## **Smlouva o poskytování servisní podpory pro WWW prezentace, aplikace a servery**

uzavřená podle **§ 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění (dále jen „NOZ“)**

**Fresh Services, s.r.o.**

Se sídlem: Praha 4, Podolí, Nad Ostrovem 791, PSČ 14700

IČ: 28180208

DIČ: CZ28180208

Zastoupená: Marek Kříž, jednatel

Zapsaná: C 131041 Městský soud v Praze

Na straně jedné, dále jen „**Zhotovitel**“

a

**TRADE CENTRE PRAHA a.s.**

Se sídlem: Blanická 1008/28, 120 00 Praha 2

IČ: 00409316

DIČ: CZ00409316

Zastoupená: Ing. Robert Plavec, předseda představenstva

Ing. Robert Höhne, člen představenstva

Zapsaná: B 43 Městský soud v Praze

Na straně jedné, dále jen „**Objednatel**“

**Zhotovitel** a **Objednatel** společně také jako „**Smluví strany**“.

Uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s § 2586 a násl. NOZ, tuto

**Smlouvu o poskytování servisní podpory pro WWW prezentace, aplikace a servery společnosti**

**TRADE CENTRE PRAHA a.s.**

**(dále jen „Smlouva“)**

## I. Definice pojmů

1. **Systém** je souhrn technického a softwarového vybavení sloužící pro zajištění provozu prezentace nebo jiných specifických aplikací (webového či databázového serveru, platebního centra atd.). Do Systému patří například servery, switche, kabely, operační systém a jeho součásti, webový server apache apod.;
2. **Aplikace** je programové vybavení provozované v Systému, které zajišťuje řešení specifických úkolů (např. CMS systém jNP, internetový obchod, apod.);
3. **Prezentace** je stránka nebo logický celek složený z více stránek zobrazovaných pomocí webového prohlížeče, které jsou určeny pro zobrazování uživatelům v síti internet či jiné síti;
4. **Služba** je komplexní celek složený z Aplikací nebo jejich částí a dat, který plní požadovanou funkci pro objednatele (např. veřejná část internetové prezentace, administrační rozhraní, platební centrum, poštovní server atd.);
5. **SLA** neboli „Service Level Agreement“ specifikuje garance (obvykle časové) a rozsah součinnosti (vyřešení – tzv. fix, nebo reakci – tzv. Response), ve kterých je odpovědná strana zavázána reagovat na vzniklé okolnosti ohrožující plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy. Rovněž může vyjadřovat v procentech i minimální čas z celkového času (obvykle jeden kalendářní měsíc), po který je garantovaná služba dostupná;
6. **Výpadek** je neplánované přerušení provozu služby, při kterém je tato nedostupná pro uživatele, kteří ji využívají;
7. **Fix time** je lhůta od vzniku k vyřešení události popřípadě její příčiny (typicky Výpadek vedoucí k nedostupnosti služby a jeho odstranění);
8. **Response time** je lhůta od začátku vzniku události, během které je postižená strana povinna reagovat definovaným způsobem a informovat protistranu;
9. **Systém Ticketing** je systém, který slouží pro zadávání klientských požadavků, jejich evidenci a komunikaci ohledně nich. Do Systému Ticketing mají přístup definovaní pracovníci objednatele a definovaní pracovníci zhotovitele. Systém je přístupný přes webové rozhraní;
10. **Content support** je provedení úprav zhotovitelem, které jsou zadány (vyžádány) objednatelem a realizovány na Službách provozovaných dle této smlouvy. V tomto rámci lze objednávat obsahové úpravy a vkládání dat, HTML práce, grafické práce, programování, administrátorské práce, konzultace a další práce. Orientační hranicí pro velikost rozsahu úprav je 20 hodin práce na požadavek. Větší požadavky je vhodnější řešit formou projektu;
11. **Maintain** je soubor činností nevyžádaných objednatelem, ale vedoucí k naplnění služeb dle smluveného rozsahu dle této smlouvy;
12. **Profylaxe** podmnožina činností Maintainu vedoucí k předcházení chyb systémů a aplikací, které by jinak skončili Výpadkem;
13. **Pracovní doba** je doba v pracovních dnech od 9:00 do 17:30 hod.;
14. **Noční hodiny** je doba od 17:31 do 8:59 hod., soboty, neděle a svátky po celý den;
15. **NBD** neboli „Next business day“ znamená následující pracovní den po stávajícím pracovním dni. Užívá se především ve spojení s plněním SLA. Mezní doba je pak dána koncem Pracovní doby následujícího pracovního dne;
16. **Aktualizace** je pojmem, kterým se rozumí aktualizace kódu Aplikace, která nepřesáhne lhůtu Výpadku delšího než 5 minut;
17. **DOS** znamená cílený počítačový útok na Systémy či Aplikace s cílem vyvolat jejich nedostupnost pro ostatní návštěvníky;
18. **DDOS** znamená distribuovaná varianta DOS, tedy případ, kdy je útok veden z více zdrojů současně a obvykle postihující i systémy, které nejsou cílem útoku.

## II. Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje zajišťovat provoz, údržbu, aktualizaci a uživatelskou podporu internetové prezentace **http://www.tcp-as.cz**, a to včetně jazykových mutací webů popř. dalších prezentací, jejichž přesný seznam je uveden v Příloze č. I. této Smlouvy.
2. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

* Příloha číslo I. Technická specifikace
* Příloha číslo II. Specifikace činností
* Příloha číslo III. Finanční plán
* Příloha číslo IV. Kontakty a odpovědné osoby

1. Zhotovitel se zavazuje zajišťovat pro objednatele dostupnost Systému, Aplikací, Prezentací a Služeb podle odst. 1 tohoto článku v počítačové síti internet, a to na serveru nebo serverech, umístěných u poskytovatele internetového připojení.
2. V případě neplánovaného Výpadku provozu Služby nebo Systému majícího přímý vliv na kvalitu provozu Služby je zhotovitel povinen po zjištění této skutečnosti započít s nápravou a chybu odstranit. Maximální doby pro zahájení nápravy, jejich dokončení a sankce za jejich porušení jsou specifikovány v Příloze č. II. a III. této Smlouvy. Zhotovitel je povinen oznámit Výpadek, dobu jeho trvání a příčinu objednateli podle Přílohy č. II. této Smlouvy, a to e-mailem na adresu T2 uvedenou v Příloze č. IV. této Smlouvy.
3. Zhotovitel nenese odpovědnost za vady Aplikace vzniklé zásahem objednatele. Zhotovitel zároveň nenese odpovědnost za závady produktů a zásahy třetích stran. Odstraňování těchto závad zhotovitelem je považováno za Content support.
4. Zhotovitel má právo provádět nutnou pravidelnou údržbu, která způsobí přerušení provozu Systému, Aplikací, Prezentací nebo Služeb v síti Internet v rozsahu maximálně 360 minut měsíčně. Tato údržba bude prováděna vždy pouze mezi 0:00 – 06:00 hod. Úmysl realizovat tuto údržbu a její rozsah je zhotovitel povinen si odsouhlasit s objednatelem vždy nejpozději jeden (1) pracovní den před jejím uskutečněním, uvedením popisu údržby a časem zahájení prací e-mailem na adresu T2 uvedenou v Příloze č. IV. této Smlouvy.
5. V případě požadavku objednatele na Aktualizaci Prezentací či Aplikací, potvrdí zhotovitel objednateli přijetí požadavku k úpravě nejpozději ve lhůtě definované v Příloze č. II. této Smlouvy. Za přijetí požadavku je považováno vložení požadavku do Systému Ticketing, v nouzovém případě (např. nedostupnosti Systému Ticketing) doručení e-mailové zprávy se zadáním požadavku na adresu Z4 uvedenou v Příloze č. IV. této Smlouvy.
6. Objednatel má k dispozici přístup k uživatelskému rozhraní, pomocí kterého může sám měnit obsah Prezentací bez nutnosti spolupráce se zhotovitelem a bez jeho vědomí. Systémy, které jsou objednateli takto přístupné, i Aplikace, které mu přístup umožňují, jsou uvedeny v Příloze č. I. této Smlouvy. Za obsahovou i jazykovou správnost těchto dat nese odpovědnost objednatel.
7. Zhotovitel neodpovídá za škodu či jinou újmu způsobenou použitím Aplikací uvedených v tomto odstavci či jiným zásahem do Systému či Prezentací ze strany objednatele. Odstraňování závad vzniklých tímto způsobem zhotovitelem je považováno za Content support.
8. Zhotovitel se přihlašuje k odbornému výkonu své činnosti dle této smlouvy v souladu s § 5 odst. 1 OZ.

## III. Cena plnění

1. Objednatel se zavazuje za plnění zhotovitele dle této Smlouvy zaplatit zhotoviteli cenu stanovenou dle finančního plánu, který je nedílnou součástí této Smlouvy jako Příloha č. III. (dále jen „Odměna“).
2. Objednatel je povinen Odměnu hradit na základě daňových dokladů (faktur), vystavených zhotovitelem vždy po skončení sjednaného jednotkového období, kterým se v souladu s Přílohou č. III. - finančním plánem rozumí jeden kalendářní měsíc. Splatnost jednotlivých faktur bude vždy stanovena přímo v příslušné faktuře, přičemž smluvní strany se dohodly, že den splatnosti faktury bude činit čtrnáct (14) dní ode dne doručení do sídla objednatele.
3. Smluvní strany se dohodly, že v případě rozšíření stávajících Aplikací o novou Aplikaci nebo v případě podstatného rozšíření funkčnosti stávajících Aplikací, projednají smluvní strany před uvedením této nové Aplikace do provozu nebo před podstatným rozšířením funkčnosti stávajících Aplikací změny finančního plnění objednatele v závislosti na změně rozsahu plnění zhotovitele dle této Smlouvy. Na základě výsledků vzájemného jednání smluvních stran uzavřou smluvní strany dodatek k této Smlouvě, obsahující změny dosavadního textu Smlouvy (viz článek VII. odst. 1 této Smlouvy).
4. Smluvní strany se dohodly, že v případě překračování limitů technických prostředků určených pro Prezentaci definovaných Přílohou č. I. této Smlouvy, projednají bez zbytečného odkladu úpravu těchto limitů popř. celé technické specifikace služeb uvedené v Příloze č. I. této Smlouvy a zároveň změnu finančního plnění uvedeného v Příloze č. III. této Smlouvy. Za upozornění na překračování limitů je zodpovědný zhotovitel.

## IV. Náhrada škody či jiné újmy

1. Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel nenese odpovědnost za přerušení provozu, jakékoliv omezení či nedostupnost Systému, Aplikací, Prezentací a/nebo Služeb (dále společně „Omezení provozu“) v případě, že takové Omezení provozu bylo způsobeno osobami, vlivy, silami, událostmi a/nebo skutečnostmi, jejichž vznik, intenzitu a/nebo působení nemohl zhotovitel ani částečně ovlivnit. Mezi takové okolnosti vylučující odpovědnost zhotovitele patří např. teroristický útok, výpadek telekomunikačního a jiného spojení nezbytného k plnění povinností zhotovitele dle této Smlouvy, které nezavinil zhotovitel porušením svých povinností nebo které nemají původ v provozu zhotovitele, dále internetový útok, zejména útok typu DOS a/nebo DDOS, apod. V případě útoku DOS či DDOS poskytne zhotovitel objednateli bez zbytečného odkladu soupis detailních informací o tom, z jakého místa / adres byl tento útok uskutečněn, bude-li to možné.
2. Smluvní strany se dohodly, že po dobu, kdy plnění povinností zhotovitele dle této Smlouvy není možné z důvodů uvedených v článku V. odst. 1. této Smlouvy, není zhotovitel v prodlení se splněním svých povinností dle této Smlouvy. Smluvní strany se současně dohodly, že zhotovitel neodpovídá objednateli za škodu či jinou újmu, která jemu vznikne v důsledku Omezení provozu z důvodů uvedených v článku V. odst. 1. této Smlouvy.
3. V případě, že zhotovitel zjistí, že by mohlo dojít k Omezení provozu z některého z důvodů uvedených v článku V. odst. 1. této Smlouvy, je povinen neprodleně o tomto riziku informovat objednatele.
4. Smluvní strany se dohodly, že pokud Omezení provozu z důvodů uvedených v článku V. odst. 1. této Smlouvy bude trvat déle než deset (10) dní, je objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemně a musí být doručeno zhotoviteli. V takovém případě účinnost této Smlouvy skončí dnem doručení oznámení objednatele o odstoupení zhotoviteli.
5. Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel nenese odpovědnost za Omezení provozu z důvodů neplnění povinností třetích osob vůči zhotoviteli, jestliže bez splnění povinností třetích osob je splnění povinností zhotovitele dle této Smlouvy vůči objednateli nemožné a jestliže zhotovitel sám porušením svých povinností nezpůsobil, že tyto třetí osoby své povinnosti vůči zhotoviteli nesplnily. Pro účely tohoto odstavce se třetí osobou rozumí pouze osoba písemně schválená objednatelem.
6. Zhotovitel je dále při výkonu své činnosti povinen včas písemně upozornit objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů nebo poskytnutých dat, jejichž následkem může vzniknout škoda či jiná újma nebo nesoulad se zákony, pokud zhotovitel měl nebo mohl o nevhodnosti pokynů nebo poskytnutých dat vzhledem k předmětu své obchodní činnosti vědět. Pokud objednatel navzdory tomuto upozornění trvá na svých pokynech, zhotovitel neodpovídá za jakoukoli škodu či jinou újmu vzniklou v této příčinné souvislosti.
7. Objednatel prohlašuje, že zvolil rozsah servisních činností, míry garance provozovaných služeb, garance pro Content support, dostupnosti daných služeb (SLA), jakož i další parametry servisních služeb a garance (tyto parametry jsou uvedeny v Příloze č. II. této Smlouvy), a to zejména s ohledem na charakter činností, provozní potřeby, požadavky na funkčnost, rychlost a komplexnost servisních služeb, a riziko výskytu možných negativních dopadů, které může objednateli přinést volba užšího rozsahu servisních služeb či nižší míry garance a dalších objednatelem zvolených parametrů servisních služeb.

## V. Doba trvání a způsob ukončení smlouvy

1. Tato Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.
2. Tato smlouva je platná dnem jejího podpisu smluvními stranami. Smluvní strany svým podpisem stvrzují, že smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, je pro ně určitá, srozumitelná a je uzavřena dle jejich svobodné vůle.
3. Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, může být tato Smlouva ukončena:
   1. vzájemnou dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu;
   2. písemnou výpovědí kterékoli ze smluvních stran, a to i bez uvedení důvodů. V takovém případě účinnost této Smlouvy skončí uplynutím jednoměsíční výpovědní doby, která počne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně;
   3. písemným odstoupením kterékoli ze smluvních stran (i) v případě podstatného porušení této Smlouvy, (ii) vyplývá-li toto právo ze zákona, nebo (iii) je-li to v této smlouvě výslovně ujednáno. V takovém případě účinnost této Smlouvy skončí dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména:
      1. opakované nekvalitní plnění či opakované pozdní plnění ze strany zhotovitele v případě, že k takovému porušení dojde opět i po předchozím písemném upozornění objednatele na možnost odstoupení od této Smlouvy z tohoto důvodu;
      2. dojde-li k Omezení provozu z důvodů, za které odpovídá zhotovitel, které bude trvat déle než 48 hodin.

## VI. Mlčenlivost

1. Smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat naprostou mlčenlivost o všech důvěrných nebo utajovaných informacích nebo skutečnostech vymezených jako důvěrné smluvními stranami,   
   o kterých se dozví v průběhu vzájemné spolupráce. Za důvěrné informace smluvní strany považují informace týkající se finanční oblasti, kontaktů zákazníků Objednatele a dále podle § 504zák.   
   č. 89/2012 Sb. Třetí osobě lze takovéto informace nebo skutečnosti poskytnout pouze s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany.
2. Bude-li jedna ze smluvních stran povinna porušit závazek mlčenlivosti na základě právního předpisu (zejména s ohledem na trestní řízení či řízení před finančním úřadem), sdělí to obratem písemně druhé straně. Smluvní strany se v takovém případě dohodnou na nejvhodnějším způsobu zpřístupnění předmětné informace nebo skutečnosti.

## VII. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva může být měněna či doplňována pouze písemně, a to písemnými, číslovanými, datovanými a oběma smluvními stranami podepsanými dodatky.
2. Práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména pak příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
3. Smluvní strany se dohodly, že případné spory budou řešit v duchu zásad poctivého obchodního styku, souladu s dobrými mravy a dle zásad, na nichž spočívá soukromé právo, především pak společným jednáním.
4. Případné spory se smluvní strany zavazují řešit dle příslušných právních předpisů České republiky. Ve smyslu ust. § 89a zák.č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád (o.s.ř.) se smluvní strany dohodly, že soudem místně příslušným k řešení všech sporů z této smlouvy bude soud, v jehož obvodu bude mít ke dni zahájení soudního řízení své sídlo objednatel. Věcná příslušnost soudu pak bude dána v souladu s pravidly stanovenými o.s.ř. pro určení věcné příslušnosti.
5. Stane-li se nebo ukáže-li se i jen některé ustanovení této Smlouvy neplatným, ostatní ustanovení této Smlouvy zůstanou i nadále v platnosti. Smluvní strany se pro tento případ zavazují takové neplatné ustanovení nahradit ustanovením platným, které do nejvyšší možné míry bude odpovídat smyslu a účelu ustanovení neplatného, při současném odstranění důvodu jeho neplatnosti, a to ve formě dodatku k této Smlouvě, uzavřeným bez zbytečného odkladu poté, kdy se některá ze smluvních stran o neplatnosti některého ustanovení této Smlouvy dozví.
6. Objednatel bere na vědomí, že zhotovitel jakožto správce osobních údajů zpracovává manuálně, v listinné a elektronické podobě v souladu s relevantními právními předpisy na ochranu osobních údajů a po dobu trvání této Smlouvy, resp. i po jejím skončení po dobu nezbytnou pro vypořádání vzájemných práv a povinností, osobní údaje objednatele v rozsahu uvedeném v záhlaví této Smlouvy na základě a za účelem plnění této Smlouvy. Zhotovitel může osobní údaje předávat orgánům veřejné moci v nezbytném rozsahu. V případě neposkytnutí osobních údajů nebude možné tuto Smlouvu uzavřít. Zhotovitel tímto objednatele informuje, že má právo na přístup k osobním údajům a právo na přenositelnost svých osobních údajů. Zjistí-li nebo domnívá-li se, že zhotovitel provádí zpracování osobních údajů, které je v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, především jsou-li jeho osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může požádat zhotovitele o vysvětlení nebo požadovat, aby byl odstraněn takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o provedení opravy, doplnění, výmazu osobních údajů, případně omezení zpracování. Objednatel má právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, pokud se domnívá, že zpracováním jeho osobních údajů jsou porušeny relevantní právní předpisy na ochranu osobních údajů.
7. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
8. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je výsledkem jejich vzájemného jednání, které probíhalo za vzájemné rovnosti obou smluvních stran, a že se žádná ze smluvních stran necítí být slabší smluvní stranou. Dále prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, Smlouvě plně porozuměly a na důkaz souhlasu s jejím obsahem připojují své podpisy.
9. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že předpokládaná hodnota plnění dle této smlouvy bude nižší než částka 2.000.000 Kč s ohledem na zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v platném znění.
10. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, tři vyhotovení obdrží Objednatel   
    a jedno vyhotovení obdrží Zhotovitel.
11. Obě Smluvní strany shodně prohlašují, že jsou k podpisu této smlouvy plně způsobilé k právním úkonům a jejich smluvní volnost není ničím omezena. Dále smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu podrobně přečetly, zcela jednoznačně porozuměly jejímu obsahu a podepisují ji svobodně, vážně, nikoli v tísni za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz souhlasu s touto smlouvou připojují smluvní strany své vlastnoruční podpisy.
12. Smluvní strany vysloveně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla vedena v evidenci smluv společnosti TRADE CENTRE PRAHA a.s. na webových stránkách, které jsou veřejně přístupné. Evidence smluv obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy, datum jejího podpisu a text této smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
13. Tato smlouva bude uveřejněna společností TRADE CENTRE PRAHA a.s. v souladu se zákonem   
    č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv   
    a o registru smluv (zákon o registru smluv).

V Praze dne V Praze dne

Za Zhotovitele Za Objednatele

Fresh Services, s.r.o. TRADE CENTRE PRAHA a.s.

Marek Kříž, jednatel Ing. Robert Plavec, předseda představenstva

TRADE CENTRE PRAHA a.s.

Ing. Robert Höhne, člen představenstva