

Servisní smlouva pro webový projekt CzechInvest.org

dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění mezi

Bluesoft s.r.o.

Se sídlem: Botanická 554/68a, Brno, PSČ 602 00
IČ: 29182689
DIČ: CZ29182689
Zastoupena: Ing. Jiřím Barboříkem, jednatelem společnosti
Bankovní spojení: Fio Banka, a.s.
Číslo účtu: 2900866503/2010

dále jako „**Poskytovatel**“ na straně jedné

a

Agentura pro podporu podnikání a investic CzechInvest

Státní příspěvková organizace

Se sídlem: Štěpánská 567/1, 120 00 Praha 2
IČ: 71377999
Zastoupena: Mgr. Ing. Karlem Kučerou, generálním ředitelem

dále jako „**Objednatel**“ na straně druhé

dále oba společně jako „**smluvní strany**“ za níže uvedených podmínek uzavřely tuto Servisní smlouvu pro webový projekt CzechInvest.org (dále jako „**Smlouva**“):

Úvodní ustanovení

Poskytovatel se na základě Smlouvy o dílo uzavřené mezi smluvními stranami zavázal na svůj náklad a nebezpečí zhotovit pro Objednatele dílo – webovou prezentaci Objednatele CzechInvest.org (dále jako „**webový projekt**“) a poskytovat Objednateli hostingové a servisní služby k webovému projektu.

Poskytovatel je právnickou osobou, která zajišťuje hostingové a servisní služby dle požadavku Objednatele (dále jen „**Servisní služby**“) pro webový projekt Objednatele zhotovený v redakčním systému Kentico EMS, který běží na fyzickém serveru Poskytovatele.

Objednatel je právnickou osobou, která má v úmyslu odebírat od Poskytovatele Servisní služby pro svou potřebu.

1. Předmět smlouvy

1.1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje Objednateli poskytovat Servisní služby, blíže specifikované v čl. 2, odst. 2.1. této Smlouvy a v příloze č. 1 této Smlouvy.

1.2. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně poskytnuté Servisní služby cenu uvedenou v příloze č. 1 této Smlouvy.

2. Specifikace a rozsah Servisních služeb

2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli zejména následující Servisní služby:

- a) Servisní služby pro nepřetržitý chod webového projektu dle přílohy č. 1 této Smlouvy;
- b) Vývoj a funkční rozšíření webového projektu dle požadavků Objednatele.

2.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Servisní služby a odstraňování poruch při nefunkčnosti nebo nedostupnosti webového projektu v termínech stanovených v příloze č. 1, a to za podmínek stanovených touto Smlouvou.

2.3. Pro účely této Smlouvy se pracovními hodinami se rozumí doba od 9:00 do 17:00 hodin v pracovní dny.

2.4. Hlášení incidentů a požadavků probíhá primárně v rámci Helpdeskového systému Poskytovatele či prostřednictvím telefonického nebo e-mailového hlášení Incidentu či požadavku Poskytovateli, specifikovanou v článku 3., odst. 3.3. této Smlouvy, musí Oprávněná osoba uvést následující údaje:

- a) Jméno Oprávněné osoby;
- b) Specifikaci Incidentu či požadavku.

3. Práva a povinnosti Poskytovatele

3.1. Poskytovatel je povinen provádět činnosti definované v článku 2. odst. 2.1. této Smlouvy a v příloze č. 1 této Smlouvy.

3.2. Poskytovatel je povinen reagovat a plnit Servisní služby, týkající se jednotlivých Incidentů a požadavky Objednatele v termínech definovaných v příloze č. 1 této Smlouvy.

3.3. Kontaktní matice Poskytovatele pro hlášení Incidentů a požadavků Objednatele v příloze č. 1 této Smlouvy.

3.4. Zástupce Objednatele vždy neprodleně obdrží od Poskytovatele e-mailové potvrzení o přijetí nového Incidentu či požadavku.

3.5. Poskytovatel je Objednateli povinen zpřístupnit informaci o stavu řešení zadaných Incidentů či požadavků.

3.6. Poskytovatel je povinen veškeré Incidenty, požadavky a provedené Servisní služby a softwarovou podporu evidovat za účelem předložení měsíční statistiky, a to včetně dostupnosti.

3.7. Poskytovatel se zavazuje, že všichni jeho pracovníci budou zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které zjistí v průběhu servisních prací a o dalších skutečnostech, které by mohly poškodit Objednatele.

4. Práva a povinnosti Objednatele

- 4.1. Objednatel se zavazuje dodržovat platební podmínky stanovené touto Smlouvou.
- 4.2. Objednatel určuje v příloze č. 1 této Smlouvy kontaktní údaje na osoby, které budou mít oprávnění zadávat incidenty a požadavky na Poskytovatele.
- 4.3. Objednatel má povinnost komunikovat s poskytovatelem pomocí kontaktů v příloze č. 1 této Smlouvy.

5. Cena služeb a platební podmínky

- 5.1. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli úhradu za poskytnuté Servisní služby na základě faktury – daňového dokladu. Faktura bude vystavena v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o DPH a v souladu se zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední den příslušného kalendářního měsíce. Přílohou faktury bude výkaz provedených prací. Cena Servisních služeb je uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 5.2. Cena za Servisní služby dle přílohy č. 1 této Smlouvy bude hrazena měsíčně zpětně za předchozí kalendářní měsíc. Nárok na zaplacení ceny služeb bude Objednatel hradit od dne následujícího po předání webového projektu Objednateli. Bude-li webový projekt předán Objednateli v průběhu měsíce, uhradí Objednatel pouze poměrnou část měsíční ceny služeb.
- 5.3. Objednatel uhradí Poskytovateli částku uvedenou na příslušné faktuře za poskytnuté služby v plné výši na bankovní účet Poskytovatele, definovaný v záhlaví této Smlouvy, a to do třiceti (30) dní ode dne doručení faktury Objednateli.
- 5.4. Objednatel je oprávněn ve lhůtě splatnosti fakturu Poskytovateli vrátit, jestliže neobsahuje náležitosti dle této Smlouvy nebo jestliže ve faktuře uvedený předmět plnění, jeho rozsah nebo obsah neodpovídají této Smlouvě nebo fakturovaná částka není v souladu s touto Smlouvou. Od doručení nové faktury Objednateli běží nová třiceti (30) denní lhůta splatnosti.

6. Sankce

- 6.1. V případě nedodržení dohodnutého termínu vyhotovení jednotlivých objednaných Servisních služeb Poskytovatelem může Objednatel udělit finanční sankci, které jsou definovány v příloze č. 1 této Smlouvy.

7. Doba trvání smlouvy a výpověď

- 7.1. Smluvní strany souhlasí s tím, že tato Smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců, která počíná běžet okamžikem uzavření této Smlouvy (tj. podpisem této Smlouvy druhou ze smluvních stran).
- 7.2. Tuto Smlouvu je možné vypovědět i bez udání důvodů s výpovědní lhůtou šedesáti (60) dnů, která počne běžet prvním (1.) dnem měsíce bezprostředně následujícího po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Poskytovatel prohlašuje, že je a po dobu trvání této Smlouvy bude držitelem všech oprávnění, která jsou nutná k řádnému plnění předmětu této Smlouvy.
- 8.2. Poskytovatel se zavazuje, že zajistí ochranu důvěrných informací, tj. skutečností, které nejsou všeobecně veřejně známé, tj. zejména informací tvořících obchodní tajemství Objednatele, bez ohledu na formu jejich zachycení, které se týkají plnění této Smlouvy nebo skutečnosti, se kterými Poskytovatel disponuje v souvislosti s činností dle Smlouvy, přičemž není rozhodující, zda se informace týká pouze Objednatele, nebo dalších subjektů propojených s Objednatelem.
- 8.3. Poskytovatel souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla uvedena v evidenci smluv vedené Objednatelem, a prohlašuje, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažuje za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku, ani za důvěrné informace a uděluje proto svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 8.4. Poskytovatel bere na vědomí, že tato Smlouva podléhá uveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.
- 8.5. V případě zániku některé ze smluvních stran přecházejí práva a povinnosti z této Smlouvy na jejího právního nástupce. Postoupení práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy podléhá předchozímu písemnému souhlasu druhé smluvní strany.
- 8.6. Vztahy neupravené touto Smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku v platném znění.
- 8.7. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří rovněž příloha č. 1 této Smlouvy.
- 8.8. Tato Smlouva se vyhotovuje ve třech (3) stejnopisech, z nichž dva (2) stejnopisy obdrží Objednatel a jeden (1) stejnopis obdrží Poskytovatel.
- 8.9. Veškeré změny této Smlouvy je možné provést pouze ve formě písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
- 8.10. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.

8.11. Smluvní strany prohlašují, že ujednání v této Smlouvě obsažené jsou jim jasná a srozumitelná, jsou jimi míněna vážně a byla učiněna na základě jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz tohoto tvrzení smluvní strany připojují níže své podpisy

V Praze dne: 22. 6. 2017

V Brně dne: 3. 7. 2017

Za Objednatele:

Za Zhotovitele:

.....
Mgr. Ing. Karel Kučera

generální ředitel

Agentura pro podporu podnikání a investic
CzechInvest

.....
Ing. Jiří Barbořík

jednatel společnosti

Bluesoft s.r.o.

Příloha č. 1

Specifikace Servisních služeb a přehled cen

Činnosti a garance	Cena za měsíc (v Kč bez DPH)
Servisní služby webového projektu Objednatele na SW Kentico	
1. Poskytovatel bude hostovat Kentico EMS a provozovat webovou prezentaci na svém serveru.	
2. Poskytovatel bude garantovat monitoring 24/7, že web nebude obsahovat funkční ani zásadní vizuální chyby, které by měly negativní vliv na ovládání prezentace z pohledu návštěvníka na livenessite.	
3. Dostupnost webového portálu bude minimálně 99,5 %	
4. Poskytovatel pro live web zřídí a bude provozovat vývojovou instanci Kentico, na které se budou provádět požadované úpravy, které až po schválení ze strany Objednatele budou přeneseny na živou prezentaci.	
5. Poskytovatel bude k dispozici na kontaktech uvedených níže v této příloze	
6. Poskytovatel bude dodržovat reakční doby u požadavků na úpravu webu ze strany Objednatele	
7. Poskytovatel bude všechny plánované požadavky shromažďovat na jednom místě a to v Helpdeskové aplikaci, kde bude mít Objednatel přehled o všech jeho požadavcích.	
8. Změnové požadavky budou řešeny v pracovních dnech a v pracovní dobu	
Hostingové služby celkem	1.000,- Kč
Servisní služby celkem	1.000,- Kč
Cena celkem	2.000,- Kč

Řešení vad a reakční doby

Vadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci. Vady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

- A) Vysoká – vady vylučující užívání software nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy zabraňující provozu systému – webového portálu), provoz systému (webového portálu) je zastaven.
- B) Střední – vady způsobující problémy při užívání a provozování webového portálu nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz webového portálu je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.
- C) Nízká – provoz webového portálu je vadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.

Režim	Kategorie vady	Běžná odezva	Max. doba odstranění vady
24x7	Vysoká	1h	6h
24x7	Střední	6h	24h (vyjma svátků a víkendů)
24x7	Nízká	24h	3 pracovní dny

Sankce

Smluvní pokuty za prodlení se zahájením řešení vad, v průběhu 48 měsíční doby poskytování servisních služeb, se řídí následující tabulkou:

Závažnost incidentu	Sankce při překročení doby zahájení řešení a doby odstranění incidentu
Vysoká	1000 Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Střední	500 Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit
Nízká	500 Kč za každý započatý den nad stanovený limit

Pracovní doba Poskytovatele

Pracovní dny Po – Pá	9:00 – 17:00
----------------------	--------------

Hodinová sazba Poskytovatele

Název služby	Cena (v Kč bez DPH) / hod v pracovní den	Cena (v Kč bez DPH) / hod o svátcích a víkendech
Programátorská práce a customizace projektu Kentico CMS	1000 Kč	1300 Kč

Vícepráce nad rámec servisních služeb budou objednávaty písemně „ad hoc“ dle aktuálních potřeb Objednatele a budou fakturovány měsíčně podle skutečně čerpaného počtu víceprací za předem stanovenou hodinovou sazbu (1 člověk/hodina).

Kontakty na Poskytovatele

Platné kontaktní údaje jsou součástí webu	www.bluesoft.cz
E-mail	helpdesk@bluesoft.cz
Mobilní číslo pro hlášení incidentů	+420 733 221 221, +420 724 929 121
Pevná linka pro hlášení incidentů	+420 530 331 215

Oprávněné osoby Objednatele

Jméno a příjmení	E-mail	Telefon
------------------	--------	---------

Jaroslav Holý	jaroslav.holy@czechinvest.org	+420 605 476 851
Kristina Svobodová	kristina.svobodova@czechinvest.org	+420 725 935 900
Marek Lorenc	marek.lorenc@czechinvest.org	+420 724 335 116
E-mail pro potvrzení příjmu incidentů a požadavků	Dle zadávající oprávněné osoby Objednatele	