Servisní smlouva  
uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku   
(dále také jen „Smlouva“)

*mezi následujícími smluvními stranami*

**Moravská zemská knihovna v Brně**

se sídlem Kounicova 65a, Brno 601 87

zastoupen: panem prof. PhDr. Tomáš Kubíček, Ph.D., ředitelem

IČO: 00094943

DIČ: CZ00094943

osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních: prof. PhDr. Tomáš Kubíček, Ph.D., ředitel

osoby oprávněné jednat ve věcech technických: Mgr. Lenka Dostálová.

bankovní spojení: Česká národní banka

číslo účtu: 197638621/0710

(dále jen „**objednatel**")

a

1. BZ Company Internacional s. r. o.

se sídlem Tovačovského 490/4, Hodolany, 779 00 Olomouc

zastoupen: Jan Látal, jednatel

IČO: 27834085

DIČ: CZ27834085

osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních: Jan Látal

osoby oprávněné jednat ve věcech technických: Sabrina Šimonová, Anna Melicherová

bankovní spojení: Fio banka, a.s.

číslo účtu: 2400251625/2010

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, sp. zn. C 30867

(dále jen „**zhotovitel**")

(Objednatel a zhotovitel společně dále též „**smluvní strany**“ nebo každý jednotlivě „**smluvní strana**“)

PREAMBULE

1. Zhotovitel se zavázal uzavřít s objednatelem servisní smlouvu v rámci provozu webové prezentace umístěné na doméně „mcvrk.mzk.cz“.
2. Předmět smlouvy
   1. **Servisní podpora**
      1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli po dobu trvání Smlouvy Servisní podporu spočívající v údržbě Webového portálu mcvrk.mzk.cz(dále jen „**Dílo**“). Jde zejména o řešení chyb či výpadků, které nemají povahu vady, která by byla bezplatně odstraněna na základě práv Objednatele z vad Díla.
      2. Objednatel se zavazuje za Servisní podporu poskytovanou Zhotovitelem dle Smlouvy zaplatit sjednanou cenu a poskytnout mu potřebnou součinnost.
   2. **Služby rozvoje**
      1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli po dobu trvání Smlouvy po předchozí vzájemné dohodě Stran, Služby rozvoje webu, spočívající v úpravě stávajících funkcí díla, vytváření nových funkcionalit díla a ve vytváření jakýchkoli jiných změn nebo doplnění díla (uvedené úpravy, funkcionality, změny a doplnění jsou dále definovány též jako „**Rozšíření**“), to vše dle požadavků Objednatele a udělit Objednateli k Rozšířením oprávnění k výkonu práva (licence) užít Rozšíření dle této Smlouvy.
      2. Objednatel se zavazuje za Služby rozvoje poskytované Zhotovitelem dle Smlouvy zaplatit sjednanou cenu a poskytnout mu potřebnou součinnost.
3. Průběžná servisní údržba a řešení požadavků
   1. **Průběžná servisní údržba**
      1. Zhotovitel je povinen zajistit po dobu trvání Smlouvy, aby Dílo bylo řádně provozuschopné, schopné plnit svůj účel a bylo zabezpečeno způsobem, který odpovídá obecně známému stavu technických znalostí a odstraňovat incidenty spojené s provozem díla.
      2. Zhotovitel je povinen provádět průběžně po dobu trvání Smlouvy instalace Rozšíření dle požadavků Objednatele.
      3. Údržbu díla bude Zhotovitel provádět průběžně po dobu trvání Smlouvy. V této souvislosti je Zhotovitel oprávněn po nezbytně nutnou dobu vyřadit dílo z provozu, popř. provoz podstatným způsobem omezit (odstávka).
      4. Údržba bude prováděna pravidelně, a to nejméně v rozsahu 4 hodin měsíčně.
      5. Rozsah poskytovaných služeb:

* Pravidelný dohled a průběžná kontrola validace webu
* Pravidelné aktualizace administrace, bezpečnostní záplaty a aktualizace dle zákonných nařízení
* Pravidelná analýza návštěvnosti, statistiky o přístupech a návštěvnosti.
* Nevyužitý čas je využit ve prospěch řešení Požadavků.
  1. **Řešení provozních incidentů**
     1. Zhotovitel je v rámci Servisní podpory povinen reagovat na provozní incidenty, tj. stavy, kdy dílo vykazuje vady nebo nefunguje v souladu s požadavky Objednatele (dále také jen „**Incidenty**“ nebo „**Provozní incidenty**“). Každá ze smluvních stran je povinna oznámit Incident druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu poté, co jej zjistila.
     2. Zhotovitel je povinen reagovat na Provozní incidenty způsobem a ve lhůtách dále uvedených. Reakční doba a doba vyřešení vady či incidentu se počítá od okamžiku nahlášení Provozního Incidentu.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ Incidentu** | **Doba na reakci nahlášeného incidentu** | **Doba na  odstranění incidentu** |
| Kritický | do 4h\* | do 8h\* |
| Běžný | do 8h\* | do 24h\* |

\*pracovních hodin

**Specifikace Incidentu**

**Kritický Incident:** Stav zabraňující provozu (havarijní typ Incidentu), produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav nelze dočasně řešit organizačním opatřením. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Dodavatele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve stanovené lhůtě od nahlášení Incidentu, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktu a překlasifikování na Incident kategorie „Běžný”. Vada bude odstraněna v nejkratší možně lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

**Běžný incident:** Stav neomezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav neomezuje běžný provoz Objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz jako celku, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Dodavatele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve stanovené lhůtě od nahlášení Incidentu. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele, Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

|  |
| --- |
| **Měsíční rozsah poskytování služeb**  min. 3 hodin |
| max. 30 hodin, není-li dohodnuto jinak |

Pokud je to možné, sdělí Zhotovitel při obdržení oznámení o Incidentu očekávaný časový rozsah jeho řešení a typ Incidentu.

* + 1. Není-li po dobu trvání Smlouvy sjednáno jinak, oznamuje Objednatel Provozní incident prostřednictvím **emailové komunikace do schránky podpora@bzcompany.cz** případně doplní informace na telefonním čísle**: +420 774 700 454** v pracovní dny **od 8:00 hodin do 16:00 hodin.**
    2. Objednatel je povinen uvést informace o Provozním incidentu, zejména jeho popis, kdy a jak se stal, jak byl zjištěn popř. též připojit opisy chybových hlášení (dále také jen „**Oznámení**). Oznámení musí rovněž obsahovat jméno toho, kdo vadu oznámil.
    3. Incident se považuje za vyřešený v okamžiku, kdy Objednatel potvrdí Zhotoviteli, že došlo k jeho vyřešení, přičemž odstranění Incidentu bude dosaženo zejména v případě, kdy dojde k odstranění chyby, která Incident způsobila.
    4. V případě, že objednatel plně nevyužije stanovený měsíční rozsah poskytování služeb, přenáší se takto nevyužité hodiny do následujících kalendářních měsíců. Přenášený rozsah poskytování služeb v hodinách je platný vždy do konce příslušného kalendářního roku. Uplynutím posledního dne příslušného kalendářního roku se všechny přenesené hodiny anulují a objednatel nemá nárok na čerpání anulovaných hodin z uplynulého kalendářního roku.

1. Způsob poskytování Služeb rozvoje
   1. **Oznamování a evidence Požadavků** 
      1. Objednatel bude zasílat jednotlivé požadavky prostřednictvím **emailové komunikace do schránky podpora@bzcompany.cz** (dále také jen „**Požadavek**“).
      2. Objednatel bude zasílat Požadavky z emailových schránek od osob oprávněných jednat ve věcech technických. V případě zadávání Požadavků  z více emailů, je nutné, aby objednatel potvrdil Požadavek kontaktní osobou, ze seznamu osob oprávněných jednat ve věcech technických.
      3. Zhotovitel je povinen potvrdit přijetí požadavku do 3 pracovních dní a navrhnout či spočítat cenovou kalkulaci, případně rovněž zařazení do konkrétního typu požadavku.
      4. Objednatel je povinen do 3 pracovních dnů od obdržení přijetí objednávky od zhotovitele, potvrdit zhotoviteli přijetí potvrzení, a to včetně stanovených cen či zařazení do konkrétních typů Požadavků.
   2. **Součinnost smluvních stran**
      1. Objednatel poskytne Zhotoviteli nezbytnou součinnost pro splnění Požadavků.
      2. Zhotovitel je povinen Objednatele upozornit s dostatečným předstihem na potřebu součinnosti ze strany Objednatele.
      3. V případě, že Objednatel neposkytne oprávněně požadovanou součinnost ze strany Zhotovitele, prodlužuje se o dobu, se kterou je Objednatel v prodlení s poskytnutím součinnosti, řádná doba plnění Zhotovitele. Pokud objednatel nebude zhotoviteli poskytovat nutnou součinnost po dobu delší než 20 kalendářních dní, je zhotovitel oprávněn od smlouvy odstoupit.
      4. Požadavek se považuje za vyřešený v okamžiku, kdy Objednatel potvrdí Zhotoviteli, že došlo k jeho dokončení, přičemž dokončení Požadavku bude dosaženo zejména v případě, kdy bude uskutečněna potřeba vyplývající ze zadání Požadavku.
   3. **Informační povinnost smluvních stran**
      1. Obě smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu písemně ohlásit druhé smluvní straně změny kontaktních údajů uvedených v této Smlouvě.
   4. **Další ujednání vztahující se k Incidentům či požadavkům**
      1. Zhotovitel se zavazuje v rámci Rozšíření, představujícího splnění Incidentu, či Požadavku, předat Objednateli také související dokumentaci.
      2. V případě, že plnění Požadavku může vést k ohrožení dat uložených v databázi objednatele, je Zhotovitel povinen provést jejich zálohu, pokud je to pro Zhotovitele možné a v případě, že provedení zálohy pro Zhotovitele možné není, potom je Zhotovitel povinen požádat Objednatele o provedení zálohy a vyčkat, dokud neobdrží sdělení Objednatele, že záloha je provedena.
      3. Objednatel má nárok na zdrojové kódy Rozšíření a jejich dokumentaci. Tyto mu budou předány po ukončení platnosti smlouvy.
2. Cena služeb a platební podmínky
   1. Objednatel uhradí Zhotoviteli cenu za služby Servisní podpory dle této Smlouvy
   2. Objednatel uhradí Zhotoviteli dohodnutou cenu za Správu, průběžnou údržbu a rozvoj webu mcvrk.mzk.cz, která bude odsouhlasena pro každý jednotlivý Požadavek či Incident.
   3. **Cenová ujednání za níže uvedené položky po dobu trvání smlouvy**
      1. **Cena za Průběžnou servisní údržbu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sazba za služby v rozsahu specifikovaných ve článku 2.1.4 | 2 085,-Kč bez DPH | 3 448,5,-Kč včetně DPH |

* + 1. **Cena hodinová za poskytování sužeb rozvoje**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Hodinová sazba pro úpravy administrace a můstků (vývojář) | 1 350,-Kč bez DPH | 1 633,50,-Kč včetně DPH |
| Hodinová sazba pro úpravy programátorských prací | 1 080,-Kč bez DPH | 1 306,80,-Kč včetně DPH |
| Hodinová sazba pro servisní podporu (helpdesk) | 585,-Kč bez DPH | 707,85,-Kč včetně DPH |
| Hodinová sazba pro grafické práce | 650,-Kč bez DPH | 786,50,-Kč včetně DPH |

* 1. Služby Průběžné servisní údržby a Služby rozvoje budou účtovány čtvrtletně, vždy za uplynulé tři kalendářní měsíce. Zhotovitel zašle Objednateli přehled poskytnutých služeb, Incidentů, Požadavků a Rozšíření vytvořených na jejich základě (dále také jen „**Přehled**“). Zhotovitel zašle Objednateli Přehled do 10. (slovy: desátého) dne od skončení příslušného kalendářního měsíce, za který mají být poskytnuté služby vyúčtovány.
  2. Zhotovitel vystaví k vyúčtování Ceny Průběžné servisní údržby a Ceny služeb rozvoje daňový doklad – fakturu (dále také jen „**Faktura**“), jakmile dojde k odsouhlasení Přehledu Objednatelem. Přílohou faktury je přehled poskytnutých služeb písemně odsouhlasený objednatelem.
  3. Splatnost jakýchkoliv daňových dokladů – faktur vystavených na základě této Smlouvy je 14 kalendářních dnů od jejich doručení Objednateli.
  4. Všechny vystavené Faktury musí obsahovat náležitosti obchodní listiny dle ust. § 435 občanského zákoníku a daňového dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, všechny předpisy platné na území České republiky.
  5. V případě, že jakákoliv Faktura nebude mít stanovené náležitosti v čl. 4.7. této Smlouvy výše nebo bude obsahovat nesprávné údaje, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od obdržení náležitě doplněné či opravené faktury.

1. Odpovědnost za vady a za škodu
   1. **Odpovědnost za vady**
      1. Zhotovitel poskytuje na Rozšíření záruku za jakost v délce 24 měsíců od data podpisu této smlouvy.
   2. **Odpovědnost za právní vady**
      1. Zhotovitel odpovídá za to, že Rozšíření nebude zatíženo právy třetích osob, zejména právy duševního vlastnictví včetně možnosti provádění úprav, změn, spojovány s jinými díly apod.
      2. Vyjde-li právní vada Rozšíření najevo, je Zhotovitel vlastním jménem povinen tyto nároky na své náklady vypořádat, včetně případného soudního sporu; za tímto účelem je Zhotovitel povinen zajistit řádné a svědomité vedení takového sporu a činit veškeré potřebné úkony tak, aby práva Zhotovitele, resp. Objednatele nebyla zpochybněna z důvodu nedostatečné procesní obrany.
   3. **Odpovědnost za škodu**
      1. Odpovědnost za škodu se řídí občanským zákoníkem.
2. Ostatní ujednání
   1. **Povinnost vydat rozpracovaný stav změn v případě skončení Smlouvy**
      1. Po ukončení Smlouvy jakýmkoliv způsobem je Zhotovitel povinen předat Objednateli veškeré podklady a poskytnout veškeré informace či další požadovanou součinnost, tak aby nevznikla na straně Objednatele jakákoliv škoda v souvislosti s Rozšířeními, které by byly v okamžiku skončení Smlouvy v rozpracovaném stavu, a to včetně zdrojových kódů a související dokumentace.
3. Zánik Smlouvy
   1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, v době trvání dvou let. Tato Smlouva zaniká:
4. dohodou smluvních stran;
5. výpovědí za podmínek sjednaných v této Smlouvě;
6. odstoupením od Smlouvy za podmínek stanovených zákonem.
   1. Výpověď
      1. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní dobou 10 dnů ode dne doručení výpovědi Zhotoviteli, pokud se Zhotovitel dostane do prodlení s plněním dle této smlouvy delším než 30 dnů.
      2. Objednatel je oprávněn tuto smlouvy vypovědět, a to z jakéhokoliv důvodu nebo i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 3 kalendářní měsíce a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi zhotoviteli.
      3. Zhotovitel je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní dobou 10 dnů ode dne doručení výpovědi Objednateli, pokud se Objednatel dostane do prodlení s úhradou Faktury nebo její části a ani přes písemnou výzvu odeslanou po splatnosti dlužné částky, která bude doručena Objednateli, nedojde k úhradě dlužné částky, a to ani ve lhůtě v takové výzvě uvedené, která musí být nejméně 30 dnů od doručení takové výzvy.
   2. **Práva a povinnosti trvající po zániku této Smlouvy**
      1. V případě zániku Smlouvy je Zhotovitel povinen předat Objednateli dokumentaci, evidence a agendy, které zpracoval v souvislosti s touto Smlouvou a které se týkají Internetového portálu, pokud tato Smlouva nestanoví ještě další věci či práva, na které by měl Objednatel nárok. V rámci tohoto předání Zhotovitel předá Objednateli veškerá data týkající se aktuální verze díla. V případě potřeby je Zhotovitel povinen poskytnout Objednateli oproti sjednané náhradě nákladů součinnost nutnou k dalšímu provozování díla Objednatelem či třetí osobou.
      2. I přes zánik této Smlouvy nejméně následující práva a povinnosti nepozbydou platnosti a závazky z nich považují smluvní strany za vymahatelné i po ukončení této Smlouvy:
7. povinnost Zhotovitele zdržet se poskytnutí Rozšíření třetím osobám.
8. nároky vyplývající z vad Rozšíření nebo spočívající ve smluvních pokutách, náhradě škody či jiných sankčních nebo satisfakčních nárocích vyplývajících z této Smlouvy.
9. Závěrečná ujednání
   1. Smluvní strany se dohodly, že vztahy, jakož i práva a povinnosti vycházející ze Smlouvy se řídí českým právem, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, vše v platném znění.
   2. Zhotovitel bere na vědomí, že je v souladu s ustanovením § 2. písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
   3. Tato smlouva ani jakákoli práva a povinnosti z ní vyplývající nemohou být žádnou ze smluvních stran postoupena na třetí osobu, nedohodnou-li se na tom smluvní strany písemně.
   4. Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory vycházející z této Smlouvy, budou řešeny před obecnými soudy České republiky.
   5. Tato Smlouva je vyhotovená ve 2 vyhotoveních, která mají platnost originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden exemplář. Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze po dohodě stran formou písemných dodatků.
   6. V případě, že by některé ustanovení Smlouvy bylo nebo se v budoucnu stalo z jakýchkoliv důvodů neplatné, nezpůsobuje neplatnost ostatních částí Smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit po vzájemné dohodě toto ustanovení jiným, odpovídajícím svým obsahem účelu zrušeného ustanovení.
   7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem jejího zveřejnění v Informačním systému Registru smluv.

8.8. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním této smlouvy a jejích metadat v Informačním systému Registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., které v souladu s ustanoveními dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) zajistí objednatel. Smluvní strany nepovažují žádné ustanovení této smlouvy za obchodní tajemství.

|  |  |
| --- | --- |
| V Brně  dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Moravská zemská knihovna v Brně**  prof. PhDr. Tomáš Kubíček, Ph.D.  ředitel | V Olomouci  dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **BZ Company Internacional s.r.o.**  Jan Látal  jednatel |