



## Smlouva o zajištění servisní podpory webových služeb

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

### 1. SMLUVNÍ STRANY

Objednatel: **Zoologická zahrada hl. m. Prahy**

Sídlo: U Trojského zámku 3/120, 171 00 Praha 7

Zastoupena: Mgr. Miroslavem Bobkem, ředitelem

IČO: 00064459

DIČ: CZ00064459

(dále jen „objednatel“) na straně jedné

a

Dodavatel: **IT CONsult Solution s.r.o.**

Sídlo: Na Farkáně III 155/16, 150 00 Praha 5

Zastoupena: JUDr. Václavem Medkem, jednatelem

IČO: 27432769

DIČ: CZ27432769

(dále jen „dodavatel“) na straně druhé

(společně dále také jako „smluvní strany“)

uzavírají smlouvu následujícího znění (dále jen „smlouva“):

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Předmětem této smlouvy je servisní podpora webových služeb v následujícím rozsahu:
- Poskytování služeb technické podpory a správy internetového obchodu
  - Poskytování podpory uživatelům v pracovní dny v pracovní době od 8,00 do 17,00 hod.,
  - Hlášení incidentu, a to v režimu 24/7, přičemž reakční doba je v pracovní době maximálně 4 hodiny, a mimo pracovní dobu maximálně 12 hodin,
  - Monitoring eshopu v rozsahu 24x7, zajišťující okamžité informování správce v případě technických problémů,
  - Vyřešení požadavků na změnu či vyřešení poruchy dle čl. 4.2 v uvedených termínech
  - Zajištění bezpečnosti – ochrana proti útokům z internetu, pravidelná aktualizace
  - Měsíční rozvoj systému v rozsahu 2h měsíčně
- 2.2 Objednatel se zavazuje zaplatit dodavateli za výše uvedené plnění cenu ve výši a za podmínek stanovených touto smlouvou.

## 3. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1 Dodavatel se zavazuje k zahájení poskytování služeb podpory webových služeb ihned po účinnosti této smlouvy.
- 3.2 Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od 1. 4. 2018 do 31. 3. 2019
- 3.3 Místem plnění je areál objednatele, tj. objekty v areálu Zoologické zahrady hl. m. Prahy, se sídlem: U Trojského zámku 3/120, 171 00 Praha 7.

## 4. ÚROVEŇ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB (SLA)

- 4.1 Poruchou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje využívat jednotlivé funkce systému. Poruchy jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

*Vysoká* – porucha kdy systém nefunguje a není dostupný přes webový prohlížeč nebo není možné nakupovat el. vstupenku či jakékoliv zboží z eshopu.

*Střední* – porucha vylučující užívání systému nebo jeho důležité a ucelené části (tj. např. nedoručený QR kód zákazníkovi, chybně nebo vůbec nevystavená faktura, nespárovaná platba, nepřiměřeně dlouhá odezva systému, nemožnost dokončit objednávku apod.);

*Nízká* – provoz systému je poruchou ovlivněn (služby pro externího zákazníka fungují), ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačním opatřením; mezi tento typ poruchy např. patří stav nemožnosti se přihlásit do administračního systému eshopu nebo typograficky či graficky nekorektní zobrazení některých stránek.

4.2 Doba odezvy/reakce na požadavek nebo hlášení poruchy nesmí přesáhnout jednu hodinu. Odezvou se rozumí přijetí požadavku a jeho evidence do Service desku – vytvoření ticketu. Dle klasifikace poruchy nesmí vyřešení incidentu přesáhnout:

*Vysoká:* 1/2 pracovního dne, tj. 4 hodiny od nahlášení;

*Střední:* 1 pracovní den, tj. 24 hodin od nahlášení;

*Nízká:* 3 pracovní dny ode dne nahlášení.

4.3 Po vyřešení incidentu zašle dodavatel objednateli informaci o splnění požadavku nebo o odstranění nahlášené poruchy, přičemž objednatel potvrdí dodavateli vyřešení požadavku akceptací. V případě, že požadavek nebyl vyřešen, nebo porucha nebyla odstraněna, informuje o tomto objednatel dodavatele, který má povinnost požadavek vyřešit nebo poruchu odstranit. Lhůta na vyřešení požadavku či odstranění poruchy se prodlužuje o dobu, po kterou se objednatel nevyjádří k zaslání informaci o vyřešení. V případě, že objednatel nepotvrdí akceptací vyřešení požadavku, ani nereklamuje nevyřešení požadavku, má se za to, že vyřešení požadavku akceptoval.

4.4 Dodavatel vždy 1x měsíčně zašle objednateli souhrnný report o provedených, akceptovaných a řešených požadavcích, který objednatel potvrdí. Tento report bude přílohou faktury dle čl. 7 odst. 7.4 této smlouvy.

4.5 Poruchy a požadavky bude možné nahlásit prostřednictvím evidenčního systému zhotovitele na adrese [REDACTED] e-mailem na adrese [REDACTED] nebo telefonicky na čísle [REDACTED]

## 5. PRÁVA A POVINNOSTI DODAVATELE

5.1 Dodavatel se zavazuje provést předmět plnění dle čl. II smlouvy řádně, ve smluveném objemu, termínu a v požadované kvalitě, a dbát oprávněných zájmů objednatele a tyto zájmy chránit.

5.2 Dodavatel se zavazuje provést předmět plnění v souladu s touto smlouvou a s obecně závaznými právními předpisy, podle technologických a pracovních postupů vyplývajících z příslušných právních předpisů, zavazuje se dodržovat požadavky na zajištění bezpečnosti práce a požární ochrany a zavazuje se dodržovat příslušné platné ČSN a ČSN EN, které jsou použitelné pro oblast provádění činností obdobných předmětu plnění této smlouvy. Dále se dodavatel zavazuje, že předmět plnění bude mít vlastnosti a jakost odpovídající obvyklému účelu předmětu plnění.

5.3 Dodavatel umožní objednateli provést kdykoli kontrolu poskytovaného plnění dle požadavku objednatele, a to i umožněním přístupu k ticketovacím systému.

5.4 Dodavatel je povinen bezodkladně informovat objednatele o nových skutečnostech, které souvisejí s výkonem sjednaného plnění.

5.5 Dodavatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech informacích, které získal od objednatele v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy a zavazuje se, že zajistí, aby případné dokumenty předané mu objednatelem nebyly zneužity třetími osobami. Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po skončení smluvního vztahu založeného touto smlouvou. Dodavatel zajistí splnění této povinnosti také třetími osobami, které využil k plnění části předmětu plnění této smlouvy.

## 6. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

6.1 Objednatel se zavazuje poskytnout dodavateli veškerou součinnost nutnou k zajištění řádného a včasného poskytnutí plnění a zejména mu pro tuto činnost včas předat veškeré potřebné informace a materiály, o které dodavatel objednatele požádá.

6.2 Objednatel je oprávněn provádět kontroly provádění předmětu plnění a zjistí-li, že dodavatel provádí předmět plnění v rozporu se svými povinnostmi, je oprávněn žádat po dodavateli odstranění vad vzniklých vadným prováděním a provádění předmětu plnění řádným způsobem, případně od smlouvy odstoupit.

6.3 Objednatel se zavazuje dodavateli řádně a včas uhradit cenu za poskytnuté plnění sjednanou v čl. 7. této smlouvy.

6.4 Objednatel je oprávněn v případě, že dodavatel neplní své závazky dle čl. 5. této smlouvy, nebo opakovaně nedodržuje úroveň poskytovaných služeb dle čl. 4. této smlouvy, zajistit odpovídající plnění prostřednictvím třetí osoby tak, aby bylo dosaženo předmětu této smlouvy. Náklady na toto plnění je povinen dodavatel následně objednateli uhradit v plné výši. Tímto není dotčeno právo objednatele na smluvní pokutu.

## 7. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

7.1 Objednatel se zavazuje uhradit dodavateli za poskytnuté plnění dle čl. 2 smlouvy cenu 9 000,00 Kč bez DPH za jeden měsíc.

7.2 Cena je stanovena jako nejvýše přípustná, obsahuje veškeré poplatky a náklady dodavatele nutné k řádnému splnění všech služeb a dodávek, které jsou předmětem této smlouvy, včetně plnění, která nejsou výslovně uvedena v této smlouvě, ale o kterých dodavatel vzhledem ke svým odborným znalostem s vynaložením veškeré odborné péče věděl nebo vědět měl a mohl.

7.2 Cenu je možné překročit v souvislosti se změnou daňových předpisů týkajících se DPH. Cena může být navýšena také v případě dalších požadavků objednatele na základě jeho předchozí písemné objednávky (vícepráce) a při splnění podmínek zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění.

7.3 Cena za poskytnuté plnění bude objednatelem uhrazena v české měně na základě daňového dokladu – faktury, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet dodavatele uvedený v čl. 1 smlouvy. Splatnost faktur musí být nejméně 14 dní ode dne jejich doručení objednateli.

7.4 Fakturu za poskytování služeb servisní podpory je dodavatel oprávněn vystavit vždy 1x měsíčně, a to k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém byly služby podpory poskytnuty. Přílohou faktur musí být soupis (seznam) skutečně poskytnutých služeb potvrzený zástupci obou smluvních stran.

7.5 Daňový doklad – faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět dodavateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného dokladu.

7.6 Objednatel je oprávněn pozastavit úhradu kterékoliv platby ve prospěch dodavatele, pokud je dodavatel v prodlení s plněním jakéhokoliv závazku vůči objednateli.

## 8. ZAJIŠTĚNÍ ZÁVAZKŮ A SMLUVNÍ POKUTY

8.1 V případě prodlení objednatele s úhradou faktury dle této smlouvy je dodavatel oprávněn uplatnit vůči objednateli úrok z prodlení v zákonné výši.

8.2 V případě nedodržení termínů SLA definovaných v čl. 4 odst. 4.2 se sjednává smluvní pokuta ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení v každé kategorii důležitosti SLA.

8.3 Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů po oznámení o uložení smluvní pokuty objednavatelem dodavateli. Oznámení o uložení smluvní pokuty musí vždy obsahovat popis a časové určení události, která v souladu s touto smlouvou zakládá práva objednatele účtovat smluvní pokuty. Oznámení musí dále obsahovat informaci o způsobu úhrady smluvní pokuty.

8.4 Objednatel je oprávněn jakoukoli smluvní pokutu jednostranně započítat proti jakékoli pohledávce dodavatele za objednatelem (včetně pohledávky dodavatele na zaplacení ceny za poskytnuté služby).

8.5 Úhradou smluvní pokuty zůstávají nedotčena práva objednatele na náhradu případné škody v rozsahu, ve kterém tato škoda bude převyšovat smluvní pokutu. (Ve všech v tomto článku uvedených případech platí, že úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu škody způsobené porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.)

8.6 Celková výše kterékoli ze smluvních pokut stanovených v čl. 8 této smlouvy není omezena.

## 9. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

9.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy odpovědnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.

9.2 Objednatel je oprávněn kdykoli ukončit smlouvu výpovědí. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a začíná běžet 1. dnem kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém obdržela smluvní strana výpověď.

9.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy s okamžitou platností v případě opakovaného porušení povinností a termínů stanovených v čl. 4 této smlouvy. Dodavatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že objednatel je v prodlení s platbou faktury o více jak 30 dnů od data splatnosti řádně vystavené faktury vyúčtované za předmět smlouvy.

9.4 V případě odstoupení od smlouvy kteroukoli ze smluvních stran objednatel uhradí dodavateli cenu za již poskytnutá plnění, poměrně k již vykonané činnosti, a to dle dodaného výkazu skutečně provedených činností schváleného oběma smluvními stranami.

9.5 Skončením účinnosti smlouvy zanikají všechny závazky smluvních stran ze smlouvy. Skončením účinnosti nebo jejím zánikem nezanikají nároky na náhradu škody a zaplacení smluvních pokut sjednaných pro případ porušení smluvních povinností vzniklé před skončením účinnosti smlouvy, a ty závazky smluvních stran, které podle smlouvy nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i nadále, nebo u kterých tak stanoví zákon.

9.6 V případě, že před skončením platnosti smlouvy dle čl. 3 odst. 3.2 neprojeví smluvní strany vůli smlouvu ukončit, sjednává se prodloužení platnosti smlouvy, a to na dobu neurčitou.

## 10. KONTAKTNÍ OSOBY

10.1 Strany se dohodly a dodavatel určil, že osobou oprávněnou k jednání za dodavatele ve věcech, které se týkají této smlouvy a její realizace je:

Jméno: Václav Pojer

email: [REDACTED]

tel.: [REDACTED]

10.2 Strany se dohodly a objednatel určil, že osobou oprávněnou k jednání za objednatele ve věcech, které se týkají této smlouvy, její realizace a podávání pokynů dodavateli je:

Jméno: Ing. Jan Honek, MBA

email: [REDACTED]

tel.: [REDACTED]

10.3 Veškerá korespondence, pokyny, oznámení, žádosti, záznamy a jiné dokumenty vzniklé na základě této smlouvy mezi smluvními stranami nebo v souvislosti s ní budou vyhotoveny v písemné formě v českém jazyce a doručují se buď osobně nebo doporučenou poštou či e-mailem, k rukám a na doručovací adresy oprávněných osob dle této smlouvy.

## 11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1 Vztahy mezi stranami se řídí českým právním řádem. Ve věcech smlouvou výslovně neupravených se právní vztahy z ní vznikající a vyplývající řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a ostatními obecně závaznými právními předpisy.

11.2 Veškeré změny či doplnění smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků smlouvy.

11.3 Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy, obsahu anebo z okolností, za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu smlouvy.

11.4 Smluvní strany budou vždy usilovat o přátelské urovnání případných sporů vzniklých ze smlouvy. Pokud nebylo dosaženo přátelského urovnání sporu ani do 30 pracovních dnů po jeho prvním oznámení druhé straně, je kterákoliv ze smluvních stran oprávněna obrátit se se svým nárokem k příslušnému soudu. Rozhodčí řízení je vyloučeno.

11.6 Dodavatel bere na vědomí, že objednatel je vázán zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a souhlasí s tím, že text této smlouvy bude zveřejněn prostřednictvím objednatele v registru smluv. Dodavatel prohlašuje, že nic z obsahu této smlouvy nepovažuje za obchodní tajemství a také souhlasí se zveřejněním osobních údajů ve smlouvě obsažených.

11.7 Smluvní strany souhlasí se zveřejněním této smlouvy v plném rozsahu včetně osobních údajů ve smlouvě obsažených, jakož i všech úkonů a okolností s touto smlouvou souvisejících, či poskytnutím informace třetím osobám o této smlouvě či podstatných částech této smlouvy za podmínek definovaných zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění aktuálním ke dni požadavku na informace či zveřejnění, a rovněž prohlašují, že nic z obsahu smlouvy nepovažují za obchodní tajemství.

11.8 Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly a s jejím obsahem bez výhrad souhlasí. Smlouva je vyjádřením jejich pravé, skutečné, svobodné a vážné vůle. Na důkaz pravosti a pravdivosti těchto prohlášení připojují oprávnění zástupci smluvních stran své

vlastnoruční podpisy.

11.9 Smlouva se vyhotovuje ve 4 (čtyřech) stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každá ze smluvních stran obdrží po 2 (dvou) stejnopisech.

V Praze dne 29-03-2018

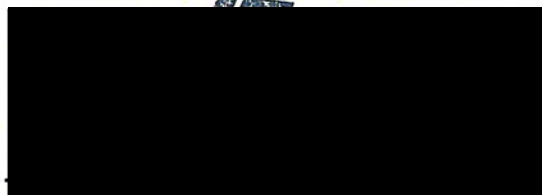
V dne .....



Za objednatele :

Mgr. Miroslav Bobek

ředitel Zoologické zahrady hl. m. Prahy



Za dodavatele :

JUDr. Václav Medek

jednatel

