

Smlouva o poskytování servisních služeb

dále jen „smlouva“, uzavřená v souladu s příslušnými právními předpisy České republiky, a to zejména podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, mezi těmito smluvními stranami:

společností

Nux s.r.o.,

se sídlem Praha 9, V Pařezinách 594, PSČ 190 12,

IČ: 27234631, DIČ: CZ27234631

zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 106514,

jejímž jménem jedná pan **Ing. Radek Růžička**, jednatel

(dále též jen „Zhotovitel“) - na straně jedné

a

společností

Městská divadla pražská, p.o.,

se sídlem V Jámě 699/1, Praha 1, PSČ 110 00,

IČ: 00064297, DIČ: CZ00064297

jejímž jménem jedná pan **MgA. Daniel Příbyl**, ředitel

(dále též jen „Objednatel“) - na straně druhé

(Zhotovitel a Objednatel společně též jen „Smluvní strany“)

1. Předmět smlouvy

1.1 Zhotovitel se na základě této smlouvy zavazuje poskytovat Objednateli služby podpory webové prezentace na platformě *Nux CMS* (dále jen „služby podpory“), které zahrnují:

- a) zajištění provozuschopnosti software. Smluvní strany berou v této souvislosti na vědomí, že software se považuje za provozuschopný, že odpovídá požadavkům na jeho provozuschopnost.
- b) řešení provozních problémů vzniklých při užívání software u Objednatele, včetně odstraňování závad software (dále jen „řešení provozních problémů“).
- c) 1 hodina kodéra v jednom měsíci na drobné úpravy software zahrnuté v měsíční paušální ceně.

- d) služby Hot-line pro řešení technických problémů, tj. konzultací souvisejících s provozem a užíváním aplikace. Podmínky poskytování služeb Hot – line jsou blíže specifikovány v **Příloze č. 1** této smlouvy.
- e) zajištění Helpdesku, tj. portálu, který bude poskytovat Objednateli Hot-line služby, jiné informace vztahující se k řešení provozních problémů Objednatele vzniklých mu při užívání software včetně přijímání reklamací Objednatele, zajišťování řešení problémů, informování Objednatele o způsobu řešení, případně o způsobu vyřešení problémů. Podrobněji je činnost pracoviště Zhotovitele uvedena v **Příloze č. 2** této smlouvy.
- f) poskytování konzultací pracovníkům Objednatele formou poskytování rad a konzultací pracovníkům Objednatele při řešení provozních problémů vzniklých při užívání software prostřednictvím telefonu, e-mailu, což představuje:
 - 1. služby Hot-line v případě řešení technických potíží
 - 2. vyžádané telefonické konzultace nad rámec služby Hot-line
- g) poskytování hostingu, HW, SW.
- h) spolupráci s Objednatelem na dalším rozvoji a instalaci s nasazováním nových verzí software, předávání zdrojových kódů a jiných služeb. Předmět tohoto plnění bude přesně specifikován v samostatných objednávkách nebo smlouvách, které smluvní strany k tomuto plnění mezi sebou uzavřou na základě nabídek Zhotovitele a požadavků Objednatele.

1.2 Služby ve smyslu čl. 1.1 písm. a) až g) budou poskytovány Zhotovitelem průběžně po dobu účinnosti této smlouvy v dohodnutých termínech a rozsahu.

1.3 Objednatel se zavazuje platit Zhotoviteli za provedené služby a za podmínek stanovených v této smlouvě sjednanou cenu.

2. Zjištění provedení plnění

2.1 Veškerá plnění poskytnutá pověřenými pracovníky Zhotovitele v rámci činností ve smyslu čl. 1.1 písm. a) až f) této smlouvy budou evidována v rámci helpdeskové aplikace Zhotovitele, případně pak na formulářích, jejichž vzor je uveden v **Příloze č. 3** této smlouvy tak, že ze záznamu bude zřejmé, kterého pracovníka Zhotovitele se záznam týká, stručný popis činnosti, počet časových jednotek provedené práce a sazba předmětného pracovníka, v případě školení bude obsahovat též seznam skutečných účastníků školení ze strany Objednatele.

2.2 Elektronický výpis ze systému Helpdesku popř. řádně vyplněné formuláře ve smyslu čl. 2.1 budou předloženy k odsouhlasení a potvrzení Objednateli na konci každého fakturačního období. Objednatelem potvrzený formulář slouží jako doklad o převzetí zpracovaného požadavku.

2.3 Řádně vyplněné formuláře ve smyslu čl. 2.1 odsouhlasené a potvrzené oprávněnou osobou ze strany Objednatele čl. 6 této smlouvy jsou závazným podkladem Zhotovitele pro vystavení daňového dokladu.

3. Cena a platební podmínky

- 3.1 Cena za poskytnuté plnění ve smyslu čl. 1.1 písm. a) až g) této smlouvy je stanovena na základě dohody smluvních stran jako cena smluvní a je tvořena měsíční paušální cenou, která činí **8 000 Kč (slovy: osmtisíc korun českých)** a cenou za konzultace a za další služby, která bude vypočtena s ohledem na rozsah konzultace a dalších služeb dle níže uvedených částek.
- 3.2 Za účelem stanovení ceny za poskytnuté plnění této smlouvy a tvorbu nabídek Zhotovitele sjednávají smluvní strany následující cenu prací programátorů Zhotovitele: 1MD¹ (člověkodem): 9 600,- Kč
- 3.3 Za účelem stanovení ceny za poskytnuté plnění této smlouvy a tvorbu nabídek Zhotovitele sjednávají smluvní strany následující cenu prací kodérů Zhotovitele: 1MD (člověkodem): 8 000,- Kč
- 3.4 Jako minimální množství plnění této smlouvy, které je Objednatel povinen odebrat na jednu objednávku nebo smlouvu, je stanovena 0,5 (slovy: půl) Člověkodem tj. 4 hod. v případě osobní návštěvy pracovníka Zhotovitele u Objednatele. Ceny Zhotovitele již zahrnují cestovní výlohy, náklady na ubytování, náklady na přepravu a čas strávený na cestě a ostatní výdaje v rámci prací na území hl. m. Prahy a tyto Zhotovitel nebude účtovat Objednateli.
- 3.5 Veškeré ceny v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH. K cenám při vyúčtování plnění bude Zhotovitel účtovat DPH v platné výši.
- 3.6 Služby uvedené v čl. 1.1 písm. a) až g) budou fakturovány Zhotovitelem v měsíčních splátkách, včetně DPH, a to vždy po akceptaci protokolu o provedení podpory v příslušném kalendářním měsíci formou daňového dokladu, jehož přílohou bude vždy kontaktní osobou Objednatele podepsaný výše uvedený protokol. První daňový doklad v této souvislosti Zhotovitel vystaví k poslednímu dni měsíce po podpisu této smlouvy, a to případně i za období předcházející uzavření smlouvy. Za uskutečnění zdanitelného plnění bude považován poslední den příslušného měsíce. Daňový doklad je splatný do 14 dnů ode dne, kdy bude doručen Objednateli elektronicky na mail fakturace@m-d-p.cz. Dnem splatnosti je datum odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Zhotovitele.

4. Součinnosti Objednatele a Zhotovitele

- 4.1 Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli po předchozí dohodě na svůj náklad součinnost při plnění této smlouvy, a to v nezbytném rozsahu a v přiměřené míře (např. pokud bude plnění poskytováno Zhotovitelem v jeho sídle nebo v prostorách, které užívá, poskytne Zhotoviteli spolupracovníky, pracovní prostory, hardware a software, dále např. data, dálkové připojení na technické prostředky software) odpovídající jeho možnostem.

¹ Man Day: práce jednoho člověka za jeden standardní pracovní den tj. 8 (osm) pracovních hodin

- 4.2 Zhotovitel je povinen při plnění jednotlivých činností dle této smlouvy brát zřetel na provozní potřeby a požadavky Objednatele. Jednotlivá plnění bude provádět v součinnosti s Objednatelem podle pravidel obvyklých pro zpracování dat.
- 4.3 Kterákoli ze stran může poskytnout zařízení, software a jiné materiály pro použití druhou stranou v dodávce a zajistí, aby tyto materiály mohly být používány pro ujednané účely. Jakékoli jiné použití je zakázáno.
- 4.4 Zhotovitel se zejména zavazuje:
- a) při poskytování plnění dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí, tak aby bylo dosaženo účelu této smlouvy,
 - b) zajistit pro plnění této smlouvy dostatečný počet pracovníků tak, aby předmět smlouvy byl naplněn v odpovídající kvalitě a ve stanovených termínech,
 - c) při poskytování servisních služeb brát zřetel na provozní potřeby Objednatele, postupovat podle nařízení a předpisů Objednatele týkajících se zejména jeho podnikání, chování, bezpečnosti,
 - d) při poskytování servisních služeb postupovat podle pravidel obvyklých pro zpracování dat,
 - e) během poskytování plnění dle této smlouvy umožnit Objednateli potřebnou kontrolu prováděných činností a jejich výstupů, pokud tato kontrola je možná,
 - f) informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť za ně nebude odpovídat a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této smlouvy ovlivnit,
 - g) dodržovat při plnění této smlouvy obecně závazné právní předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární předpisy a ostatní předpisy platné pro pracoviště, kde bude provádět činnosti na základě této smlouvy.

5. Doba trvání smlouvy

- 5.1 Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu na dobu neurčitou.
- 5.2 Smlouva nabývá účinnosti okamžikem jejího zveřejnění v registru smluv - Zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 5.3 Tuto smlouvu může vypovědět každá ze Smluvních stran bez udání důvodů, a to písemnou výpovědí. Výpovědní doba činí tři (3) měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po dni, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé Smluvní straně.

6. Kontaktní osoby a doručování

- 6.1 Kontaktní osoby:

Kontaktní osobou Objednatele je **paní Zuzana Vernerová**, e-mail

Kontaktní osobou Zhotovitele je **Ing. Radek Růžička**, technický ředitel, e-mail

- 6.2 Pro doručování veškerých písemných dokumentů dle této smlouvy jsou závazné adresy sídel společností uvedené v záhlaví této smlouvy nebo jiné adresy, pokud je jedna strana písemně sdělí straně druhé.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1 Smlouva je sepsána ve dvou stejnopisech, které mají platnost originálu. Jedno vyhotovení obdrží Objednatel, jedno vyhotovení Zhotovitel. Strany prohlašují, že si smlouvu včetně jejích příloh před jejím uzavřením řádně přečetly, porozuměly celému obsahu všech dokumentů, souhlasí s jejím obsahem a uzavírají ji podle své svobodné vůle.
- 7.2 Stane-li se některé z ustanovení této smlouvy částečně nebo zcela právně neplatným a neúčinným, není tím porušena platnost a účinnost ostatních ustanovení smlouvy. Strany se zavazují takové ustanovení bez zbytečného odkladu nahradit jiným ustanovením nejbližše odpovídajícím ekonomickému účelu původního ustanovení.
- 7.3 Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
- Příloha č. 1: Podmínky poskytování služby Hot-line
 - Příloha č. 2: Podmínky poskytování služby Helpdesk
 - Příloha č.3: Vzor formuláře záložního hlášení

Nux s.r.o.

V Praze dne

Městská divadla pražská, p.o.

V Praze dne

.....
Ing. Radek Růžička,
jednatel

.....
MgA. Daniel Příbyl,
ředitelředitel

Naformá
Kontrolováno

Příloha č. 1 – Podmínky poskytování služby Hot-line

V rámci služby *Hot-line* se Zhotovitel zavazuje poskytovat Objednateli v pracovní dny v pracovní době od 10 do 18 hodin telefonickou nebo prostřednictvím e-mailu podporu (dále jen *telefonická podpora*) aplikací definovaných v čl. 1.1 v následujícím rozsahu:

- obecné konzultace
- konkrétní konzultace postupu nebo použití aplikace definované čl. 1.1
- konkrétní konzultace související s nastavením aplikace definované čl. 1.1

Telefonická podpora zahrnuje poskytnutí poradenských služeb, u kterých doba řešení nepřesáhne 15 minut. Poskytnutí této služby musí být ze strany Zhotovitele provedeno nejpozději do 8 (slovy: osmé) pracovní hodiny od jejího vyžádání.

Službu *Hot-line* mohou využívat oprávněné osoby Objednatele, jejichž kontaktní údaje zašle Objednatel Zhotoviteli do 14 dnů od podpisu smlouvy. V případě změn těchto osob oznámí Objednatel Zhotoviteli příslušné změny písemnou formou bez zbytečného odkladu. Pro komunikaci mezi Objednatelem a Zhotovitelem byly stanoveny následující kontaktní údaje za Zhotovitele:



Nux s.r.o.

hotline

Zhotovitel se zavazuje mít službu *Hot-line* v Pracovních dnech a v Pracovní době obsazenou konzultanty s odpovídajícími znalostmi.

Příloha č. 2 – Podmínky poskytování služby Helpdesk

V rámci služby *Helpdesk* poskytuje Zhotovitel Objednateli non-stop technickou podporu aplikací definovaných v čl. 1.1. Službu *Helpdesk* může využívat Objednatel prostřednictvím jím pověřených osob (dále jen „oprávněné osoby Objednatele“), jejichž kontaktní údaje zašle Objednatel Zhotoviteli do 14 dnů od podpisu smlouvy. V případě změn těchto osob oznámí Objednatel Zhotoviteli příslušné změny písemnou formou bez zbytečného odkladu

Hlášení problémů nebo požadavků bude provedeno oprávněným pracovníkem Objednatele jeho zadáním do aplikace *Helpdesk* Zhotovitele na URL adrese uvedené níže. V případě nedostupnosti uvedeného serveru vyplní oprávněný pracovník Objednatele záložní (sekundární) Hlášení, jehož vzor formuláře je popsán níže v **Příloze 3.** této smlouvy a zašle jej jako přílohu elektronické pošty Zhotoviteli. V havarijní situaci lze vést komunikaci náhradním způsobem. V případě hlášení s prioritou „A – stav nouze“ je problém hlášen současně telefonicky – viz dále.



Nux s.r.o.

helpdesk

Zhotovitel se zavazuje mít službu *Helpdesk* obsazenou konzultanty s odpovídajícími znalostmi, kteří mají příslušné znalosti příslušného projektu a platformy.

Přehled všech požadavků má zadavatel následně k dispozici na klientském protálu <http://www.nux.cz/pozadavky>, kde může jednotlivé požadavky revidovat, doplňovat či sledovat postup jejich řešení. Vždy je uchovávána kompletní historie celé komunikace, čímž je předcházeno nedorozuměním nebo ztrátě kontextu informací.

The image shows a web interface for submitting a request. On the left is a form titled "VLOŽENÍ POŽADAVKU" (Request Submission) with fields for Name, Surname, E-mail, Organization, Subject, and Description. There is also a checkbox for "EXPRESNÍ POŽADAVEK" (Express Request) and a "Vložit" (Submit) button. On the right is a sidebar titled "HELPDESK" containing contact information, address, and working hours, and a "PŘEHLED POŽADAVKŮ" (Request Overview) button.

Definice priorit a stupňů naléhavosti

Pro lepší kategorizaci požadavků zavedl Zhotovitel tuto klasifikaci:

„**A – stav nouze**“ znamená, že systém havaruje jednou nebo několikrát za den tak, že je nepoužitelný ve svých základních funkcích, nebo pokud dojde k narušení uživatelských dat závažným způsobem (narušení konzistence databáze), eventuelně jejich ztrátě. Jedná se o stav, kdy nelze pomocí dodaného systému realizovat některý z důležitých procesů, pro které byl systém dodán. To platí i pro snížení odezvy systému, tj. více než o 50%. Tento stav může ohrozit běžný provoz případně způsobit vysoké finanční či jiné škody. Problém nelze obejít existujícími IS/IT prostředky.

„**B – vážný problém**“ znamená neumožnění provozu systému pouze v určité variantě procesu nebo se jedná o chybu reportu. Patří sem i znatelné opakující se zpomalení systému, tj. více než o 30%, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Problém se dá obejít existujícími IS/IT prostředky.

„**C – menší problém**“ znamená zanedbatelné narušení funkcí systému nebo znepříjemnění práce uživatele se systémem. Jedná se o problém, který nepatří do kategorie „A – stav nouze“ ani „B – vážný problém“.

„**D – požadavek na změnu**“ znamená žádost na změnu funkcionality, chování nebo vlastností systému, eventuelně jiná práce nespádající do rozsahu poskytovaných služeb. Nejedná o problém.

Doba odezvy a způsob reakce

Zhotovitel vyvine maximální úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k odstranění problému. Doby odezvy a způsoby reakce na jednotlivá hlášení jsou uvedeny v následující tabulce:

Priorita Hlášení	Odpověď do	Řešení do
A – stav nouze	2 pracovní hodiny	8 pracovních hodin
B – vážný problém	8 pracovních hodin	2 pracovních dnů
C – menší problém	2 pracovních dnů	10 pracovních dnů
D – požadavek na změnu	6 pracovních dnů	dle objednávky / dodatku nebo přílohy smlouvy

„**Odpověď do**“ znamená dobu, během které bude Objednateli doručeno následující:

- Informace o převzetí hlášení a přidělení ID (identifikátoru) hlášení.
- Informace o přijetí nebo odmítnutí hlášení.
- Dočasné řešení formou rady či doporučení náhradního postupu, (hot)patche (opravného kódu) nebo nové verze Aplikace, je-li možné toto zajistit.
- Informace o možných dopadech ostatní software.

„**Řešení do**“ znamená dobu, během které bude Objednateli doručeno následující:

- Odstranění problému.
- V případě neodstranění problému do stanovené lhůty se Zhotovitel zavazuje vyvinout maximální úsilí vedoucí k jeho vyřešení.
- Finální řešení formou nové verze Aplikace.

Zhotovitel povede evidenci, ze které bude patrné, ve které verzi Aplikace byla chyba vyřešena.

Pracovník Helpdesku je o **hlášení s prioritou „A – stav nouze“** vždy informován oprávněným pracovníkem Objednatele telefonicky. Přímým kontaktem na telefonu začíná běžet čas uvedený jako "Odpověď do" a "Řešení do". Vzhledem k závažnosti stavu „A – stav nouze“ nebude pracovník Helpdesku odmítat neúplné hlášení a nebude zjišťovat, zda se opravdu jedná o stav nouze.

Lhůta na zahájení prací vedoucích k odstranění problému se bude počítat od příjmu hlášení. Pokud se tak nestane, bude se lhůta pro zahájení odstraňování problému počítat od začátku pracovní doby prvního pracovního dne následujícího po dni, kdy bylo provedeno písemné hlášení problému.

Hlášení je uzavřeno předáním finálního řešení Objednateli, prokázáním, že se nejedná o problém, předáním vyjádření Zhotovitele, že řešení není možné nebo automaticky při nedodání Zhotovitelem vyžádaných informací do 3 pracovních dnů, prokazatelně potřebných k vyřešení hlášení (doba nutná k poskytnutí takových informací není započítána do doby Odpověď do a Řešení do).

Sankce

Pokud není dohodnuto jinak, má Objednatel v případě prodlení ze strany Zhotovitele s „Odpovědi do“ nárok na užití následujících sankcí za nedodržení termínů odstranění vady (problému) v produktivním provozu, které činí:

- 10 % za každou hodinu prodlení „Odpovědi do“ v případě vady „A“
- 3 % za každou hodinu prodlení „Odpovědi do“ v případě vady „B“
- 0,1% za každý pracovní den prodlení „Odpovědi do“ v případě vady „C“.

Jednotlivá sankce za každý případ v kalendářním měsíci se vypočte jako výše uvedené % (procento) z měsíční ceny služby uvedené v článku 3.1 smlouvy. Sankce se mohou sčítat, celková výše je omezena výší měsíční ceny služby uvedené v článku 3.1 smlouvy v kalendářním měsíci. Zhotovitel je povinen zaplatit Objednateli vyúčtované sankce ve lhůtě 15 dnů ode dne, kdy je k jejich zaplacení Objednatelem vyzván.

Zhotovitel není povinen zaplatit smluvní pokutu tehdy, došlo-li k nesplnění jeho povinností působením vyšší moci nebo neplněním povinností Objednatele.

Objednatel je povinen vyvinout maximální úsilí k zabránění vzniku škody.

Příloha č. 3 – Vzor formuláře záložního hlášení

Formulář záložního hlášení

Organizace:

Jméno:

Příjmení:

E-mail:

Telefon:

Datum a čas hlášení:

Priorita:

Předmět:

Popis prostředí:

Popis problému: