

Smlouva o poskytování služeb

Číslo smlouvy Objednatele:

Číslo smlouvy Poskytovatele: SoPS072016

Smluvní strany

Perfect System, s.r.o.se sídlem: Radlická 3301/68, 150 00 Praha 5
(zapsáno u Městského soudu v Praze v oddílu C, vložka číslo 84989)

IČO: 26480981

DIČ: CZ26480981

Zastoupená Ing. Petrem Novotným, jednatelem
odpovědná osoba ve věcech smluvních: Martin SvobodaBankovní spojení: ~~Číslo účtu: [redacted]~~
jako poskytovatel na straně jedné
(dále jen „Poskytovatel“)

a

Horácké divadlo Jihlava, příspěvková organizace

se sídlem: Komenského 1359/22, 586 01 Jihlava

IČO: 00094811

DIČ: CZ00094811

Zastoupená: Mgr. Ondřejem Remiášem, ředitelem
jako objednatel na straně druhé
(dále jen „Objednatel“),

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování služeb technické podpory (dále jen „Smlouva“), a to dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), a dále s použitím příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona ve znění pozdějších předpisů (dále jen „AZ“).

I.**Účel smlouvy**

Účelem Smlouvy je zajištění bezporuchového chodu software Rezervační vstupenkový systém Colosseum (dále též „Systém“) formou poskytování technické podpory. Objednatel získal oprávnění užívat Systém na základě Smlouvy o dílo a smlouvy o poskytnutí licence a služeb číslo SoDLS012016 (dále též „Licenční smlouva“).

II.**Předmět plnění**

1. Předmětem plnění je technická podpora Systému.
2. Poskytovatel se zavazuje, že v rámci plnění předmětu této Smlouvy bude Objednateli poskytovat následující služby technické podpory:
 - a. Technická podpora provozu Systému
 - b. Garance servisního zásahu a vlastní servisní zásah v případě kritické nefunkčnosti Systému

- c. Monitoring, pravidelná kontrola Systému
 - d. Pravidelný update Systému
3. Bližší specifikace poskytovaných služeb je uvedena v Příloze č.1 Smlouvy.

III.

Místo plnění

1. Místem plnění dle Čl. II. odst. 2. Smlouvy jsou místa, kde je Systém Objednatele instalován (dále též „Místo instalace“), sídlo Poskytovatele, datové centrum Poskytovatele.
2. Místem plnění dle Čl. II. odst. 3. Smlouvy je datové centrum Poskytovatele.
3. Podle povahy poskytovaného plnění mohou práce na předmětu plnění probíhat prostřednictvím vzdálené správy Systému nebo přímo v Místě instalace Systému.

IV.

Čas a způsob plnění

1. Technická podpora a poskytování služeb dle Čl. II. Smlouvy jsou zahájeny dnem 1. října 2016.
2. Způsob a pravidla kontaktování technické podpory Poskytovatele ze strany Objednatele a definice pojmů jsou uvedeny v Příloze č. 3 této Smlouvy.
3. Plnění podle Čl. II. odst. 2 písm. a/ Smlouvy je poskytováno denně včetně sobot, nedělí a dnů pracovního klidu v době od 8:00 do 22:00 hod. na určeném telefonním čísle Poskytovatele pro kritické nefunkčnosti Systému a na určené e-mailové adrese pro nekritické nefunkčnosti Systému. Nejzazší doba odezvy pro kritické nefunkčnosti Systému je do 0,5 hodiny. Doba odezvy pro nekritické nefunkčnosti systému je do následujícího pracovního dne.
4. Plnění podle Čl. II. odst. 2 písm. b/ Smlouvy je poskytováno v pracovní dny i mimo pracovní dny a pracovní hodiny v čase 8.00 – 22.00 hodin. Nejzazší doba odezvy na požadavek servisního zásahu je do 2 hodin. Servisní zásah je realizován prostřednictvím vzdálené správy Systému, v případě nutnosti je realizován osobní zásah servisního technika Poskytovatele.
5. Plnění podle Čl. II. odst. 2 písm. c/ Smlouvy je poskytováno nepřetržitě pomocí obslužných aplikací Systému
6. Plnění podle Čl. II. odst. 2 písm. d/ Smlouvy je poskytováno dle potřeb Objednatele a Poskytovatele, obvykle jednou ročně. Je-li Poskytovatelem update označen jako kritický, je pro Objednatele povinný. Update Systému je realizován formou aktualizace serverové instalace Systému.
7. Pro účely této Smlouvy se pracovní dobou rozumí čas od 8.00 hodin do 16.30 hodin v pracovní den. Je-li porucha zjištěna mimo pracovní dobu, práce na zajištění náhradního řešení započnou okamžitě, lhůty dle tohoto bodu však začínají běžet od 8.00 hodin následující pracovní den.
8. Plnění podle Čl. II. odst. 2 Smlouvy je poskytováno v rámci paušální částky stanovené v Čl. V. odst. 1 písm. a) Smlouvy, není-li Smlouvou stanoveno jinak.
9. Dobou odezvy se rozumí doba, která uplyne od nahlášení problému/požadavku Objednatelem do doby, kdy Poskytovatel započne s řešením daného problému/požadavku.

V.

Cena plnění a platební podmínky

1. Obě strany se dohodly, že:
 - a) Za poskytnutá plnění podle Čl. II. odst. 2. Smlouvy po dobu platnosti Smlouvy zaplatí Objednatel Poskytovateli paušální částku ve výši 4.500,- Kč bez DPH, která bude účtována v zákonné výši, za kalendářní měsíc. Tato cena zahrnuje již veškeré náklady včetně cestovních a jiných nákladů Poskytovatele souvisejících s plněním předmětu Smlouvy, není-li uvedeno jinak.
2. Fakturu na cenu plnění dle odst. 1. písm. a/ tohoto článku Smlouvy je Poskytovatel oprávněn vystavit vždy k začátku kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, kterého se plnění Smlouvy týká.
3. Doba splatnosti faktur vystavených Poskytovatelem je dohodnuta na 10 dnů od data vystavení faktury, přičemž splatností se rozumí připsání dlužné částky na účet Poskytovatele.
4. Faktura musí mít vždy náležitosti daňového dokladu podle § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. Pokud faktura neobsahuje všechny zákonem a smlouvou stanovené náležitosti, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že Poskytovatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě není Objednatel v prodlení s úhradou.
5. Počínajíc následujícím kalendářním rokem po uzavření Smlouvy (nejdříve však v roce 2018) může být cena předmětu smlouvy dle Čl. V., odst. 1. Smlouvy valorizována o úředně priznaný roční klouzavý průměr celkové inflace (dále jen "inflace") za předchozí rok. Obě strany se zavazují respektovat pro tento účel oficiální údaje Českého statistického úřadu. Veškeré výpočty valorizací provádí Poskytovatel.

VI.

Povinnosti smluvních stran

1. Povinnosti Poskytovatele:
 - a) Poskytovat služby v rozsahu a termínech stanovených touto Smlouvou.
 - b) Práce prováděné v Místě instalace uskutečňovat v pracovní době Objednatele, tzn. v pracovní dny od 8. do 16:30 hod., pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
 - c) Informovat Objednatele s dostatečným předstihem o plánovaných zásazích, které mohou mít vliv na provoz Systému, jako jsou pravidelné i nepravidelné profylaxe, změny stavů služeb, které využívá Systém, změny bezpečnostní politiky. V případě provozní potřeby Objednatele termíny výše uvedených plánovaných zásahů přeplánovat.
 - d) Brát na zřetel provozní potřeby Objednatele, postupovat a v úzké součinnosti s Objednatelem při plnění této Smlouvy.
 - e) Informovat Objednatele o jakýchkoli zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal.
 - f) Zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými pracovníci Poskytovatele přijdou na straně Objednatele do styku při plnění závazků a práv vyplývajících ze Smlouvy.



2. Povinnosti Objednatele:

- a) Provádět platby v termínech a výši určených touto Smlouvou.
- b) Zajistit Poskytovateli potřebnou a přiměřenou součinnost pro řádné a včasné plnění předmětu Smlouvy, zejména oznámit písemně vznik závady resp. potřeby provedení zásahu do Systému bez zbytečného prodlení, učinit opatření pro umožnění zásahu a pro minimalizaci hrozících škod, umožnit pracovníkům Poskytovatele přístup na místo instalace Systému v rozsahu, který je v těchto případech obvyklý, umožnit dále pracovníkům Poskytovatele přístup ke všem prostředkům, které ovlivňují funkci Systému.
- c) Přijmout veškerá opatření pro ochranu zdraví a bezpečnosti pracovníků Poskytovatele pohybujících se v Místě instalace.
- d) Zachovávat mlčenlivost o technologiích a know-how Poskytovatele.

VII.

Záruky a služby

1. Způsob a podmínky, za kterých se služby dle předmětu plnění této Smlouvy poskytují, jsou uvedeny v Příloze č. 1.
2. Poskytovatel zaručuje, že veškeré služby budou poskytovány v souladu a v kvalitě odpovídající obecně uznávaným průmyslovým standardům. Tato záruka platí po dobu platnosti této Smlouvy. Výhradním opravným prostředkem a výlučným plněním Poskytovatele z titulu poskytnuté záruky bude opětovné a bezplatné poskytnutí příslušných reklamovaných služeb.

VIII.

Odstoupení od smlouvy

1. Objednatel má možnost odstoupit od této Smlouvy po písemném oznámení Poskytovateli s okamžitou platností, pokud:
 - a) Poskytovatel ohlásí úpadek nebo mu úpadek hrozí a hrozba nepomine do šedesáti dnů od zahájení řízení, nebo žádá o ustavení správce nebo likvidátora, nebo učiní všeobecný příděl ve prospěch svých věřitelů.
 - b) Došlo ze strany Poskytovatele k porušení některého z ustanovení Smlouvy, které - pokud je napravitelné, nebylo napraveno do třiceti dnů od písemného upozornění Poskytovatele Objednatelem.
2. Poskytovatel má možnost odstoupit od této Smlouvy po písemném oznámení Objednateli s okamžitou platností, pokud je Objednatel v prodlení s úhradou dvou nebo více faktur, které byly vystaveny na základě této Smlouvy.
3. Po písemném oznámení o odstoupení od Smlouvy dle odst. 1. tohoto článku nebude poskytováno žádné plnění uvedené v čl. II Smlouvy. Toto ukončení poskytování plnění nezprošťuje Objednatele povinnosti uhradit všechny pohledávky Poskytovatele vůči Objednateli, které vznikly před odstoupením, a neomezuje žádnou stranu v použití nápravy, která je jí dostupná. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu vzájemně vyrovnat své závazky a pohledávky, a to včetně vrácení předem zaplacené úhrady za plnění, na kterou jim již nevznikl nárok.
4. Opominutí nebo otálení kterékoli strany uvést v platnost nějakou lhůtu uvedenou v tomto článku nebude považováno za vzdání se této lhůty.

IX. Sankce

1. Objednatel v případě prodlení se zaplacením faktur vystavených Poskytovatelem na základě této Smlouvy zaplatí Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % dlužné částky za každý započatý den prodlení.
2. Poskytovatel v případě promeškání některé ze lhůt stanovených v čl. IV. zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z čtvrtletní paušální částky stanovené v čl. V. odst. 1. písm. a/ Smlouvy za každý započatý den promeškání.
3. Právo na vymáhání smluvní pokuty nemusí být uplatněno. Neuplatnění práva na jejich vymáhání od druhé strany nebude považováno za vzdání se tohoto práva vůbec, pokud bude právo uplatněno v promlčecí době.
4. Strany si sjednávají, že ve vztahu k náhradě škody vzniklé porušením smluvní povinnosti platí, že právo na její náhradu není zaplacením smluvní pokuty dotčeno. Odstoupením od Smlouvy není dotčen nárok na zaplacení smluvní pokuty ani nároky na náhradu škody.

X. Závěrečná ustanovení

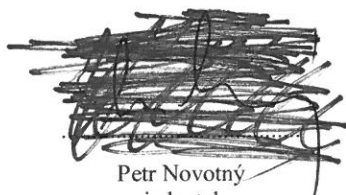
1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a je účinná od 1. února 2016.
2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 kalendářní měsíce. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po měsíci, ve kterém byla doručena druhé smluvní straně písemná výpověď Smlouvy. Výpověď Smlouvy je však možná s účinností nejdříve k datu 31. prosince 2017.
3. Veškeré změny a doplňky týkající se Smlouvy budou provedeny formou písemných, pořadově číslovaných dodatků, které musí být podepsány zástupci smluvních stran oprávněnými k podpisu Smlouvy.
4. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory, které mezi nimi vzniknou při realizaci této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou řešit přednostně vzájemným jednáním. V opačném případě k řešení případných sporů určují smluvní strany příslušný obecný soud.
5. Je-li nebo stane-li se některé z ustanovení této Smlouvy neplatným nebo neúčinným, netýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení novým, které bude mít stejný cíl a smysl. Totéž platí obdobně, vyskytnou-li se ve Smlouvě případné mezery.
6. V případě odlišné úpravy této Smlouvy a jejích dodatků platí dohoda, že platnou je úprava později sjednaná smluvním dodatkem.
7. Vztahy vyplývající z této Smlouvy nebo s ní související, které zde nejsou výslovně upraveny, se řídí občanským zákoníkem v platném znění. Vztahy související s uplatněním autorských práv se řídí autorským zákonem.
8. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je výrazem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, jakož i to, že jim nejsou známy žádné okolnosti, které by její uzavření vylučovaly. Na důkaz toho připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.
9. Smluvní strany se zavazují, že bez zbytečného odkladu sdělí druhé smluvní straně všechny změny v údajích uvedených v této Smlouvě, jakož i další změny, které by mohly mít vliv na plnění dle Smlouvy.

10. Tato Smlouva, stejně jako její přílohy je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jeden výtisk.

11. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

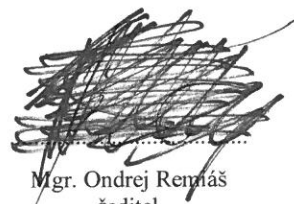
- a. Příloha č. 1 – Detailní specifikace předmětu smlouvy
- b. Příloha č. 2 – Způsob kontaktování technické podpory

V Praze dne: 27. září 2016



Petr Novotný
jednatel
Perfect System, s.r.o.

V Jihlavě dne: 27. září 2016



Mgr. Ondřej Remiš
ředitel
Horácké divadlo Jihlava, příspěvková organizace



Perfect System, s.r.o.
Radlická 3301/68
150 00 Praha 5 - Smíchov



Horácké divadlo Jihlava,
příspěvková organizace
Komenského 22
586 47 Jihlava

Příloha č. 1 – Detailní specifikace plnění služeb Technické podpory:

Plnění dle Čl. II. odst. 2. Smlouvy

1. Předmět plnění technické podpory

Tyto podmínky zajistí komplexní podporu Objednatele denně včetně sobot, nedělí a svátků, a to zejména prostřednictvím dálkového přístupu. Dále garantuje v případě potřeby osobní zásah servisního technika.

Technická podpora je rozdělena na tzv. servisní pohotovost, garantující připravenost technika Poskytovatele řešit a vyřešit požadavky Objednatele, a na pravidelné servisní činnosti, zajišťující předcházení případných poruch.

1.1. Technická podpora provozu systému

Plnění je poskytováno denně včetně sobot, nedělí a dnů pracovního klidu v době od 8:00 do 22:00 hod. na určeném telefonním čísle Poskytovatele pro kritické nefunkčnosti Systému a na určené e-mailové adrese pro nekritické nefunkčnosti Systému. Nejzazší doba odezvy pro kritické nefunkčnosti Systému je do 0,5 hodiny. Doba odezvy pro nekritické nefunkčnosti systému je do následujícího pracovního dne.

1.2. Garance servisního zásahu

Technik řeší požadavky ihned, bez zbytečného odkladu a to prostřednictvím telefonu nebo vzdáleného přístupu. V případě nutnosti a po dohodě s objednatelům vyjíždí k osobnímu servisnímu zásahu v době plnění. Osobní servisní zásah je garantován pro případ kritické nefunkčnosti (viz. Příloha č. 2) Systému.

1.3. Monitoring, pravidelná údržba

Toto plnění předpokládá zachycení a předcházení většiny chyb, vad a nefukčnosti Systému na straně Poskytovatele. Poskytovatel je povinen chyby, vady a nefukčnosti Systému identifikované v rámci monitoringu Systému odstranit okamžitě. Nepřetržitě napojení Systému na dohledové centrum Poskytovatele, Systém je pod neustálým dohledem (umožňují-li to technické podmínky v místě instalace Systému) a části případných problémů je proto možno předejít. Dále pravidelná kontrola a údržba Systému.

1.4. Pravidelný update

Je k dispozici nejméně 1x ročně úprava stávající verze Systému obsahující vylepšení stávajících funkcí. Je-li Poskytovatelem update označen jako kritický, je pro Odběratele povinný. Update Systému je realizován formou aktualizace serverové instalace Systému.

1.5. Realizace nových požadavků a úprav Systému

Nové požadavky a úpravy Systému realizuje Poskytovatel po dohodě s Objednatelem dle časových možností a za ceny dle aktuálně platného ceníku Poskytovatele.

Příloha č. 2 – Pravidla kontaktování technické podpory**Vymezení pojmů**

Kritickou nefunkčností Systému se rozumí a) jakýkoliv výpadek přímého nebo online prodeje vstupenek, který je příčinou úplné nefunkčnosti Systému. Kritickou nefunkčností Systému je např. nemožnost prodávat vstupenky pokladně způsobená chybou Systému apod.

Nekritickou nefunkčností Systému se rozumí všechny ostatní případy chyb či omezeného provozu Systému, které nemají přímý vliv na prodej vstupenek. Nekritickou nefunkčností Systému je např. chyba ve výkazech poskytovaných Systémem, delší odezvy Systému neznemožňující prodej vstupenek způsobené na straně Systému apod.

Způsob kontaktování technické podpory

Problém	Způsob hlášení
Nekritické nefunkčnosti Systému	Nefunkčnost hlásit na emailové adresy Poskytovatele nefunkčnost hlásit na emailové adresy Poskytovatele
Kritické nefunkčnosti systému	Nefunkčnost hlásit přímo na tel. 22 611 611 v pracovních dnech od 8.00 do 22.00 hodin.

