# Smlouva o poskytování servisních služeb

k zajištění provozu webových stránek Středočeské vědecké knihovny v Kladně, p.o.

uzavřená ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též „občanský zákoník“)

(dále jen „**Smlouva**“)

číslo smlouvy objednatele: **XXXXXXXXXXXX**

**Středočeská vědecká knihovna v Kladně, příspěvková organizace**

se sídlem: Gen. Klapálka 1641, 272 01 Kladno

IČO: 00069892

bankovní spojení: ČSOB, a. s.; číslo účtu: 274341910/0300

datová schránka: xu9w62t

zastoupený: Roman Hájek, ředitel

dále též „objednatel“

**a**

**značkárna s.r.o.**

se sídlem: Korunní 2569/108, 110 00 Praha

IČO: 29184550 DIČ: CZ29184550

bankovní spojení: ČSOB, a.s.; číslo účtu: 274401389/0300

datová schránka: w26oc4

zastoupený: Jakub Machala, jednatel

dále též „dodavatel“

společně též „smluvní strany“

#### **Článek I.Základní ustanovení**

1.1

Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby provozu, údržby, technické podpory, úprav a rozvoje webových stránek stredoceskaknihovna.cz / svkkl.cz (dále jen „**Webové stránky**“) vytvořených a předaných Dodavatelem před uzavřením této Smlouvy; a to na svůj náklad a v termínech ustanovených v této Smlouvě. Dodavatel se zavazuje za služby řádně zaplatit v souladu s touto Smlouvou.

1.2

Veškerý obsah umístěný na Webových stránkách a tedy na serveru Dodavatele zůstává vlastnictvím Objednatele a Dodavateli nevzniká poskytováním služeb dle této Smlouvy právo s tímto obsahem dále nakládat bez vědomí Objednatele.

#### **Článek II. Rozsah služeb**

2.1

Služby poskytované dle této Smlouvy zahrnují:

* 1. základní služby
* servisní služby k zajištění provozu Webových stránek (viz čl. 2.2),
* technická podpora (viz čl. 2.3).
	1. doplňkové služby: rozvoj na základě výslovného požadavku Objednatele (viz čl. 2.4).

2.2

**Servisní služby** dle této smlouvy zahrnují:

* poskytování a instalaci nových verzí, meziverzí, hotfix systémů vyplývajících z legislativních změn souvisejících s obecně závaznými právními předpisy, a to nejpozději do data nabytí jejich účinnosti;
* poskytování a instalaci vyšších verzí systémů prováděných Poskytovatelem v rámci dalšího vývoje;
* průběžnou údržbu veškeré dokumentace vztahující se k systémům.

Dodavatel musí systém udržovat vždy v aktualizované podobě bez nároku na další finanční plnění, a to včetně dodání a implementace nových verzí tak, aby systém minimálně odpovídal legislativním a technologickým požadavkům (viz např. GPDR, zákon. č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, zákon č. 81/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, konec podpory prohlížečů, konec podpory šifrovacích algoritmů, konec podpory operačních systémů apod.).

Instalace nových verzí SW – tyto práce je povinen plnit výhradně Dodavatel a jsou zahrnuty v paušální ceně pravidelné údržby bez limitu odpracovaných hodin. Vyhledávání a zhodnocení potřebných aktualizací bude zcela povinností Poskytovatele a poskytovatel bude garantovat, že budou nainstalovány a implementovány nejvhodnější verze SW.

Veškeré konfigurační práce související s provozem systému, na němž jsou provozovány Webové stránky.

Pokud bude pravidelná údržba vyžadovat odstávku služeb, je Dodavatel povinen tuto skutečnost oznámit Objednateli minimálně 3 dny před plánovanou odstávkou.

2.3

**Technická podpora** dle této smlouvy zahrnuje:

* řešení reklamací,
* aktualizace dokumentace,
* podporu provozu (ServisDesk),
* Hot-line a konzultace,
* řešení zjištěných bezpečnostních rizik bez nároku na odměnu včetně instalace a implementace do testovacího a produkčního prostředí,
* servisní zásahy v případě softwarového problému,
* servisní činnost při instalaci nových komponent nebo změně konfigurace,
* konzultační činnost.

Reakční doba (SLA): Reakční doba je zahájení činnosti na identifikaci a odstranění problému případně zahájení realizace na základě požadavku zákazníka na změnu od jeho vytvoření Příjemcem v systému ServisDesk. Termíny pro zahájení servisního zásahu pro jednotlivé skupiny jsou:

* **Pro vady kritické závažnosti je reakční lhůta pro odstranění vady do druhého pracovního dne od nahlášení.** Kritickou závažností se rozumí, že webové stránky jako celek nebo některá jejich část je z důvodu selhání mimo provoz. Nedostupnost vadné služby vážně narušuje běžný provoz Objednatele.
* **Pro vady střední závažnosti je reakční lhůta v pracovních dnech v časech od 8:00–16:30 v délce 8 hodin, doba odstranění vady jsou 3 pracovní dny.** Střední závažností se rozumí, že funkce a služby webových stránek nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání webových stránek uživateli. Může se jednat o problém ve funkčnosti, které lze dočasně náhradním uspokojivým způsobem obejít.
* **Pro vady minimální závažnosti je reakční lhůta v pracovních dnech v časech od 8:00–16:30 v délce 16 hodin, doba odstranění vady je 10 pracovních dní.** Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má minimální dopad na využívání Systému uživateli (může se jednat o drobné vady, nijak neomezující běžné používání SW, překlepy, nesprávné formátování textu v dokumentaci apod.).

Reakční lhůtou se rozumí doba od zahájení požadavku do doby potvrzení zahájení jeho řešení. Reakční lhůta a doba na odstranění vady běží pouze v pracovní době.

Požadavky jsou Objednatelem hlášeny prostřednictvím helpdesku definovaného Dodavatelem, nebo e-mailem na adresu jsme@znackarna.cz. Stejnou formou jsou potvrzovány Dodavatelem.

2.4

**Rozvojové (doplňkové) služby** zahrnují například:

* rozšíření funkcionality pomocí nových modulů,
* rozšíření funkcionality – přizpůsobení jednotlivých modulů,
* ostatní práce nutné k provozu a k zajištění adekvátního rozvoje v závislosti na rozvíjejících se technologiích.

#### **Článek III.Odměna za poskytování služeb**

3.1

Cena za poskytování základních služeb dle čl. II Servisní služby je stanovena na základě dohody smluvních stran a činí **2.300,- Kč bez DPH, tj. 2.783,- Kč včetně DPH měsíčně.** Sjednaná cena zahrnuje veškeré služby, dodávky, náklady, poplatky, výkony a další činnosti nutné pro řádné poskytování základních služeb. Cena za základní služby bude Dodavateli hrazena na základě řádně vystavené faktury Dodavatelem.

3.2

Doplňkové služby jsou realizovány na základě samostatných objednávek rozvojových požadavků Objednatele.

**Článek IV.**

**Práva a povinnosti Smluvních stran**

4.1

Dodavatel se zavazuje provádět veškerá plnění na základě této Smlouvy svým jménem a na svůj účet řádně a včas s vynaložením potřebné odborné péče, dbát zájmu Objednatele a řídit se dále jeho pokyny, jakož i zákony a dalšími obecně závaznými předpisy v době činnosti platnými a z nich uplatnit vše, co podle svého přesvědčení a odborného názoru pokládá za prospěšné pro Objednatele.

4.2

Při plnění této Smlouvy je Dodavatele povinen zajistit, aby jeho pracovníci dodržovali veškerá bezpečnostní nařízení a interní bezpečnostní předpisy Objednatele, se kterými byl Dodavatel Objednatelem seznámen.

4.3

Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli potřebnou a Dodavatelem vyžádanou součinnost pro řádné poskytování Servisních služeb a Doplňkových servisních služeb, zejména předáním veškerých podkladů a informací, které má Objednatel k dispozici a které jsou nezbytné ke kvalitnímu provádění předmětu této Smlouvy.

4.4

Objednatel se zavazuje umožnit Dodavateli v nutné míře a v předem dohodnutém čase kontakt a konzultace s pověřenými pracovníky Objednatele k získání nezbytných informací, práci přímo v prostorách Objednatele v rozsahu nutném pro řádné provádění předmětu této Smlouvy.

**Článek V.**

**Smluvní pokuta**

5.1

V případě prodlení Dodavatele ohledně časů uvedených v čl. 2 této Smlouvy má Objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 300,- Kč (slovy: tři sta korun českých) za každou započatou hodinu prodlení.

5.2

Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, zavazuje se Dodavatel v případě porušení jakékoliv jiné povinnosti vyplývající z této Smlouvy zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení své povinnosti dle této Smlouvy.

5.3

Smluvní pokuta uvedená v této Smlouvě je splatná do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení. Uplatněním nároku na smluvní pokutu není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody. Objednatel je oprávněn započíst smluvní pokutu při úhradě ceny za služby poskytované dle této Smlouvy.

**Článek VI.**

**Odpovědnost za škody**

6.1

Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu, jež vznikla druhé smluvní straně porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku prokazatelně věcně nesprávného či jinak vadného pokynu, který obdržela od druhé smluvní strany.

6.2

Dodavatel prohlašuje, že má řádně uzavřenou pojistnou smlouvu na škody způsobené třetím osobám v souvislosti s plněním předmětu podnikání Dodavatele s tím, že limit pojistného plnění je přiměřený předmětu plnění dle této Smlouvy.

#### **Článek VII.**

**Platnost smlouvy**

7.1

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smluvní strany mohou Smlouvu vypovědět písemně, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 3 měsíce a začíná běžet první den měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

7.2

Smluvní strany mohou tuto Smlouvu ukončit kdykoli dohodou.

7.3

Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě podstatného porušení povinností z této Smlouvy pouze tehdy, pokud Dodavatele i přes písemné upozornění druhé smluvní strany nezjedná nápravu ani v přiměřené lhůtě k nápravě, která mu byla poskytnuta. Odstoupení od této Smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. I v případě odstoupení od této Smlouvy obě strany vyvinou v dobré víře dostatečnou součinnost nezbytnou k tomu, aby mohl Objednatel zajistit řádný výkon služeb podle této Smlouvy sám nebo prostřednictvím jím pověřené třetí osoby.

**Článek IX.**

#### **Povinnost mlčenlivosti**

Každá Smluvní strana je povinna zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích, které (a) se týkají jakéhokoliv plnění dle této Smlouvy (b) přímo nebo nepřímo získala od druhé Smluvní strany v souvislosti s uzavřením a jakýmkoliv plněním dle této Smlouvy a /nebo (c) jsou obsaženy v této Smlouvě a/nebo (d) jí v souvislosti se Smlouvou sdělí druhá smluvní strana a/nebo (e) se týkají Smluvní strany, jejích obchodních partnerů nebo informace, které tvoří obchodní tajemství nebo mohou mít povahu obchodního tajemství smluvní strany nebo jakékoliv jiné důvěrné informace, které jsou jí známy („**Důvěrné informace**“) a Důvěrné informace nezneužije.

Důvěrné informace jsou pokládány za důvěrné ve smyslu § 1730 občanského zákoníku a současně za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku. Zveřejnění informací, které (a) jsou nebo se stanou veřejně známými nebo veřejně přístupnými z jiného důvodu, než je porušení této Smlouvy nebo které (b) je smluvní strana povinna zveřejnit nebo zpřístupnit oprávněné osobě podle platných právních předpisů, není považováno za porušení závazku stanoveného v tomto článku (přičemž takto zveřejněné nebo zpřístupněné informace jsou i nadále Důvěrné informace a závazek Smluvní strany ohledně zacházení s nimi jako s Důvěrnými informacemi podle této Smlouvy tím nebudou dotčeny). Dodavatel se dále zavazuje, že bez předchozího písemného souhlasu Objednatele nezveřejní ani nepoužije ve svůj prospěch či prospěch třetí osoby jakoukoliv Důvěrnou informaci. Ustanovení tohoto odstavce platí i po ukončení nebo zániku této Smlouvy.

#### **Článek X.Závěrečná ustanovení**

Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Uveřejnění v registru smluv se zavazuje zajistit Objednatel.

Smlouva je vyhotovena v jedné digitální kopii opatřené s platnými elektronickými podpisy, kterou obdrží obě smluvní strany.

Ustanovení Smlouvy lze měnit, doplňovat nebo rušit jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky, které musí být podepsány oběma smluvními stranami.

Pro spory z této Smlouvy nebo spory vzniklé v souvislosti s ní sjednávají smluvní strany výslovně pravomoc soudů České republiky.

Dodavatel není oprávněn jakoukoli svou pohledávku či jiné právo z této Smlouvy postoupit na třetí stranu nebo dát do zástavy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

Případná neplatnost některých ustanovení této Smlouvy nezpůsobuje neplatnost celé Smlouvy. Pokud bude soudem shledána neplatnost některého ustanovení této Smlouvy, Smluvní strany jej nahradí novým platným ustanovením, které svým obsahem bude nejvíce odpovídat účelu ustanovení neplatného.

|  |  |
| --- | --- |
| V Kladně dne (dle el. podpisu) | V Praze dne (dle el. podpisu) |
| Za Objednatele | Za Dodavatele |
|  |  |