853

zastoupená: Damiánem Brhlem, vedoucím organizační složky

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel jsou společně označováni jako „Strany“ a jednotlivě jako „Strana“)

uzavírají tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen „**Smlouva**“) ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění zákona č. 460/2016 Sb., kterým se mění zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a další související zákony (dále jen „**Občanský zákoník**“).

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1. Poskytovatel se zavazuje zpřístupnit Objednateli online služby Brand Embassy Engager vymezené v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**BEE**“ nebo „**Služby**“), a to v dohodnuté kvalitě, rozsahu a čase.

- 1.2. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za přístup ke Službám a jejich poskytování sjednanou cenu uvedenou v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen „Cena“).

2. ROZSAH SLUŽEB

- 2.1. Služby jsou poskytovány on-line prostřednictvím sítě Internet na principu SaaS (tzn. Software as a Service) po dobu platnosti této smlouvy vždy v aktuální verzi na webové adrese <https://engager.brandembassy.com> či jiné subdoméně domény brandembassy.com přístupné prostřednictvím webové adresy engager.brandembassy.com.
- 2.2. Objednatel je v souladu se zněním Přílohy č. 1 této Smlouvy oprávněn během trvání této Smlouvy žádat o pomoc a o zodpovězení dotazů v souvislosti s nastavením a používáním Služeb. Rozsah služeb, které jsou zahrnuty v Ceně Služeb, je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.

3. CENA

- 3.1. Cena za Služby na období 12 (dvanáct) měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy činí 238 500 Kč bez DPH (slovy dvě stě třicet osm tisíc pět set korun českých), kalkulace služeb a příslušná splatnost jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 3.2. V případě prodloužení smlouvy se termín splatnosti v následujících letech sjednává vždy k výročí příslušné splátky sjednané v Příloze č. 2 této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn oznámením Objednateli uplatnit navýšení Ceny za Služby o příslušné % Průměrné roční míry inflace uveřejněné Českým statistickým úřadem na <http://www.czso.cz/>.
- 3.3. V případě prodloužení Objednatele s úhradou peněžitých závazků je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 3.4. Po dobu, po kterou je Objednatel v prodlení s úhradou Ceny nebo jakékoliv splátky podle této Smlouvy včetně jejích příloh, je Poskytovatel oprávněn pozastavit nebo omezit Objednateli po písemném oznámení Objednateli s předstihem 7 (sedm) dní přístup ke Službám. Přístup ke Službám bude obnoven v následující den po připsání celé dlužné částky na účet Poskytovatele. Pozastavení nebo omezení přístupu ke Službám z důvodu prodlení s úhradou Ceny za Služby podle tohoto článku nezbavuje Objednatele povinnosti zaplatit v celém rozsahu Cenu za Služby za období předcházející okamžiku, ve kterém Objednatel ocitl v prodlení a dále za celou dobu, po kterou je Objednatel v prodlení, a to tedy i za období, po kterou mu byl přístup ke Službám pozastaven nebo omezen.
- 3.5. Ocitne-li se Objednatel v prodlení s jakoukoliv platbou podle této Smlouvy po dobu delší než 30 dnů ode dne, kdy byl na takové prodlení Poskytovatelem písemně upozorněn, je Poskytovatel oprávněn tuto Smlouvu vypovědět s účinností ke dni doručení výpovědi na adresu sídla Objednatele.

4. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI

- 4.1. Za účelem přístupu ke Službám nastaví Poskytovatel Objednateli přístupové údaje k uživatelskému účtu Objednatele, které mu budou doručeny elektronicky formou emailu. Objednatel je povinen změnit své přednastavené heslo po prvním přihlášení do Služeb. Objednatel je odpovědný za ochranu svých přihlašovacích údajů a je povinen je uchovávat v tajnosti, nesdělovat přihlašovací údaje třetím osobám ani jinak Služby nezpřístupnit neoprávněným osobám.

- 4.2. Nedostatečné nebo částečné využívání Služeb z důvodu výhradně na straně Objednatele nemá vliv na povinnost Objednatele hradit Cenu za Služby podle této Smlouvy v celém rozsahu a neopravňuje Objednatele požadovat jakoukoliv kompenzaci z důvodu nedostatečného nebo částečného využívání Služeb.
- 4.3. Objednatel se zavazuje, že Služby bude používat v souladu s touto Smlouvou. Objednatelova činnost v souvislosti s používáním Služeb musí být prováděna v dobré víře a v souladu s platnými právními předpisy a nesmí poškozovat práva Poskytovatele a/nebo jakékoliv třetí osoby.
- 4.4. Poskytovatel se zavazuje vyvinout maximální úsilí, aby umožnil přístup ke Službám v nejvyšší možné kvalitě. Poskytovatel není odpovědný za případnou sníženou dostupnost a/nebo nefunkčnost Služeb, způsobenou zejména, ne však výlučně, technickými potížemi, závislostí na službách třetích osob a jinými příčinami mimo sféru kontroly Poskytovatele.
- 4.5. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat Služby s odbornou péčí a vyvinout přiměřené úsilí, aby zabránil jakékoliv ztrátě nebo vzniku škody na datech uložených Objednatelem na serverech Poskytovatele. Poskytovatel garantuje 99,5% SLA (měřeno na roční bázi a bez plánované údržby) dostupnost Objednatelových dat, a zavazuje se vyvinout přiměřené úsilí, aby data byla dostupná v maximální možné míře.
- 4.6. Vznikne-li v důsledku porušení povinnosti Poskytovatele podle této smlouvy Objednateli škoda, je nárok Objednatele na náhradu škody dohodou smluvních Stran omezen do výše poloviny celkové Ceny za Služby uvedené v čl. 3.1 této Smlouvy. Škoda převyšující uvedenou částku se nenahrazuje.
- 4.7. Objednatel tímto bere na vědomí, že Služby používá na vlastní riziko. Obsah umístovaný do Služeb nebo zpřístupněný prostřednictvím Služeb pochází a je vytvořen třetími osobami (např. příspěvky na sociálních sítích Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn apod.). Poskytovatel tak nenese odpovědnost za případné škody vzniklé v souvislosti s obsahem nebo odkazy umístovanými třetími osobami.

5. LICENCE

- 5.1. Veškerá autorská práva ke Službám a všem dílům, která tvoří součást Služeb s výjimkou obsahu třetích stran (dále jen „Dílo“) vykonává Poskytovatel. Objednatel je oprávněn užívat Služby pouze pro vlastní interní potřebu. Veškerá další práva ke Službám jsou Poskytovatelem vyhrazena.
- 5.2. Objednatel není oprávněn Dílo kopírovat, rozmnožovat, dekompileovat, upravovat, zpracovávat, překládat nebo jinak modifikovat, a to ani za účelem odstranění vad nebo vytváření záložních kopií ani Dílo jakkoliv analyzovat, rozkládat či jinak upravovat zdrojové kódy.
- 5.3. Objednatel není oprávněn užít Dílo k vývoji odvozených aplikací nebo založených na Službách pro použití nebo distribuci jakékoliv třetí straně, a to v celku nebo částečně, jako samostatné produkty či komponenty a jakýmkoliv distribučními prostředky (včetně internetu a služeb založených na internetu), a vykonávat nebo nabízet jakýkoliv druh služeb úprav či vývoje aplikací přímo či nepřímo spojených se Službami pro jakoukoliv třetí stranu bez ohledu na to, jak jsou takové služby nabízeny a vykonávány (včetně internetu a služeb založených na internetu).
- 5.4. Objednatel není oprávněn bez výslovného souhlasu Poskytovatele udělit podlicenci, postoupit práva ke Službám nebo Dílu ani je zpřístupnit jiným způsobem, než jak vyplývá z běžného užívání.
- 5.5. Při užívání Služeb je Objednatel povinen se zdržet používání zařízení či jiné aplikace, které umožňují sledování nebo kopírování obsahu Služeb s výjimkou nástrojů nabízenými samotnými

Službami a s výjimkou ukládání dočasných rozmnoženin v zařízení uživatele za účelem umožnění fungování Služeb. Za každý případ porušení povinnosti Objednatele podle předchozí věty je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 250.000 Kč. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčen nárok poškozené Strany na náhradu škody v celém rozsahu.

- 5.6. Pokud uloží nebo zapíše Objednatel v rámci Služeb vlastní obsah, uděluje jeho nahráním Poskytovateli nevýhradní, územně a časově neomezené oprávnění obsah užít pro účely provozování Služeb v souladu s účelem, pro který byl obsah Objednatelem poskytnut, zejména, ale nikoli výhradně, zveřejňování obsahu na sociálních sítích, e-mailu, diskusních stránkách a jiných digitálních kanálech.

6. MLČENLIVOST

- 6.1. Veškeré informace poskytnuté kteroukoli *smluvní stranou* (jako sdělující stranou) s ohledem na plnění této *Smlouvy*, jakož i obsah této *Smlouvy* a jakékoli další informace označené při předložení druhé *smluvní Straně* (jako příjemci) jako „důvěrné“, jsou považovány za důvěrné informace (dále jen „**důvěrné informace**“).
- 6.2. Smluvní Strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích. Povinnost mlčenlivosti zahrnuje zákaz důvěrné informace předat, zpřístupnit nebo jinak sdělit třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu smluvní Strany, která důvěrné informace druhé smluvní Straně poskytla.
- 6.3. Smluvní Strany se zavazují zajistit, aby jejich zaměstnanci, subdodavatelé i spolupracující třetí osoby zachovávali mlčenlivost v rozsahu sjednaném touto smlouvou a dodržování závazku zajistit úpravou smluvního vztahu s těmito osobami.
- 6.4. Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje případ, pokud je smluvní Strana povinna důvěrnou informaci oznámit na základě povinnosti stanovené zákonem nebo v souvislosti s rozhodnutím soudu nebo jiného orgánu veřejné moci.
- 6.5. Povinnost zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích trvá po dobu trvání této Smlouvy a dále 3 roky let od jejího zániku.
- 6.6. Smluvní Strana, která porušila povinnost mlčenlivosti podle čl. 6.2 nebo 6.3 je povinna zaplatit druhé smluvní Straně smluvní pokutu ve výši 250.000 Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčen nárok poškozené Strany na náhradu škody v celém rozsahu.
- 6.7. Ujednání o smluvní pokutě, obsažená v čl. 6.6. nemají vliv na právo poškozené smluvní Strany požadovat v plné výši náhradu škody, vzniklé porušením povinnosti, pro něž byla pokuta sjednána; ustanovení § 2050 Občanského zákoníku se nepoužije.
- 6.8. Výše uvedené povinnosti se nevztahují na *důvěrné informace*, které: (a) jsou nyní nebo se v budoucnu stanou všeobecně známé z důvodu nečinnosti nebo zanedbání činnosti ze strany *smluvní Strany*; (b) *smluvní Strana* již nezávisle zná v okamžiku obdržení těchto informací, o čemž svědčí její písemné záznamy; (c) třetí strana dodá *smluvní Straně*, aniž by porušila jakoukoliv povinnost zachování mlčenlivosti a bez omezení poskytovat informace; (d) *smluvní Strana* nezávisle vyvinula bez použití *důvěrných informací* druhé *smluvní Strany* nebo bez porušení této *dohody*, nebo když (e) *smluvní Strana* udělí druhé *smluvní Straně* písemný souhlas se zveřejněním těchto informací.

- 6.9. Smluvní Strany bezvýhradně souhlasí se zveřejněním této Smlouvy, případných dodatků uzavřených k této Smlouvě, jakož i se zveřejněním dalších aspektů tohoto smluvního vztahu v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění smlouvy zajistí Objednatel.

7. TRVÁNÍ SMLOUVY

- 7.1. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu obou smluvních Stran.
- 7.2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu 12 měsíců. S dotazem na zájem o obnovu smlouvy je oprávněn se obrátit Poskytovatel na Objednatele nejpozději 1 měsíc před ukončením 1 letého období platnosti Smlouvy.
- 7.3. Kterákoliv smluvní Strana je oprávněna v případě podstatného porušení smluvních povinností druhou Stranou od této Smlouvy odstoupit nebo v případě porušení povinnosti mlčenlivosti dle této Smlouvy;
- 7.4. Právní účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní Straně. Odstoupení od této Smlouvy se netýká již poskytnutých plnění ani vzniklých nároků Stran.
- 7.5. Ustanovení této Smlouvy týkající se ochrany informací, jakož i právo na zaplacení smluvní pokuty, náhradu škody či jiná práva, která mají z povahy věci přetrvat i po ukončení této Smlouvy, zůstanou účinná i po skončení účinnosti této Smlouvy.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. Smluvní Strany sjednávají, že právní vztah založený touto Smlouvou se řídí právem České republiky, zejména Občanským zákoníkem. Smluvní Strany sjednávají, že pro řešení sporů mezi nimi vzniklých na základě této smlouvy je příslušný soud určený podle sídla Objednatele.
- 8.2. Smluvní Strany se zavazují oznámit bezodkladně druhé smluvní Straně všechny skutečnosti, které by mohly podstatným způsobem ovlivnit plnění této Smlouvy.
- 8.3. Smluvní pokuty podle této smlouvy jsou splatné do 14 (čtrnáct) dnů od doručení výzvy k úhradě na adresu sídla povinné Strany. Adresou sídla je adresa povinné Strany uvedené v příslušném rejstříku společností, ve kterém je smluvní Strana zapsána.
- 8.4. Ukáže-li se kterékoliv ujednání v této Smlouvě jako neplatné nebo nevymahatelné nebo se jím stane, nemá tato skutečnost vliv na ostatní ujednání v této Smlouvě, nevplývá-li jinak z donucujících ustanovení právních předpisů, a smluvní Strany se zavazují nahradit takové ujednání ujednáním platným a vymahatelným, které bude nejbližší obchodnímu účelu neplatného či nevymahatelného ujednání, a to do 30 dnů ode dne, kdy k tomu jedna Strana vyzve druhou.
- 8.5. Nestanoví-li tato Smlouva pro konkrétní případ výslovně jinak, lze ji měnit jen písemným dodatkem, uzavřeným mezi smluvními Stranami.
- 8.6. Tato Smlouva je vyhotovena v českém jazyce ve dvou 3 stejnopisech, z nichž jeden obdrží Poskytovatel a dva Objednatel.
- 8.7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Specifikace Služeb



- Příloha č. 2 – Cena Služeb

Poskytovatel: BRAND EMBASSY LTD.

Objednatel: Česká republika – Český
telekomunikační úřad

Datum: 1.2.2017

Datum: 1.2.2017

Damián Brhel, vedoucí organizační složky

Ing. Mgr. Jaromír Novák, předseda Rady ČTÚ



PŘÍLOHA Č. 1 – SPECIFIKACE SLUŽEB

Brand Emabssy Engager

Brand Embassy Engager (dale jako “BEE”) je online software poskytovaný na principu Software as a Service (“SaaS”) pro vyřizování velkého množství zákaznických požadavků ze sociálních sítí, emailů a dalších dostupných online kanálů. BEE umožňuje monitorování a odpovídání na zákaznické požadavky z jednotného unifikovaného uživatelského rozhraní; týmovou spolupráci; sledování KPIs (key performance indicators) jako je například First response time, Resolution time nebo Response rate; a analyzování výkonnosti zákaznické péče zrovna tak jako možnost analyzovat přehledy zákaznických požadavků. Pro možnost přístupu do BEE budou zaslány uživatelské přístupové údaje prostřednictvím emailu.

Funkčnost BEE lze čas od času mírně pozměnit na základě nejlepšího úsudku poskytovatele, a to za účelem dalšího zlepšení a rozšíření platformy BEE.

Specifikace péče o Vás

“Vy” – znamená Objednatel

“My” – znamená Poskytovatel

“Pracovní doba” – znamená pracovní dny Po-Pá od 9:00 do 17:00 CET/CEST

Account Manager

Poté, co se stane tato Smlouva účinnou až do skončení její platnosti, Vám bude přidělen vyhrazený Account Manager, který pro Vás bude dostupný během Pracovní doby k zodpovídání a řešení běžných dotazů spojených s používáním BEE. Account Manager Vám také pomůže s asistencí a případných konzultací spojených s nastavením BEE.

SLA a technická podpora

V případě technického problému nám můžete vždy zaslat email na: support@brandembassy.com. Standardní podmínky technické podpory zahrnuté v ceně této Služby jsou následující:

Reakční doba: 2 hodiny v rámci Pracovní doby

Vyřešení problému:

1st level support problémy:	24 hodin od Reakční doby
2nd level support problémy:	48 hodin od Reakční doby
problémy vyžadující hlubší analýzu:	48+ hodin od Reakční doby

Připojování kanálů k BEE/Poslech kanálů

"**Kanály**" znamenají zdroje, ze kterých Brand Embassy stahuje data.

V rámci BEE je možné připojit kanály na základě specifikace v této smlouvě. BEE rozeznává následující kanály:

1. "Kanály sociálních médií" (3. strany):
 - a. "**Facebook Page**" – jedna specifická Facebook stránka
 - b. "**Twitter Channel**" – jeden specifický Twitter kanál
 - c. "**Twitter Hash Tags**" – jeden specifický hashtag monitorovaný v rámci Twitter kanálu
 - d. "**Instagram Channel**" – jeden specifický Instagram kanál
 - e. "**LinkedIn Page**" – jedna specifická LinkedIn stránka
 - f. "**Google+ Page**" – jedna specifická Google+ stránka
 - g. "**YouTube Channel**" – jeden specifický YouTube kanál
2. "**Live Chat**" - dodatečná aplikace poskytována Brand Embassy, která může být implementována na vaše webové stránky
3. "**E-mail Account**" – Emailový účet hostovaný Brand Embassy nebo 3. stranou
4. "**Keyword Based Monitoring**" – add-on monitorující zmínku o konkrétních tématech
5. "**XML source**" (3. strana) – zdroj přístupný přes http/https ve formátu RSS kanálu
6. "**Forum**" (3. strana) – může být integrováno na základě požadavku klienta na základě separátní cenové nabídky.

Objednatel může udělit BEE oprávnění k řízení jeho obsahu v kanálu sociálních sítí nebo vytvořit poslech obsahu konkrétního kanálu sociálních sítí, například specifické stránky na Facebooku. Data z poslechu určitého kanálu sociálních sítí se získávají v čase a rozsahu, který umožňují podmínky užívání kanálu sociálních médií. Zprávy z dotazu poslechu jsou v BEE reprezentovány jako příspěvky.

PŘÍLOHA Č. 2 – CENA SLUŽEB

Cena za licenci / měsíc	4 500 Kč	
Počet licencí	2	
Celková cena za licence za rok	108 000 Kč	
Externí monitoring /měsíc	10 000 Kč	(10 000 zmínek / měsíc)
Celková cena za externí monitoring	120 000 Kč	
Dodatečných 30 kanálů	90 000 Kč	(250 Kč / 1 kanál / měsíc)
Celková cena za rok před slevou	318 000 Kč	
Sleva (25%)	79 500 Kč	
Celková cena za rok	238 500 Kč	

Všechny částky jsou uvedeny v CZK. Ceny jsou uvedeny bez DPH.

1. Cena je stanovena jako konečná, pevná a nepřekročitelná, přičemž zahrnuje veškeré náklady související s plněním předmětu smlouvy. Cena může být změněna pouze v případě změny sazby daně z přidané hodnoty.
2. Cena bude uhrazena na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „faktura“) bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený na faktuře.
3. Poskytovatel vystaví fakturu ke dni uskutečnění zdanitelného plnění, tj. ke dni platnosti této smlouvy. Splatnost faktury je 30 dnů ode dne jejího doručení.
4. Faktura musí obsahovat náležitosti daňového a účetního dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (jedná se především o označení faktury a její číslo, jméno, sídlo a IČO Poskytovatele, předmět plnění, bankovní spojení, fakturovanou částku bez/včetně DPH, sazbu DPH), § 435 Občanského zákoníku a současně číslo této Smlouvy.
5. V případě, že faktura nebude obsahovat náležitosti podle platných právních předpisů, popř. bude obsahovat jiné chyby či nedostatky, je Objednatel oprávněn takovou fakturu vrátit, přičemž nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem doručení opravené faktury kupujícímu).