Servisní smlouva

(Číslo smlouvy: 2309.01)

## Smluvní strany

**Poskytovatel: Perspectivo s.r.o.,**

Nádražní 59/112, 150 00 Praha 5 – Smíchov,

zapsaná v obchodním rejstříku v Praze, oddíl C, vložka č. 228355

IČ: 031 62 761

bankovní spojení:

zastoupená: Tomášem Hančem, jednatelem společnosti

**Objednatel: Statní fond kinematografie,**

Dukelských hrdinů 530/47, 170 00 Praha 7 – Holešovice,

IČ: 014 54 455

DIČ: CZ01454455

zastoupen: Mgr. Helenou Bezděk Fraňkovou, ředitelkou

*(Poskytovatel a Objednatel dále též společně jako „Smluvní strany“ a každý jednotlivě jako "Smluvní strana")*

## Předmět Smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele za podmínek uvedených v této Smlouvě technicky zajišťovat provozování webových stránek dostupných na adrese [www.filmcommission.cz](http://www.filmcommission.cz) *(dále jako "Provozování webových stránek")*.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro Objednatele následující servisní služby, jejichž účelem je údržba, zajištění provozu a rozvoj webových stránek:
   1. Pravidelnou kontrolu dostupnosti webových stránek.
   2. Zavádění a provádění pravidelných kontrolních testů, ověřujících funkčnost hlavních částí webových stránek.
   3. Lokalizaci, identifikaci a nápravu vad a jejich příčin.
   4. Aktualizaci redakčního systému Umbraco (min. 1x ročně).
   5. Aktualizaci knihoven a komponent třetích stran tak, aby nedocházelo k narůstání technologického dluhu (jedná se např. Javascriptové knihovny typu jQuery, AngularJS apod.).
   6. Zajištění dostupnosti Technické podpory v servisní době za účelem oznámení požadavků.
   7. Úpravy webových stránek, jejich upgrade a rozvoj podle požadavků Objednatele.
   8. Zajištění správy uživatelských účtů pro správu webových stránek, tedy vytváření účtů, změny a deaktivace dle pokynů Objednatele.
   9. Služby dle článků 2.1. až 2.8 bude Poskytovatel poskytovat průběžně po dobu trvání této smlouvy i bez výslovného požadavku ze strany Objednatele. Zejména je povinen odstraňovat vady, které při poskytování služeb dle této smlouvy Poskytovatel zjistí, a to i vady nenahlášené Objednatelem.
   10. V servisní době odstraňování oznámených požadavků ve lhůtách, které jsou pro odstranění požadavků stanoveny v této Smlouvě, prostřednictvím instalace SW korekcí, aktualizací obsahu nebo jiným způsobem tak, aby došlo k obnovení normálního provozu. Odstraňování oznámených požadavků zahrnuje i odstranění chyb nebo závad, které nastaly v důsledku vzniku odstraňovaného požadavku.  
         
       *(dále společně jako "Technická podpora")*
   11. Poskytovatel bude dále v servisní době provádět telefonické, osobní či emailové konzultace se zaměstnanci Objednatele, kteří disponují dostatečnou kvalifikací a zkušenostmi v oblasti provozování webových stránek.
   12. Poskytovatel bude dále v servisní době poskytovat Objednateli informace o stavu, postupu a způsobu odstraňování nahlášených požadavků.
   13. Poskytovatel bude poskytovat služby s vynaložením odborné péče a dle pokynů Objednatele. Poskytovatel upozorní Objednatele na podstatnou nevhodnost jeho pokynů a požadavků.
3. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování Technické podpory odměnu za podmínek uvedených v této Smlouvě.

## Podmínky provozování webových stránek

1. Poskytovatel je oprávněn krátkodobě přerušit provoz webových stránek, zejména z důvodu nutné údržby a oprav, které ovlivňují provoz webových stránek *(dále jen Odstávky)*.
2. Poskytovatel je oprávněn provádět Odstávky po předchozím upozornění Objednatele.

## Hlášení požadavků

Objednatel má povinnost hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory v informačním boardu „Czech Film Commission“, dostupném ze sítě internet prostřednictvím internetové adresy .

## Klasifikace a důležitost požadavků

1. Požadavky s **vysokou** důležitostí jsou požadavky týkající se:
   1. Úplného výpadku, nedostupnosti webových stránek.
   2. Kritických chyb neumožňujících ovládat webové stránky.
   3. Kritických chyb neumožňujících procházení a prohlížení domovské stránky, sekce Filmografie, Databáze kontaktů, Lokací (zobrazení základních katalogů, zobrazení detailů filmů, kontaktů či lokací).
2. Požadavky se **střední** důležitostí jsou požadavky týkající se:
   1. Chyb neumožňujících filtrovat v sekcích Filmografie, Databáze kontaktů, Lokace, Novinky pomocí jednotlivých filtrů a příznaků.
   2. Chyb neumožňujících zobrazit jednotlivé stránky typu detail filmu, kontaktu, lokality, článku v blogu (jednotlivé případy) a jednotlivých stránek v sekcích Pobídky a granty, Proč natáčet v ČR, O nás, Ke stažení, Kontakty apod.
   3. Chyb neumožňujících provádět administraci stránek v redakčním systému.
   4. Chyb, které se projevují pouze na jednom konkrétním typu / typech zařízení.
3. Požadavky s **nízkou** důležitostí jsou požadavky týkající se:
   1. Chyb diakritiky a zobrazení textu.
   2. Drobných vizuálních chyb, které nezamezí funkčnosti webových stránek.
   3. Gramatických a věcných chyb v obsahu – textech, meta textech, popiscích fotografií, nesprávném zobrazení fotografie apod.
   4. Nezobrazení obrázku u konkrétního filmu, kontaktu, lokality, novinky apod. (pouze jednotlivé případy).
   5. Nefunkčnost embedovaných videí (pouze jednotlivé případy).
4. **Přenesené** požadavky jsou požadavky, které musí vyřešit třetí strana, a Poskytovatel může pouze pomoci při jejich identifikaci a ověření nápravy, a týkají se:
   1. Nefunkčnost webhostingových služeb zajištujících chod webových stránek jako např. nefunkčnost SMTP serveru sloužícího k odeslání systémových emailů, plánovače úloh apod.
   2. Nefunkčnost webových stránek a služeb, na které je z webu odkazováno jako např. odkazy na sociální sítě, jednotlivé weby apod.
   3. Nefunkčnost embedovaných videí např. kanálu Youtube, Vimeo apod.
5. Požadavky na **změnu, rozšíření** systému:
   1. Nové požadavky na změnu nebo rozšíření systému.

## Čas přijímání požadavků

1. Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Objednatele na poskytnutí Technické podpory v níže uvedených časech:
   1. Od 1.ledna do 31. prosince kalendářního roku od 10:00 do 16:00 hodin, a to pouze v pracovní dny.
2. Požadavek doručený Poskytovateli mimo výše vymezený čas se považuje za doručený momentem počátku první následující doby, ve které je Poskytovatel povinen přijímat požadavky Objednatele.

## První reakce na zaslaný požadavek

1. Poskytovatel má povinnost odeslat Objednateli první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek s **vysokou** důležitostí a zahájit práce na tomto požadavku bezodkladně, nejpozději však do **8 hodin** od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. VI. této Smlouvy.
2. Poskytovatel má povinnost odeslat Objednateli první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek se **střední** důležitostí a zahájit práce na tomto požadavku nejpozději do **16 hodin** od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. VI. této Smlouvy.
3. Poskytovatel má povinnost odeslat Objednateli první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek s **nízkou** důležitostí a zahájit práce na tomto požadavku nejpozději do **48 hodin** od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. VI. této Smlouvy.

## Řešení požadavků

1. Poskytovatel má povinnost vyřešit požadavek Objednatele, tj. zajistit obnovu funkčnosti požadavku s **vysokou** důležitostí ve lhůtě **16 hodin** od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. VI. této Smlouvy.
2. Poskytovatel má povinnost vyřešit požadavek Objednatele, tj. zajistit obnovu funkčnosti požadavku se **střední** důležitostí ve lhůtě **48 hodin** od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. VI. této Smlouvy.
3. Poskytovatel má povinnost vyřešit požadavek Objednatele, tj. zajistit obnovu funkčnosti požadavku s **nízkou** důležitostí ve lhůtě **14 dní** od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. VI. této Smlouvy.
4. Přenesené požadavky budou předány k řešení třetí straně ve stejných lhůtách jako při řešení požadavků dle článku VIII. bodu 1, 2 a 3.
5. Požadavky na **změnu, rozšíření** systému budou řešeny individuálně dle časového harmonogramu cenové nabídky, kterou poskytovatel připraví nejpozději do **14 dní** od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. VI. této Smlouvy.

## Rozsah Technické podpory

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Technickou podporu v rozsahu **3 člověkohodin měsíčně (1 400 Kč/člověkohodina)**.
2. Poskytovatel se zavazuje zajistit potřebné analytické a monitorovací nástroje v rozsahu **400 Kč** **měsíčně**.
3. Požadavky, jejichž řešení by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu, má Poskytovatel právo odmítnout.
4. V případě odmítnutí řešení požadavku podle předchozího odstavce se řešení daného požadavku přesouvá do následujícího měsíce, pokud Objednatel nesdělí Poskytovateli, že o vyřešení požadavku v takovém případě nemá zájem.

## Odměna

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Technické podpory fixní odměnu ve výši **4 600 Kč** za každý jeden kalendářní měsíc poskytování Technické podpory podle této Smlouvy (dále jako "Fixní odměna").
2. Po vyčerpání člověkohodin zahrnutých do Fixní odměny se Objednatel zavazuje platit Poskytovateli za poskytování Technické podpory odměnu ve výši **1 400 Kč** za každou jednu další člověkohodinu poskytování Technické podpory (dále jako "Časová odměna"). Každá taková hodina nad rámec Fixní odměny musí být předem odsouhlasena Objednatelem. Kontakty pro odsouhlasení jsou uvedeny v příloze „Kontaktní osoby“.
3. Poskytovatel bude Objednatele informovat, pokud počet člověkohodin v daném měsíci dosáhne limitu hodin pro Fixní odměnu dle článku IX. bod 1 této Smlouvy.
4. Požadavky Objednatele mimo Technickou podporu, zejména požadavky související s rozvojem webových stránek, budou Objednatelem předávány skrze informační board „Czech Film Commission“, dostupný ze sítě internet prostřednictvím internetové adresy nebo emailem na adresu zodpovědné osoby na straně Poskytovatele. Každý takový požadavek bude obsahovat detailní specifikaci, termín požadovaného plnění a kontaktní osoby.
5. Doba řešení každého požadavku musí být přiměřená jeho rozsahu a náročnosti a s vynaložením odborné péče.
6. Poskytovatel je povinen předat Objednateli měsíční vyúčtování prací mimo Technickou podporu obsahující popis každého požadavku, dobu řešení a jeho odměnu.
7. Časová odměna bude vyúčtována vždy společně s Fixní odměnou za každý kalendářní měsíc.
8. Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH.

## Platební podmínky

1. Fixní odměna i Časová odměna (dále společně jako "Odměna") je splatná 15. dne měsíce následujícího po měsíci, za který je Odměna placena.
2. Jakékoliv finanční plnění pro Poskytovatele je splatné bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví Smlouvy.
3. Poskytovatel má povinnost vystavit na Odměnu nebo jiné finanční plnění podle této Smlouvy řádný daňový doklad – fakturu, jejíž údaje budou shodné s údaji uvedenými v této Smlouvě, a takový daňový doklad (fakturu) doručit Objednateli.
4. Poskytovatel má právo doručit daňový doklad – fakturu i v elektronické podobě prostřednictvím emailové zprávy zodpovědné kontaktní osobě uvedené v příloze „Kontaktní osoby“.

## Smluvní pokuta

1. V případě, že se Objednatel dostane do prodlení se zaplacením Odměny nebo její části podle článku XI. bod 1 této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši **0,1 %** z dlužné částky za každý den prodlení až do úplného zaplacení Odměny.
2. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s vyřešením požadavku Objednatele s **vysokou** důležitostí podle článku VIII. bod 1 této Smlouvy, zavazuje se Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši **250 Kč** za každý započatý den prodlení až do vyřešení daného požadavku Objednatele.
3. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s vyřešením požadavku Objednatele se **střední** důležitostí podle článku VIII. bod 2 této Smlouvy, zavazuje se Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši **100 Kč** za každý započatý den prodlení až do vyřešení daného požadavku Objednatele.
4. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s vyřešením požadavku Objednatele s **nízkou** důležitostí podle článku VIII. bod 3 této Smlouvy, zavazuje se Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši **50 Kč** za každý započatý den prodlení až do vyřešení daného požadavku Objednatele.
5. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost uvedenou v článku II. bod 1 a bod 2 této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši **250 Kč** za každý započatý den, ve kterém bude uvedená povinnost Poskytovatele porušena.
6. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na nárok Objednatele na náhradu škody v plném rozsahu.

## Odpovědnost za škodu

1. Smluvní strany tímto ujednávají limitaci náhrady škody neúmyslně způsobené Poskytovatelem Objednateli porušením jakékoliv povinnosti Poskytovatele uvedené v této Smlouvě do celkové výše **100 000 Kč**.
2. Ostatní případy odpovědnosti za škodu se řídí Občanským zákoníkem.

## Trvání a ukončení smlouvy

1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to do 31.10.2024.
2. Kterákoliv Smluvní strana má právo tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou **3 měsíce**, která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé Smluvní straně.

## Důvěrnost

1. Poskytovatel se zavazuje, že nezpřístupní, ani nepoužije žádnou informaci důvěrné obchodní povahy, se kterou se seznámí v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména nezpřístupní, ani nepoužije:
   1. žádnou takovou informaci obsaženou v této Smlouvě,
   2. cenovou politiku Objednatele,
   3. marketingovou strategii Objednatele,
   4. informace o uzavřených smlouvách a dodavatelích Objednatele,
   5. způsob fungování podniku Objednatele,
   6. strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry Objednatele.

*(dále jen „Důvěrná informace“)*

1. Povinnost mlčenlivosti podle článku XV. bod 1 této Smlouvy platí s výjimkou případů, kdy:
   1. Objednatel udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace.
   2. Právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci.
   3. Takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy. Takové zpřístupnění je však možné pouze po předchozím písemném svolení Objednatele.
2. Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.
3. Objednatel tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako svého zákazníka. Konkrétní znění případného referenčního textu podléhá předchozímu písemnému schválení Objednatele.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že Důvěrné informace tvoří obchodní tajemství Objednatele.

## Vyšší moc

1. Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této Smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné požadovat, aby neplnění svých povinností z této Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.
2. Za vyšší moc je pro účely této Smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli Smluvních stran, která podstatně znemožňuje plnění smluvních závazků, a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této Smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této Smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka, nebo jiné podstatné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu Smluvních stran a které mají přímou a objektivní souvislost s plněním závazků dle této Smlouvy.
3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.

## Rozhodné právo

1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

## Závěrečná ustanovení

1. V této Smlouvě, pokud z kontextu jasně nevyplývá jinak, zahrnuje význam slova v jednotném čísle rovněž význam daného slova v množném čísle a naopak, význam slova vyjadřujícího určitý rod zahrnuje rovněž ostatní rody. Nadpisy jsou uváděny pouze pro přehlednost a nemají vliv na výklad této Smlouvy.
2. Nevymahatelnost či neplatnost kteréhokoliv ustanovení této Smlouvy nemá vliv na vymahatelnost či platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy, pokud z povahy nebo obsahu takového ustanovení nevyplývá, že nemůže být odděleno od ostatního obsahu této Smlouvy.
3. Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.
4. Tato Smlouva může být změněna písemnými dodatky podepsanými všemi Smluvními stranami.
5. Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech. Každá Smluvní strana obdrží 1 stejnopis této Smlouvy.
6. Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy.
7. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu všemi Smluvními stranami, a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv.
8. Smluvní strany si tuto Smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem a prohlašují, že je ujednána svobodně. Na důkaz čehož Smluvní strany připojují své podpisy.

V Praze dne V Praze dne

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

za Poskytovatele za Objednatele

Tomáš Hanč, jednatel společnosti Mgr. Helena Bezděk Fraňková, ředitelka