

Smlouva o poskytování servisní podpory (dále také jen "Servisní smlouva")

uzavřená
níže psaného dne, měsíce a roku smluvními stranami

Obchodní firma: **Akademie výtvarných umění v Praze**
IČO: 604 61 446
DIČ: CZ60461446
Sídlo: U akademie 4, 170 22 Praha 7
Č.běžného účtu: AVU-1917/2023
Spisová značka: kvestorem, ve věcech smluvních
Zastoupená:

(dále též jako „**Objednatel**“)

a

Obchodní firma: **Brainz DisrUptive s.r.o.**
IČO: 278 69 032 CZ278 69
DIČ: 032
Sídlo: Fibichova 13/2, Žižkov, 130 00 Praha 3
Č.běžného účtu: C 122935 vedená u Městského soudu v Praze
Spisová značka: jednatel
Zastoupená:

(dále též jako „**Poskytovatel**“)

(společně dále jen „Smluvní strany“)

I. Účel Servisní smlouvy

- 1.1 Smluvní strany mezi sebou uzavřely dne smlouvu o poskytování služeb díla (dále jen „**Smlouva**“), na jejímž základě byla a budou poskytnuta díla, tak jak je upraveno čl. 2. Smlouvy se Zhotovitel zavázal vytvořit pro Objednatele 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 děl poskytnutých na základě Smlouvy Díla.

II. Předmět Servisní Smlouvy

2.1 Na základě této Servisní smlouvy se Poskytovatel zavazuje na základě hlášení Objednatele poskytovat mu služby zajištění provozuschopnosti, bezpečnosti a bezporuchovosti provozu následujících děl či jejich částí Díla (dále jen „**Služby**“):

<https://avu.cz> /mobilní verze + desktopová verze/

(dále jen vše jako „**Dílo**“)

2.2 Služby jsou poskytovány za účelem zajistit správu, efektivní a bezpečný provoz Díla a případné bezodkladné odstranění poruch a závad. Službou se v případě závady nebo poruchy Díla rozumí zejména její odstranění s vynaložením nejvyšší odborné péče a 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 na Díle jsou považovány tyto stavy:

2.3.1 A - Kritická chyba: Zasaženo 100% návštěvníků webu nebo zcela není možné používat administrační část webových stránek.

2.3.2 B - Závažná chyba: Návštěvníci webových stránek nejsou omezeni v používání, ale jejich uživatelský zážitek je snížený (problémy načítání obsahu, chyby v zobrazování v dílčích částech, nedostupné některé části).

2.3.3 C - Ostatní méně závažné chyby: Návštěvníci webových stránek nejsou zásadně omezeni v používání, ale jejich uživatelský zážitek je subjektivně snížený (pomalejší načítání, chyby v zobrazování v dílčích částech, problém závislý na konkrétním prohlížeči nebo zařízení).

2.4 Poskytovatel odpovídá za škody způsobené Objednateli neposkytnutím Služby nebo jejím poskytnutím částečným, pozdním nebo bez vynaložení odborné péče.

2.5 Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, jako jsou např. živelné pohromy, přírodní události, havárie, výpadky veřejných telekomunikačních sítí, válečné nebo teroristické události, ani za výpadky způsobené přerušением přívodu el. energie, výpadky serverů apod.

2.6 Poskytovatel neodpovídá za služby poskytované dalšími subjekty, jejich kvalitu, kvantitu ani jakékoli následky, ani za práva a povinnosti s těmito službami spojené apod.

2.7 Poskytovatel vynaloží veškeré komerčně rozumné úsilí k tomu, aby bezodkladně reagoval na každý hlášený případ a rovněž vynaloží veškeré komerčně rozumné úsilí k tomu, aby bezodkladně každý hlášený případ vyřešil. Faktický čas řešení a vyřešení každého případu bude záviset na charakteru daného případu a jeho řešení. Vyřešením případu může být oprava, tzv. workaround nebo případně jiné řešení podle Poskytovatele rozumného uvážení Poskytovatele.

2.8 Poskytovatel neodpovídá za chování jednotlivých uživatelů Díla či Objednatele ani jejich způsob využívání Díla, zejména takového, který není v souladu s běžným užitím či zákonem, ani za škody a újmu takto vzniklé.

2.9 Poskytovatel neodpovídá za kvalitu, dostupnost a rozsah služeb poskytovaných bezplatně. Z titulu takto poskytované služby nevzniká právo Objednatele na odstoupení od Servisní smlouvy.

2.10 V případě, že Poskytovatel odpovídá Objednateli za způsobenou újmu, je odpovědnost Poskytovatele za každou takovou újmu limitována do výše 100.000 Kč. Toto omezení se však nevztahuje na újmu způsobenou Poskytovatelem nebo jím objednanými pracovníky úmyslně.

III. Garantovaná doba zásahu

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

Závažnost chyby	Reakční doba (h) pro začátek zásahu na odstranění chyby/Garantovaná doba odstranění vady
A - kritická chyba	8/16
B - závažná chyba	12/32
C - ostatní chyby	16/48

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

Pracovní doba
Po-Pá: 8:00-16:00

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

IV. Cena a její splatnost

- 4.1 Objednatel se zavazuje hradit Poskytovateli za poskytnutí Služeb paušální odměnu ve výši **11.250 Kč bez DPH** za každý měsíc trvání této Servisní smlouvy.
- 4.2 Součástí paušální odměny je garantovaná doba zásahu dle bodu 3.1 a zahrnuje monitoring výkonu a zabezpečení webových stránek (t.j. Díla).
- 4.3 V případě potřeby zásahu mimo smluvní pracovní dobu je domluvená hodinová sazba ve výši **1200 Kč bez DPH** za každou započatou hodinu požadovaného úkonu, kromě dnů pracovního volna a státních svátku. Pokud je zásah vyžadován v době pracovního volna nebo státních svátku může být dle konkrétní dohody, hodinová sazba navýšená o 30-100% dle konkrétního případu.
- 4.4 Nárok na Paušální odměnu vzniká Poskytovateli uplynutím kalendářního měsíce, ve kterém Poskytovatel poskytl Služby řádně a včas. Řádným poskytnutím Služeb ze strany Poskytovatele se považuje také jeden z následujících případů (podle toho, který nastane dříve):
 - a. uplyne 5 pracovních dnů ode dne poskytnutí Služeb, aniž by Objednatel u Poskytovatele namítal vady provedených prací;
 - b. Objednatel začne výsledek Poskytovatelem provedených prací užívat jakýmkoliv způsobem (užitím ze strany Objednatele se též rozumí bezvadné a plně funkční užívání Díla ze strany uživatelů, kteří k němu přistupují).
- 4.6 Vadou Díla se rozumí rozpor se specifikací a rozsahem dle příloh Smlouvy. Pokud byla specifikace a rozsah v průběhu implementace po vzájemné domluvě smluvních stran upravena, Vadou se rovněž rozumí rozpor se specifikací a rozsahem věznění těchto úprav.
- 4.7 Odměna je Objednatelem hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem. Splatnost faktury činí 14 dnů od jejího vystavení, není-li Smluvními stranami

- dohodnuto jinak. Poskytovatel je oprávněn rovněž vystavit souhrnný daňový doklad za veškeré Služby poskytnuté v příslušném kalendářním měsíci, a to k 1. dni kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byly Objednateli poskytnuty Služby.
- 4.8** Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli Odměnu bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve 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 peněžitě částky na bankovní účet Poskytovatele.
- 4.9** 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. Poskytovatel je dále oprávněn, bude-li Objednatel v prodlení s úhradou jakékoliv platby podle této Servisní smlouvy o více než 31 pracovních dnů, podle konkrétních okolností buď nezahájit, nebo přerušit poskytování Služby, které se platba týká, anebo přerušit či ukončit poskytování libovolně již sjednané Služby. Před tím, než k uvedeným krokům přistoupí, je však Poskytovatel povinen upozornit Objednatele, že je v prodlení s úhradou dlužné částky a poskytnout mu dodatečnou lhůtu k úhradě dlužné částky v délce nejméně 14 kalendářních dnů.
- 4.10** Každá faktura vystavená na základě této Servisní smlouvy bude mít náležitosti daňového dokladu dle právního řádu platných právních předpisů. Faktura může být doručena všemi způsoby předpokládanými touto Servisní smlouvou.
- 4.11** Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění této Servisní smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro plnění předmětu této Servisní smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených v této Servisní smlouvě s DPH a Poskytovatel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této Servisní smlouvě.
- 4.12** 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 Veškeré požadavky, ohlášení a informace sděluje Objednatel prostřednictvím softwarového nástroje pro evidenci chyb ASANA a v případě kritických chyb i telefonicky na níže uvedené kontaktní osoby. Poskytovatel předá Objednateli potřebné údaje pro přístup do ASANY.

Kontaktní údaje Poskytovatele:

- Jméno:
- Telefon:
- E-mail:

Veškeré požadavky, ohlášení a informace sděluje Poskytovatel na kontaktní místa Objednatele, která jsou:
Kontaktní údaje Objednatele:

- 5.2 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.
- 5.3 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) řádně 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 vynaložil veškeré rozumně požadovatelné úsilí ke kontaktování Objednatele shora popsaným způsobem.

- 5.4 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 jakékoli 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 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, kupříkladu 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 kterékoli 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, nebo
- 6.3.3 v případě zákonem uložené povinnosti přezkázat nebo oznámit spáchání trestného činu anebo jiné zákonem stanovené informační povinnosti. Příslušná strana je v takovém případě povinna označit poskytnuté Informace jako obchodní tajemství a bez zbytečného odkladu vyrozumět o jejich poskytnutí druhou stranu.
- 6.4 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 stran, je Smluvní strana sdělující tuto informaci povinna ji jako Důvěrnou informaci označit či jiným vhodným způsobem uvědomit druhou 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 dle tohoto článku 6.5 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.

VII. Doba trvání Servisní smlouvy

- 7.1 Tato Servisní smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem vložení do registru smluv a uzavírá se na určitou do 31.12.2023.
- 7.2 Strany se dohodly, že tato Servisní smlouva zaniká:
- 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 strany druhé straně; nebo
- 7.2.3 písemným odstoupením některé 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 druhou stranou, nebude-li taková povinnost napravena druhou smluvní stranou ani po písemném upozornění stranou oprávněnou k odstoupení a v dodatečné lhůtě za tím účelem dané ze strany oprávněné k odstoupení. Účinky odstoupení některé strany od této Servisní smlouvy nastávají okamžikem doručení takového odstoupení druhé straně. Odstoupení některé strany od této Servisní smlouvy nemá vliv na právo odstoupující 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.

VIII. Ostatní ustanovení

- 8.1 Tato Servisní smlouva je na základě dohody Smluvních stran uzavírána 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 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 Na otázky neřešené touto Servisní smlouvou se analogicky použijí příslušná ustanovení Smlouvy.
- 8.3 Jakékoliv změny či dodatky této Servisní smlouvy mohou být učiněny pouze ve formě písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami.
- 8.4 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.
- 8.5 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 tísní 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.

Přílohy smlouvy:

Dodatek č.2 ke SMLOUVĚ O DÍLO NA VYTVOŘENÍ WEBOVÝCH STRÁNEK A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB DALŠÍHO ROZVOJE