

SMLOUVA O VÝVOJI SOFTWARE A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB č.24101501

2024-0549

Dodavatel:

Společnost: **Dactyl Group s.r.o.**
Sídlo: Kounicova 284/39, Veveří, 602 00 Brno
Zastoupená: Sebastian Kunec, jednatel
Bankovní spojení: 2600579756/2010
IČO: 02912660
DIČ: CZ02912660

Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 82966 vedenou u Krajského soudu v Brně.

Objednatel:



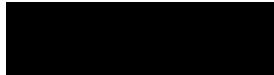
Společnost: **Veletrhy Brno, a.s.**
Sídlo: Výstaviště 405/1, Pisárky, 603 00 Brno
Zastoupená: Ing. Radek Trčka, ekonomicko-provozní ředitel
Bankovní spojení: 3401803/0300
IČO: 25582518
DIČ: CZ25582518

Společnost je vedená v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně v oddílu B, vložce 3137.

E-mailová adresa pro zaslání el. faktur: invoicein@bvv.cz.

Na základě této smlouvy (dále také „**Smlouva**“) se Dodavatel zavazuje pro Objednatele provést analýzu, vyvinout Software a/nebo poskytnout pro vyvinutý Software služby (v rozsahu objednaných služeb uvedeném níže), to vše za podmínek a způsobem uvedeným v této Smlouvě. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou obchodní a další podmínky přiložené k této Smlouvě.

1. ROZSAH OBJEDNANÝCH SLUŽEB

Služby údržby webu ibvv.cz dle přílohy D	Cena
<u>SLA</u> Garantované doby, ve kterých chyby začneme řešit Odkaz na helpdesk pro zadávání požadavků: https://dactylgroup.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/27	
<u>Project Manager</u> Přímá komunikace s projektovým manažerem	
<u>Hotline</u> Telefonická linka pro případ nedostupnosti projektového manažera: +420 777 678 110	
Termín zahájení poskytování Služeb	1. 11. 2024
Počet dní víkendové bdělosti za dobu trvání smlouvy	4 dny
Dny, ve kterých víkendová bdělost proběhne	
Délka fakturačního období	Kalendářní měsíc (dle odst. 3.1 Podmínek)
Cena za poskytování Služeb za jedno fakturační období (kalendářní měsíc poskytování služeb)	

1. KONTAKTNÍ OSOBY

Kontaktní osoba Dodavatele	
Jméno	Michal Závodný
Rozsah kompetencí	Sales
E-mail	
Telefonní číslo	

Kontaktní osoba Dodavatele	
Jméno	Martin Sikora
Rozsah kompetencí	Projektové řízení
E-mail	
Telefonní číslo	

Kontaktní osoba Objednatele	
Jméno	Jiří Vymyslický
Rozsah kompetencí	Vedoucí odboru informatiky a telekomunikace
E-mail	
Telefonní číslo	

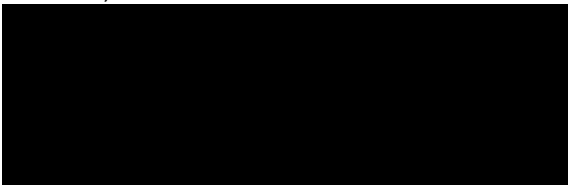
2. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- a. Smlouvu lze měnit písemnými dodatky odsouhlasenými oběma Stranami, a to ve stejné formě, jako byla uzavřena Smlouva. Příklad: Smlouvu uzavřenou v tištěné podepsané podobě lze měnit tištěným podepsaným dodatkem; Smlouvu uzavřenou elektronicky a zaslou druhou Straně s elektronickými podpisy lze změnit dodatkem ve stejné formě. Výjimku z tohoto pravidla tvoří oprávnění Dodavatele jednostranně změnit podmínky tvořící součást Smlouvy dle čl. 6.1. obchodních podmínek pro vývoj Software.
- b. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 6. 2025. Předčasné ukončení smlouvy je možné v souladu s Podmínkami.
- c. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

– Příloha D – Podmínky poskytování Služeb

- d. V případě rozporu mezi Smlouvou a jejími přílohami má přednost Smlouva. Smlouva nahrazuje veškerá předchozí ústní nebo písemná ujednání Stran.
- e. Odchylně od příloh k této Smlouvě se Strany dohodly na následujícím:

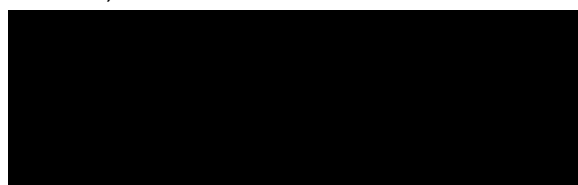
V Brně , dne



Za **Dodavatele**

Sebastian Kunec, jednatel

V Brně, dne



Za **Objednatele**

Ing. Radek Trčka, ekonomicko – provozní
ředitel

PŘÍLOHA D - PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Tyto podmínky poskytování Služeb (dále také „**Podmínky**“) jsou součástí smlouvy o vývoji Software a poskytování služeb (dále také „**Smlouva**“) uzavřené mezi Objednatel a společností **Dactyl Group s.r.o.**, se sídlem Kounicova 284/39, Veveří, 602 00 Brno, IČ 02912660, zapsanou v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 82966 vedenou u Krajského soudu v Brně, jako dodavatelem (dále také „**Dodavatel**“).

1. PODPŮRNÉ POUŽITÍ OBCHODNÍCH PODMÍNEK

1.1. V případě rozporu mezi obsahem Smlouvy a Podmínek má přednost Smlouva. V případě rozporu mezi Podmínkami a jinými podmínkami, které jsou součástí Smlouvy, mají ve vztahu k poskytování Služeb přednost tyto Podmínky.

2. SLUŽBY

2.1. Dodavatel bude podle Podmínek poskytovat služby (dále také „**Služby**“), na jejichž poskytování se Strany dohodly ve Smlouvě. V rozsahu služeb, na kterých Strany ve Smlouvě nedohodly, se Podmínky neuplatní. Objednatel za poskytování Služeb zaplatí Dodavateli cenu uvedenou ve Smlouvě.

2.2. Pokud Smlouva nebo tyto Podmínky v konkrétním případě nestanoví jinak, bude veškerá komunikace mezi Stranami probíhat prostřednictvím HelpDesk dostupného na adrese uvedené ve Smlouvě.

2.3. Objednatel poskytne Dodavateli maximální součinnost, zejména:

- a) Veškeré informace, přístupy, přístupové údaje a dokumenty vyžádané Dodavatel za účelem poskytování Služeb, a
- b) dostupnost, účast a aktivní spolupráci kvalifikovaných pracovníků Objednatele, kteří mají dostatečné znalosti Software a provozního prostředí Objednatele.

3. CENA

3.1. Fakturačním obdobím je kalendářní měsíc, v němž jsou Služby poskytovány (dále jen „fakturační období“). Datem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den daného kalendářního měsíce. Objednatel bude Dodavateli platit cenu za poskytování Služeb v daném fakturačním období předem. První fakturační období začíná termínem zahájení poskytování Služeb, další fakturační období začínají vždy dnem následujícím po skončení předchozího fakturačního období.

3.2. Dodavatel bude zasílat faktury za poskytování Služeb Objednateli vždy alespoň 15 dní před zahájením fakturačního období. Pokud to není možné (například v případě prvního fakturačního období), Dodavatel zašle fakturu Objednateli do 15 dnů od zahájení poskytování Služeb.

3.3. Veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH. Dodavatel bude cenu účtovat včetně DPH dle příslušných právních předpisů a Objednatel se zavazuje DPH uhradit.

3.4. Změna cen plnění dle Smlouvy je možná pouze na základě dohody smluvních stran uzavřené ve formě písemného dodatku ke Smlouvě. To neplatí v případě změny zákonné sazby DPH.

- 3.5. Faktury vystavené Dodavatelem budou mít splatnost alespoň 21 dní a budou zasílány na e-mailovou adresu Objednatele a případně dále v kopii na e-mailovou adresu pro zasílání faktur uvedenou ve Smlouvě. Objednatel zaplatí cenu převodem na účet Dodavatele označený ve faktuře. Použije přitom veškeré uvedené platební identifikátory (např. variabilní symbol). Veškeré faktury musí splňovat zákonné náležitosti daňového dokladu, v opačném případě je Objednatel oprávněn fakturu v době splatnosti Dodavateli vrátit k opravě. Do doby doručení bezvadné faktury neběží doba splatnosti. Po doručení bezvadné faktury běží celá doba splatnosti znovu od začátku.
- 3.7. V případě, že bude Objednatel v prodlení s platbou jakékoliv dlužné částky déle než dva pracovní dny, je Dodavatel oprávněn požadovat po Objednateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 3.8. V případě, že bude Objednatel v prodlení s platbou jakékoliv dlužné částky déle než 5 pracovních dnů, je Dodavatel oprávněn pozastavit poskytování Služeb, a to až do doby uhrazení všech dlužných částek; v takovém případě se veškeré lhůty pro poskytování Služeb prodlužují o dobu prodlení Objednatele. K postupu dle předešlé věty je Dodavatel oprávněn pouze v případě, že Objednatele předem písemně upozornil na jeho prodlení a poskytl mu lhůtu k nápravě tohoto prodlení v délce alespoň 2 pracovní dny.

4. ÚDRŽBA A HELPDESK

Obecná ustanovení

- 4.1. Údržbu poskytuje Dodavatel na základě požadavků, které mohou vznášet Kontaktní osoby Objednatele:
- a) prostřednictvím HelpDesk dostupného na adrese uvedené ve Smlouvě; a
 - b) v případě nedostupnosti HelpDesk prostřednictvím e-mailu zasláného na adresu helpdesk@dactylgroup.com. E-mail nenahrazuje Helpdesk, tudíž po obnovení dostupnosti HelpDesk je Objednavatel povinen zadat požadavek do HelpDesk i přesto, že jej zadal prostřednictvím e-mailu.
- 4.2. Dodavatel přijímá požadavky pouze v pracovních dnech (tj. veškeré dny vyjma sobot, nedělí a dnů pracovního klidu podle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu), a to v době od 09:00 do 17:00 hodin SEČ, s případným zohledněním letního času (dále také „**Pracovní doba**“). Požadavek vznesený v Pracovní době prostřednictvím HelpDesk je zadán v čas uvedený v HelpDesk. V případě požadavku vzneseného v Pracovní době prostřednictvím Hotline (čl. 4.21.) a/nebo e-mailu je požadavek zadán v okamžiku jeho potvrzení Dodavatelem. Požadavek lze vznášet i mimo Pracovní dobu, v takovém případě se však považuje za zadaný v okamžik začátku Pracovní doby.
- 4.3. Pokud požadavek neobsahuje dostatečné informace k tomu, aby mohl být účinně řešen, může si Dodavatel od Objednatele vyžádat doplňující informace, dokumenty či jiné materiály. Veškeré doby a lhůty související s požadavkem se pozastavují do doby, než Dodavatel získá vyžádané informace.
- 4.4. Bude-li požadavek cílit na poskytnutí jiné služby než Služby Údržby, je Dodavatel oprávněn změnit požadavek Objednatele tak, aby odpovídal své skutečné povaze. Dodavatel o tom Objednatele bude informovat prostřednictvím HelpDesk.
- 4.5. Dodavatel v rámci údržby odstraňuje vady Software, které se objeví při jeho užívání Objednatelem a mají nepříznivý dopad na jeho funkčnost. Dodavatel naopak v rámci údržby neodstraňuje takové chyby, které vznikly nesprávnou konfigurací, propojením Software s jiným software nebo jakýmkoliv jiným zásahem do Software ze strany Objednatele nebo třetí osoby. Tyto chyby odstraňuje Dodavatel pouze nad rámec sjednaných Služeb v režimu a za hodinovou sazbu vývoje.
- 4.6. Pokud při užívání Software dojde k vadě, Objednatel bez zbytečného odkladu zadá požadavek na její řešení. Požadavek musí obsahovat přesný a podrobný popis vady a situací, v nichž k ní dochází, a v případě potřeby snímky obrazovek s chybovými hlášeními a záznamy o chybách a navrhovanou kategorii vady dle následující tabulky:

Kategorie vady	Popis
<u>A</u> provozní vady znemožňující užívání Software	Vady, které způsobují opakované "zamrznutí" nebo "zhroucení" Software během normálního používání; závažnou ztrátu nebo závažné porušení obchodních dat během běžného užívání Software; že významná a funkčně kritická část Software je nefunkční a neexistuje postup pro náhradní řešení vad, přičemž tomu nemůže být zabráněno použitím běžných postupů v kompetenci Objednatele. Do této kategorie nespádají provozní problémy poskytovatele internetového připojení, hostingu ani datového úložiště (vady služeb poskytovaných třetími stranami).
<u>B</u> provozní vady omezující užívání Software	Vady překonatelné workaroudem, které způsobují významné problémy při užívání Software. Dále se jedná vady spočívající v tom, že se část dodaného Software významně odchyluje od specifikace Software písemně dohodnuté Stranami, avšak neomezují významně jeho funkčnost. Do této kategorie spadají i závažné nekompatibility a/nebo závažné problémy v grafickém uživatelském prostředí, které znemožňují nebo výrazně ztěžují jeho užívání
<u>C</u> Jiné problémy	Problémy, které se projevují v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným ve specifikaci Software písemně dohodnuté Stranami, problémy v grafickém uživatelském prostředí a jiné problémy, které nejsou uvedeny v předchozích kategoriích.

4.7. Dodavatel kategorizaci navrhnoutou Objednatelem pečlivě zváží a následně rozhodne o konečné kategorizaci vady. Vadu Dodavatel vyřeší v přiměřené době odpovídající její kategorii.

4.8. Vada je vyřešena, pokud:

- a) dojde k vyřešení příčiny vady a přestane k ní docházet, nebo
- b) Dodavatel poskytne Objednateli takové pokyny pro užití Software, při jejichž dodržení k vadě nedochází („workaround“).

4.9. Případné vady poskytnuté údržby musí Objednatel vytknout způsobem, jako by se jednalo o vadu dle těchto Podmínek. Dodavatel takto vytknutou vadu vyřeší postupem dle tohoto článku 4 Podmínek. Pokud se vadu Dodavateli nepodaří odstranit, poskytne Objednateli slevu z ceny plnění v přiměřené výši určené dohodou smluvních stran, a to až do výše celkové ceny Služeb zaplacené Objednatelem za poslední fakturační období. Žádná jiná práva z vadného plnění Objednateli nevznikají.

SLA

4.10. Zadáním požadavku splňujícím veškeré požadavky dle těchto Podmínek, a za předpokladu, že je objednána služba SLA, začíná běžet níže uvedená reakční doba. V reakční době vztahující se k příslušné kategorii vady bude Dodavatel informovat Objednatele o tom, že vadu eviduje a začíná na ní pracovat.

4.11. Na požadavky Objednatele na nacenění služeb neuvedených v těchto Podmínkách (například na vývoj nových funkcí Software) odpoví Dodavatel v době o délce doby pro vyřešení vady kategorie C.

Kategorie vady	Reakční doba	Doba pro vyřešení:
A	1 hodina	8 hodin
B	8 hodin	16 hodin
C	16 hodin	40 hodin

4.12. V případě, že se jedná o rozsáhlejší problém, který nelze objektivně vyřešit v rámci shora stanovených SLA, lze uvedené doby na základě výslovné dohody stran prodloužit. V takovém případě bude Dodavatel neprodleně informovat Objednatele o potřebě prodloužení doby pro vyřešení vady a o odhadované nové době vyřešení. Dohodnuté prodloužení doby bude v takovém případě odpovídat nezbytnému času, který je adekvátní pro řádné vyřešení problému.

4.13. Čas stanovený pro vyřešení problému podle jednotlivých kategorií vad (A, B, C) se pozastaví v momentě, kdy Dodavatel potřebuje získat dodatečné informace nebo součinnost od Objednatele nebo od třetí strany. Doba pozastavení bude odpovídat době, po kterou jsou tyto informace nebo součinnost nezbytné pro pokračování v řešení problému. Dodavatel služeb bude Objednatele neprodleně informovat o požadavku na dodatečné informace nebo součinnost a po obdržení těchto informací bude čas pro vyřešení problému opět obnoven.

4.14. V případě nedodržení sjednaných dob pro vyřešení dle čl. 4.11. kategorie vady A Dodavatel poskytne Objednateli slevu z ceny poskytování Služby SLA na další fakturační období, a to ve výši 10.000, - Kč za každé jednotlivé takovéto porušení povinnosti Dodavatele. V případě nedodržení sjednaných dob pro vyřešení dle čl. 4.11. kategorie vady B Dodavatel poskytne Objednateli slevu z ceny poskytování Služby SLA na další fakturační období ve výši 5.000, - Kč za každé jednotlivé takovéto porušení povinnosti Dodavatele. V případě nedodržení sjednaných dob pro vyřešení dle čl. 4.11. kategorie vady C u více než 5 požadavků vznesených v rámci stejného fakturačního období, poskytne Dodavatel Objednateli slevu z ceny ve výši 10 % z ceny poskytování Služby SLA na další fakturační období, a to za každou další vadu nevyřešenou ve sjednané době pro vyřešení. Jiné nároky vyplývající z vadného poskytování Služeb Objednateli nevznikají.

4.15. Doba pro vyřešení požadavku se prodlužuje o nutnou součinnost Objednatele, je-li nezbytná pro vyřešení vady.

4.16. Uplatněním nároku Objednatele na jakoukoliv sankci dle této smlouvy (smluvní pokuty, sleva z ceny plnění) není dotčen nárok na náhradu případné škody vzniklé v důsledku prodloužení Dodavatele.

Víkendová bdělost

4.17. Požadavky mimo pracovní dobu přijímá Dodavatel pouze v předem definovaných dnech, které Objednatel odešle vždy minimálně 3 měsíce předem. Jedná se o soboty, neděle a dny pracovního klidu podle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech

pracovního klidu, a to v době od 09:00 do 17:00 hodin SEČ, s případným zohledněním letního času (dále také „**Víkendová bdělost**“).

- 4.18. Během víkendové bdělosti zajistí Dodavatel dostatek kapacit k řešení vad vymezených dle čl. 4.6. jako Kategorie A. Lhůty uvedené v čl. 4.11 jsou tímto zachovány.
- 4.19. Předem nahlášená Víkendová bdělost a řešení vzniklých požadavků, jsou zahrnuty v ceně plnění dle Smlouvy. Vady řešené v rámci víkendové bdělosti nad rámec rozsahu dle předešlé věty bude Dodavatel dodávat v rámci podmínek běžného agilního vývoje dle smluvené hodinové odměny.

Project Manager

- 4.20. Dodavatel vyhradí pro potřeby přímé komunikace s Kontaktními osobami Objednatele projektového manažera, jehož jméno a kontaktní údaje jsou uvedeny ve Smlouvě. Nad rámec způsobů uvedených v čl. 4.1. jsou Kontaktní osoby Objednatele oprávněny přednostně vznášet požadavky na řešení vad kategorie A prostřednictvím projektového manažera. Projektový manažer přijímá požadavky pouze v Pracovní době, čl. 4.2. se na požadavky vznesené prostřednictvím projektového manažera uplatní podobně. Objednatel může s projektovým manažerem řešit i jiné záležitosti týkající se Software.

Hotline

- 4.21. Nad rámec způsobů uvedených v čl. 4.1. jsou Kontaktní osoby Objednatele oprávněny vznášet požadavky na řešení vad kategorie A telefonicky na hotline uvedené ve Smlouvě. Hotline je vždy dostupná pouze v Pracovní době dle odst. 4.2. Hotline nenahrazuje Helpdesk, požadavky vznesené prostřednictvím Hotline jsou zadány a veškeré reakční doby a doby pro vyřešení začínají běžet až v okamžiku potvrzení požadavku do Helpdesk.

5. OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

- 5.1. Dodavatel neodpovídá za vady Služeb a případnou újmu Objednatele, které vzniknou v důsledku okolností na Dodavateli nezávislých nebo v důsledku událostí vyšší moci. Objednatel neodpovídá za případné prodloužení s plněním svých závazků způsobené v důsledku okolností na Objednateli nezávislých nebo v důsledku událostí vyšší moci.
- 5.2. Za případ vyšší moci Strany považují veškeré nepředvídatelné okolnosti, kterým nemohou přiměřeným způsobem ovládat, zejména živelní pohromy, výpadky elektrické energie nebo internetové sítě, embarga, stávky (včetně plánovaných stávek), války, epidemie (včetně epidemie covid-19), kybernetické útoky (například DDoS) a zásahy třetích stran, které Strany nemohly rozumně předvídat nebo jim nemohly bez dodatečných nákladů zabránit. V případě zásahu vyšší moci, který Straně brání plnit závazky podle Smlouvy, tuto skutečnost postihnutá Strana oznámí druhé Straně bez zbytečného odkladu s uvedením doby, během které nemůže plnit své povinnosti. Dojde-li k neplnění závazku z důvodu vyšší moci, nezakládá to podstatné porušení Smlouvy.

6. UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 6.1. Každá ze stran může poskytování Služeb vypovědět bez uvedení důvodu s 2měsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba začíná běžet okamžikem doručení výpovědi druhé Straně.

6.2. Dodavatel může poskytování Služeb vypovědět s okamžitou účinností, pokud je Objednatel v úpadku nebo hrozícím úpadku ve smyslu právních předpisů účinných ke dni výpovědi, nebo bylo proti Objednateli zahájeno insolvenční řízení nebo vstoupil do likvidace.

6.3. Dodavatel může odstoupit od poskytování Služeb z důvodu podstatného porušení Podmínek Objednatelem. Podstatným porušením Podmínek ze strany Objednatele se rozumí zejména:

- a) prodlení se zaplacením jakékoliv vyúčtované částky po dobu delší než 30 dní; nebo
- b) nereagování na zprávy nebo dotazy Dodavatele nebo neposkytnutí materiálů nebo informací ani do 30 dnů od jejich vyžádání.

Dodavatel je oprávněn odstoupit od poskytování Služeb dle tohoto ustanovení v případě, že Objednatele předem (alespoň 5 pracovních dnů) písemně upozornil na jeho prodlení a vyzval jej k nápravě.

6.4. Ukončení poskytování Služeb ani zánik Smlouvy z jakéhokoliv důvodu nemá vliv na povinnost Objednatele zaplatit cenu za veškeré poskytnuté Služby, započaté fakturační období a všechny ostatní vyúčtované částky, na něž vznikl Dodavateli nárok v souladu se Smlouvou.