**Čj. NG/1307/2022**

**Smlouva o poskytování servisní podpory**

(dále také jen “**Servisní smlouva**”)

uzavřená

níže psaného dne, měsíce a roku smluvními stranami

|  |  |
| --- | --- |
| Obchodní firma: | **Národní galerie v Praze** |
| IČO: | 00023281 |
| DIČ: | CZ00023281 |
| Sídlo: | Staroměstské náměstí 606/12, 11000 Praha 1 |
| Zastoupená: | Mgr. Radkou Neumannovou, ředitelkou sekce Strategie a plánování |

(dále též jako „**Objednatel**“)

a

|  |  |
| --- | --- |
| Obchodní firma: | **Brainz Disruptive s.r.o.** |
| IČO: | 278 69 032 |
| DIČ: | CZ278 69 032 |
| Sídlo: | Fibichova 13/2, Žižkov, 130 00 Praha 3 |
| Zastoupená: | MgA. Štěpánem Kleníkem, jednatelem společnosti |

(dále též jako „**Poskytovatel**“)

(společně dále jen „**Smluvní strany**“)

**I.** **Účel Servisní smlouvy**

**1.1** Smluvní strany mezi sebou uzavřely dne 4. 6. 2019 smlouvu o dílo a licenční smlouvu č.j. NG/835/2019 (dále jen „**Smlouva**“), na jejímž základě Poskytovatel provedl pro Objednatele dílo spočívající ve vytvoření webové stránky v rozsahu a podle specifikace uvedené v příloze Smlouvy (dále jen “**Dílo**”). Účelem této Servisní smlouvy je blíže upravit práva a povinnosti Smluvních stran při poskytování služeb technické podpory při provozu Díla provedeného Poskytovatelem pro Objednatele na základě uzavřené Smlouvy.

**II.** **Předmět Servisní Smlouvy**

**2.1** Na základě této Servisní smlouvy se Poskytovatel zavazuje na základě požadavku (hlášení) Objednatele poskytovat mu služby k zajištění provozuschopnosti a bezporuchovosti provozu následujícího Díla či jeho části (dále jen „**Služby**“):

- [**www.ngprague.cz**](http://www.ngprague.cz)(dále jen jako „**Dílo**“).

**2.2** Služby budou poskytovány za účelem zajištění bezporuchového provozu Díla a za účelem odstranění poruch a závad na Díle, které se vyskytnout v průběhu jeho užívání. Službami se v případě závady nebo poruchy Díla rozumí jejich odstranění v termínech určených touto Servisní smlouvou. Za závadu nebo poruchu se považuje stav, kdy Dílo není schopno plnit své funkce nebo některou z funkcí, které má zajišťovat samostatně nebo v rámci celku.

**2.3** Za závady nebo poruchy na Díle jsou považovány tyto stavy:

**2.3.1**  **A - Kritická chyba**: Žádný z návštěvníků Díla není schopen Dílo použít nebo nefunguje administrační část Díla.

**2.3.2**  **B - Závažná chyba**: Návštěvníci Díla nejsou omezení v používání, ale jejich uživatelský zážitek je snížený z objektivních důvodů, které nemají původ v zařízení či prohlížeči daného konkrétního návštěvníka (pomalejší načítání, chyby v zobrazování v dílčích částech, nedostupné některé části, apod.).

**2.3.3**  **C - Ostatní méně závažné chyby**: Návštěvníci Díla nejsou zásadně omezení v používání, ale jejich uživatelský zážitek je subjektivně (z jejich pohledu) snížený (pomalejší načítání, chyby v zobrazování v dílčích částech, což je způsobeno zejména problémem závislým na konkrétním prohlížeči nebo zařízení konkrétního návštěvníka).

**2.4** Smluvní strany se tímto výslovně dohodly, že poskytovatel odpovídá Objednateli za škody způsobené Objednateli z důvodu, že neposkytl Objednateli Služby, poskytl je pouze částečně, opožděně nebo je poskytl bez vynaložení odborné péče a za škody způsobené Objednateli tím, že porušil svoje povinnosti stanovené mu touto Smlouvou.

**2.5** Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, kterou Smluvní strany rozumí: živelné pohromy, přírodní události, havárie, výpadky veřejných telekomunikačních sítí, válečné nebo teroristické události, výpadky způsobené přerušením přívodu el. energie, výpadky serverů.

**2.6** Poskytovatel neodpovídá za služby, které poskytují Objednateli třetí osoby.

**2.7** Poskytovatel je povinen reagovat na každý hlášený případ závady nebo poruchy a rovněž je povinen každý takto hlášený případ závady nebo poruchy odstranit ve lhůtách uvedených v čl. III. této Servisní smlouvy. Vyřešením případu může být oprava nebo tzv. workaround (tj. provizorní řešení).

**2.8** V případě, že Poskytovatel odpovídá Objednateli za způsobenou újmu, je odpovědnost Poskytovatele za každou takovou újmu limitována do výše 250.000 Kč. Toto omezení se však nevztahuje na újmu způsobenou Poskytovatelem úmyslně nebo hrubou nedbalostí.

**III.** **Garantovaná doba zásahu**

**3.1** Poskytovatel poskytne Služby v níže uvedených lhůtách (dále též „**garantovaná doba zásahu**“):

|  |  |
| --- | --- |
| **Závažnost závady nebo poruchy** | **Reakční doba pro začátek zásahu Poskytovatele na odstranění závady (poruchy) / garantovaná doba odstranění závady (poruchy)** |
| A – kritická chyba | 4 hodiny / 24 hodin |
| B – závažná chyba | 24 hodin / 48 hodin |
| C – ostatní méně závažné chyby | 48 hodin / 60 hodin |

**3.2** Pro účely této Servisní smlouvy se za pracovní hodiny považují hodiny v těchto časech:

**Pracovní doba**

Po-Pá: 8:00–16:00.

Garantovaná doba zásahu je v případě nahlášení mimo pracovní dobu počítána od doby započetí pracovní doby.

**3.3** Poskytovatel vynaloží veškeré možné a rozumně požadované úsilí k tomu, aby na chyby závažnosti typu A reagoval i mimo Pracovní dobu.

**IV.** **Cena a platební podmínky**

**4.1** Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli za řádné a včasné poskytnutí Služeb paušální odměnu ve výši **23.209 Kč bez DPH** za každý měsíc trvání této Servisní smlouvy.

**4.2** Součástí paušální odměny je garantována doba zásahu dle bodu 3.1 a dále zahrnuje:

* poplatek za hosting a helpdesk
* přefakturaci nástrojů:
  + Heroku
  + Cookiyes (200 USD / rok, rozpočítáno na 12 měsíců) - služba Cokieyes je pořizována v licenci, která zahrnuje 4000 stránek / scan, 300.000 logů / měsíc, geotargeting -> služba může být v případě potřeby na základě domluvy Stran navýšena na vyšší licenci
* předplacené hodiny na servisní zásahy, a to 2 hodiny pro pozice projektový management, 5 hodin pro pozici developera.

**4.3**  Smluvní strany se dohodly na převodu nevyčerpaných hodin do dalších období, které se budou převádět do té doby, než je Objednatel vyčerpá.

**4.4** V případě, že předplacené hodiny, které jsou součástí paušální odměny, budou vyčerpány, bude hodinová sazba za poskytnutí Služeb dle této Servisní smlouvy ve výši **1.500 Kč bez DPH** pro všechny pozice. V případě potřeby zásahu mimo pracovní dobu (pracovní dny v době od 16:00 do 08:00) je hodinová sazba ve výši **1.800 Kč bez DPH** pro všechny pozice. Pokud je zásah vyžadován v době soboty nebo neděle nebo státních svátků, může být hodinová sazba navýšena až o 30 % dle konkrétního případu.

**4.5** Nárok na odměnu dle této Servisní smlouvy vzniká Poskytovateli uplynutím kalendářního měsíce, ve kterém Poskytovatel poskytl Služby řádně a včas. Řádným poskytnutím Služeb ze strany Poskytovatele se považuje případ, kdy uplyne 5 pracovních dnů ode dne poskytnutí Služeb, aniž by Objednatel Poskytovateli oznámil vady poskytnutých Služeb.

**4.6** Odměna bude Objednatelem hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem, který je oprávněn vystavit fakturu nejdříve 6. pracovní den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který je tato odměna nárokována, pokud Objednatel neoznámil vady poskytnutých Služeb. V případě, že Objednatel oznámí vady poskytnutých Služeb, je Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu teprve poté, co tyto vady budou z jeho strany odstraněny. Splatnost faktury činí 30 dnů od jejího doručení dle odstavce 4.9, není-li Smluvními stranami dohodnuto jinak. K fakturované částce bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.

**4.7** Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli odměnu bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený na faktuře, a to ve lhůtě splatnosti faktury, vystavené Poskytovatelem v souladu s podmínkami této Servisní smlouvy. Za den úhrady odměny se považuje den připsání příslušné peněžité částky na bankovní účet Poskytovatele.

**4.8** V případě prodlení Objednatele se zaplacením odměny se Objednatel zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

**4.9** Každá faktura vystavená na základě této Servisní smlouvy bude mít náležitosti daňového dokladu stanovené platnými právními předpisy a její součástí bude podrobný rozpis poskytnutých Služeb včetně jejich časové náročnosti a data, kdy byly tyto Služby poskytnuty. Poskytovatel zašle fakturu elektronicky na e-mailovou adresu Objednatele: [XXXXXXXXXXXXXXX](mailto:faktury@ngprague.cz) . Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo přílohy nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Servisní smlouvy, je Objednatel oprávněn ji vrátit Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Objednateli.

**4.10** V případě, že dle § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „**zákon o DPH**“) bude Objednatel jako příjemce plnění ručit za nezaplacenou daň z tohoto plnění, je Objednatel oprávněn uhradit daň z přidané hodnoty za Poskytovatele přímo správci daně Poskytovatele za účelem zvláštního způsobu zajištění daně dle § 109a zákona o DPH. O provedení platby Objednatel Poskytovatele písemně informuje. Takto uhrazenou daní dochází ke snížení pohledávky Poskytovatele za Objednatelem o příslušnou částku daně a Poskytovatel tak není oprávněn po Objednateli požadovat uhrazení této částky.

**V.** **Hlášení chyb a související komunikace**

**5.1** Veškerá hlášení závad a poruch bude Objednatel činit prostřednictvím softwarového nástroje pro evidenci chyb ASANA, v případě kritických chyb tak může učinit i telefonicky na níže uvedené kontaktní osoby Poskytovatele. Poskytovatel je povinen předat Objednateli potřebné údaje pro přístup do ASANY nejpozději ke dni uzavření této Servisní smlouvy.

Kontaktní údaje Poskytovatele:

* Primární kontakt:: XXXXXXXXXXXXXXXX   
   +XXXXXXXXXXXX   
   [XXXXXXXXXXXXXXXXXX](mailto:dominika@disruptive.cz)
* Sekundární kontakt: XXXXXXXXXXXXXX  
   +XXXXXXXXXXXX  
   [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX](mailto:branislav.onderisin@disruptive.cz)

**5.2**  Veškeré požadavky, ohlášení a informace sděluje Poskytovatel na primární kontaktní osobu Objednatele, kterou je:

* XXXXXXXXXXXXXXXXXX   
  +XXXXXXXXXXXX  
  [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX](mailto:radka.neumannova@ngprague.cz)
* případně dle domluvy jiný zaměstnanec Objednatele

**5.3** Objednatel prohlašuje, že mu je známo, že k tomu, aby Poskytovatel byl schopen pro Objednatele provést Služby, je nezbytné, aby Objednatel poskytl Poskytovateli řádně a včas potřebnou součinnost a tuto součinnost se Objednatel zavazuje Poskytovateli poskytnout.

**5.4**  Objednatel prohlašuje, že mu je známo, že neposkytne-li Poskytovateli na jeho e-mailovou žádost adresovanou kontaktní osobě Objednatele za účelem provedení Služeb řádně a včas potřebnou součinnost v rozumně požadovatelném rozsahu a době, může tento nedostatek negativně ovlivnit jak (i) řádné a včasné poskytnutí Služeb, tak (ii) také kvalitu provedení Služeb, a v takovém případě za případné nedostatky nese plnou odpovědnost Objednatel, prokáže-li Poskytovatel, že mu nebyla ze strany Objednatele poskytnuta jím požadovaná nezbytná součinnost.

**5.5** Smluvní strany jsou povinny se navzájem informovat o všech skutečnostech, které by mohly mít vliv na plnění této Servisní smlouvy. Poskytovatel je při plnění této Servisní smlouvy povinen postupovat v souladu s jemu známými zájmy Objednatele, na základě jeho pokynů a s vynaložením veškeré odborné péče.

**VI.** **Mlčenlivost**

**6.1** Smluvní strany se zavazují nesdělit ani jinak nezpřístupnit třetím osobám jakékoliv informace, které mají charakter důvěrných informací ve smyslu článku 6.2 této Servisní smlouvy, k nimž Smluvní strany získaly či získají přístup v souvislosti s touto Servisní smlouvou. Tato povinnost trvá i po skončení platnosti a účinnosti této Servisní smlouvy.

**6.2** Důvěrnými informacemi se pro účely této Servisní smlouvy rozumí zejména obchodní, organizační, finanční, majetkové, marketingové a další související údaje týkající se Smluvních stran, jejich obchodních partnerů či s nimi personálně či majetkově propojených osob, které nejsou veřejně dostupné, a to bez ohledu na to, zda jejich zveřejnění je způsobilé, subjekt, jehož se informace týkají, poškodit, například zdrojové kódy, know-how, obchodní tajemství atp. (dále též jako „**Důvěrná informace**“).

**6.3** Povinnost mlčenlivosti dle této Servisní smlouvy se nevztahuje na zpřístupnění Důvěrných informací:

**6.3.1** zaměstnancům kterékoliv ze stran a osobám činným ve prospěch některé ze stran (např. advokátům, auditorům, znalcům, smluvním partnerům Objednatele, smluvním partnerům Poskytovatele, jejichž činnost je potřebná pro poskytnutí Služby apod.), pokud je znalost takové Důvěrné informace potřebná pro plnění úkolů takové osoby v rámci realizace této Servisní smlouvy;

**6.3.2** pokud dotčená strana k zpřístupnění Důvěrné informace dala předem písemný souhlas;

**6.3.3** v případě zákonem uložené povinnosti překazit nebo oznámit spáchání trestného činu nebo jiné zákonem stanovené informační povinnosti. Příslušná Smluvní strana je v takovém případě povinna označit poskytnuté informace jako obchodní tajemství a bez zbytečného odkladu vyrozumět o jejich poskytnutí druhou Smluvní stranu; nebo

**6.3.4** v případě, že zpřístupnění Důvěrné informace je vyžadováno závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci.

**6.4** Smluvní strany se zavazují nezneužít ke svému prospěchu či k prospěchu třetí osoby jakoukoli Důvěrnou informaci.

**6.5** Při sdělení informace, která je považována za důvěrnou jednou ze Smluvních stran, je Smluvní strana sdělující tuto informaci povinna ji jako Důvěrnou informaci označit či jiným vhodným způsobem uvědomit druhou Smluvní stranu o tom, že vyžaduje, aby s touto informací bylo nakládáno jako s Důvěrnou informací, pokud s ohledem na charakter dané informace není zřejmé, že je považována za Důvěrnou informaci.

**6.6** V případě porušení povinností Poskytovatele stanovených mu v tomto článku VI. této Servisní smlouvy se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každé jednotlivé porušení uvedených povinností; právo Objednatele na náhradu škody ve výši převyšující částku smluvní pokuty tímto není dotčeno.

**6.7** Za porušení čl. VI. této Servisní smlouvy není považováno zveřejnění této Servisní smlouvy Objednatelem v registru smluv.

**VII.** **Doba trvání Servisní smlouvy**

**7.1** Tato Servisní smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv a uzavírá se na dobu 1 roku.

**7.2** Strany se dohodly, že tato Servisní smlouva zaniká:

**7.2.1** uplynutím doby trvání této smlouvy;

**7.2.1** písemnou dohodou stran o jejím ukončení, a to ke dni uvedeném v takovém ukončení; nebo

**7.2.2** výpovědí kterékoliv Smluvní strany bez udání důvodu, a to uplynutím výpovědní doby v délce 3 měsíců, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi některé Smluvní strany druhé Smluvní straně; nebo

**7.2.3** písemným odstoupením některé Smluvní strany za podmínek stanovených zákonem nebo touto Servisní smlouvou, pro případ (a) podstatného porušení povinností druhou Smluvní stranou nebo (b) méně podstatného či opakovaného porušení povinností (čímž se rozumí alespoň dvě porušení) druhou Smluvní stranou, nebude-li taková povinnost napravena druhou Smluvní stranou ani po písemném upozornění Smluvní stranou oprávněnou k odstoupení a v dodatečné lhůtě za tím účelem dané Smluvní stranou oprávněnou k odstoupení. Účinky odstoupení některé Smluvní strany od této Servisní smlouvy nastávají okamžikem doručení takového odstoupení druhé Smluvní straně. Odstoupení některé Smluvní strany od této Servisní smlouvy nemá vliv na právo odstupující Smluvní strany na smluvní pokutu či právo na náhradu škody převyšující částku smluvní pokuty. Smluvní strany pro zamezení pochybností sjednávají, že podstatným porušením se rozumí zejména (nikoliv však výlučně) prodlení s poskytnutým plněním ze strany Poskytovatele delším, než 5 pracovních dnů a dále prodlení Objednatele s úhradou peněžitého plnění dle této Servisní smlouvy delším než 150 pracovních dnů.

**7.3** Ukončením účinnosti této Servisní smlouvy nejsou dotčena ta ustanovení týkající se nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut a ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Servisní smlouvy.

**7.4** Závady a poruchy nahlášené Poskytovateli za účinnosti této Servisní smlouvy je Poskytovatel povinen splnit dle podmínek této Servisní smlouvy i v případě, že v mezidobí dojde k ukončení této Servisní smlouvy.

**VIII.** **Ostatní ustanovení**

**8.1** Tato Servisní smlouva je na základě dohody Smluvních stran uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), a proto se veškeré vztahy neupravené touto Servisní smlouvou řídí především občanským zákoníkem, případně dalšími obecně závaznými právními předpisy České republiky. Obě Smluvní strany se budou trvale řídit zásadami poctivého obchodního styku a budou řešit problémy především cestou vzájemné dohody. Případné spory vzniklé z této Servisní smlouvy, které nebude možno takto vyřešit, rozhodují české soudy.

**8.2**  Jakékoliv změny či dodatky této Servisní smlouvy mohou být učiněny pouze ve formě písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami.

**8.3** Pokud některé ustanovení této Servisní smlouvy (včetně jakékoliv části, odstavce, věty nebo slova) je či se stane neplatným nebo nevynutitelným, platnost a vynutitelnost ostatních smluvních ustanovení tím nebude dotčena.

**8.4** Účastníci této Servisní smlouvy po jejím přečtení prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že tato Servisní smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, jejich pravé a svobodné vůle a nebyla sjednána v tísni ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují své podpisy. Tato Servisní smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom.

**8.5** Poskytovatel tímto bere na vědomí a souhlasí s tím, že tato Servisní smlouva bude dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zveřejněna v registru smluv. Považuje-li Poskytovatel některé informace uvedené v této Smlouvě za informace, které nemohou nebo nemají být uveřejněny v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., je povinen na to Objednatele před uzavřením této Smlouvy písemně upozornit.

|  |  |
| --- | --- |
| V Praze dne ............................ | V Praze dne ........................... |
| Objednatel | Poskytovatel |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Mgr. Radka Neumannová  ředitelka strategie a plánování NGP | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  MgA. Štěpán Kleník  jednatel Brainz Disruptive s.r.o. |