

Servisní smlouva (SLA)

TATO SERVISNÍ SMLOUVA (DÁLE JEN „SMLOUVA“) BYLA UZAVŘENA NÍŽE UVEDENÉHO DNE, MĚSÍCE A ROKU MEZI TĚMITO SMLUVNÍMI STRANAMI

Appmine, s.r.o.

IČO: 03080137 DIČ: CZ03080137

Sídlo: Legerova 1820/39, Praha 2, 120 00

Zastoupená: Tomáš Neumann, jednatel

(dále jen jako „Poskytovatel“)

A

GEOFYZIKÁLNÍ ÚSTAV AV ČR, v.v.i.

IČO: 67985530 DIČ: CZ67985530

Sídlo: Boční II/1401 , 141 00 Praha 4 – Spořilov

Zastoupena: RNDr. Alešem Špičákem, CSc.

(dále jen jako „Klient“)

Předmět smlouvy

- 1.1. Tato Smlouva představuje smlouvu o úrovni poskytovaných služeb (SLA).
- 1.2. Tato Smlouva představuje smlouvu o úrovni poskytovaných služeb (SLA) ve smyslu S 1746 odst. 2 občanského zákoníku. Jejím předmětem je závazek Poskytovatele zajistit pro Klienta garanci kvalitativních parametrů služeb poskytovaných Poskytovatelem Klientovi na základě této smlouvy (dále jen „Garance“).
- 1.3. Poskytovatel se zavazuje pro Klienta za podmínek uvedených v této Smlouvě technicky zajišťovat provozování aplikace s názvem Seislok, jejímiž hlavními funkcionalitami jsou zprostředkování dat seismologických aktivit uživatelům a možnost nahlášovat pomocí dotazníků pocítěné seismické aktivity. Tato mobilní aplikace je dostupná v obchodech Google play a App Store a z internetové stránky <https://project-gfu-759fc.firebaseio.com/> (dále jako „Provozování internetové aplikace“).
- 1.4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro Klienta následující služby (dále společně jako „Technická podpora“):
 - 1.4.1. Servis programového vybavení, a to zejména odstraňování vad a dalších nesouladů programového vybavení
 - 1.4.2. Správa aplikace v repositářích Google Play a App Store
 - 1.4.3. Správa serveru a cloudových služeb Google
 - 1.4.4. Udržování kódu mobilních aplikací a garance jejich dalšího rozvoje
 - 1.4.5. Řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou

- 1.5. Klient se zavazuje platit Poskytovateli za Provozování internetové aplikace a poskytování Technické podpory odměnu za podmínek uvedených v této Smlouvě.

Podmínky Provozování mobilní aplikace

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje pro Provozování mobilní aplikace zajistit dostupnost a provoz aplikace v rozsahu minimálně 99,1 % času v každém kalendářním měsíci.
- 2.2. Poskytovatel má právo provádět odstávky systému. Tyto odstávky jsou prováděny maximálně 3x za měsíc nebo podle dohody stran.
- 2.3. Poskytovatel je oprávněn provádět odstávky i bez upozornění Klienta
- 2.4. Doba odstávek se pro účely odst. 2.1 nezapočítává jako doba výpadku Aplikace Seislok.

Hlášení požadavků

- 3.1. Klient má povinnost hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory prostřednictvím emailové zprávy na adresu seislok@appmine.cz

Důležitost požadavků

- 4.1. Požadavky s nejvyšší důležitostí
 - 4.1.1. Tento stav způsobuje nedostupnost celé mobilní aplikace
- 4.2. Požadavky se střední důležitostí
 - 4.2.1. Tento stav způsobuje nedostupnost klíčových vlastností mobilní aplikace
- 4.3. Požadavky s nízkou důležitostí
 - 4.3.1. Tento stav způsobuje částečnou nedostupnost neklíčových vlastností mobilní aplikace a její moduly fungují, funkcionality jsou dostupné, nicméně vykazují problém
- 4.4. Požadavky s nízkou důležitostí jsou všechny, které nespádají ani do jedné z výše uvedených skupin

Čas přijímání požadavků

- 5.1. Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Klienta na poskytnutí Technické podpory mezi 09:00 až 17:00 hodinou, a to pouze ve všední dny.
- 5.2. Požadavek doručený Poskytovateli mimo výše vymezený čas se považuje za doručený momentem počátku následující doby, ve které je Poskytovatel povinen přijímat požadavky Klienta.

První reakce na zasláný požadavek

- 6.1. Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci na požadavek s nejvyšší důležitostí do 24 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 5 této Smlouvy.
- 6.2. Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci na požadavek se střední důležitostí do 48 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 5 této Smlouvy.
- 6.3. Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci na požadavek s nízkou důležitostí do 72 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 5 této Smlouvy.

Řešení požadavků

- 7.1. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s nejvyšší důležitostí ve lhůtě 48 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 5 této Smlouvy.
- 7.2. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta se střední důležitostí ve lhůtě 72 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 5 této Smlouvy.
- 7.3. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s nízkou důležitostí ve lhůtě 96 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 5 této Smlouvy.

Rozsah technické podpory

- 8.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat klientovi Technickou podporu v rozsahu nejvýše 1,5 člověkohodin měsíčně.
- 8.2. Požadavky, jejichž řešení by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu, má Poskytovatel právo odmítnout.

- 8.3. V případě odmítnutí řešení požadavku podle předchozího odstavce se řešení požadavku přesouvá do následujícího kalendářního měsíce, pokud Klient nesdělí Poskytovateli, že o vyřešení požadavku nemá v takovém případě zájem
- 8.4. V případě, že řešení požadavků Klienta by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu, Poskytovatel informuje o této skutečnosti Klienta a sdělí mu předpokládaný rozsah člověkohodin. Klient poté emailem potvrdí Poskytovateli svůj záměr požadavek realizovat a souhlasí s odhadem. Klient má právo řešení požadavku odmítnout. V případě, že tak učiní, řešení požadavku se přesouvá do následujícího kalendářního měsíce, pokud Klient nesdělí Poskytovateli, že o vyřešení požadavku nemá v takovém případě zájem

Odměna

- 9.1. Klient se zavazuje zaplatit Poskytovateli za Provozování aplikace částku 1500 Kč měsíčně (dále jako „Odměna“).
- 9.2. Klient se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Technické podpory fixní odměnu ve výši 1200 Kč za každý jeden kalendářní měsíc poskytování Technické podpory podle této Smlouvy (dále jako „Fixní odměna“).
- 9.3. Fixní odměna v sobě zahrnuje první 1,5 člověkohodiny řešení požadavků Klienta v daném kalendářním měsíci. Po vyčerpání člověkohodin zahrnutých do Fixní odměny se Klient zavazuje platit Poskytovateli za poskytování Technické podpory odměnu ve výši 800 Kč za každou jednu další započatou člověkohodinu poskytování Technické podpory (dále jako „Časová odměna“).
- 9.4. Poskytovatel má nárok na Fixní odměnu v plné výši i pokud Klient nevyužije plný rozsah člověkohodin poskytování Technické podpory uveden v odst. 9.3 této Smlouvy.
- 9.5. Doba řešení každého požadavku (a tedy i Časová odměna) musí být přiměřená jeho rozsahu a náročnosti.
- 9.6. Poskytovatel je povinen předat Klientovi vyúčtování Časové odměny obsahující popis každého požadavku, dobu jeho řešení a Časovou odměnu za každý požadavek a informaci, které položky byly řešeny v rámci Fixní odměny.
- 9.7. Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH.

Platební podmínky

- 10.1. Odměna je splatná do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, za který je Odměna placena na základě daňového dokladu doručeného poskytovatelem.
- 10.2. Fixní odměna bude vyúčtována a splatná společně s odměnou
- 10.3. Časová odměna bude vyúčtována a bude splatná společně s Odměnou.
- 10.4. Jakékoliv finanční plnění pro Poskytovatele je splatné bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele.
- 10.5. Poskytovatel má povinnost vystavit na Odměnu nebo jiné finanční plnění podle této Smlouvy doklad – fakturu, jejíž údaje budou shodné s údaji uvedenými v této Smlouvě a takový daňový doklad (fakturu) doručit Klientovi.
- 10.6. Poskytovatel má právo doručit daňový doklad – fakturu i v elektronické podobě prostřednictvím e-mailové zprávy.

Smluvní pokuta

- 11.1. V případě, že se Klient dostane do prodlení se zaplacením Odměny nebo jakékoliv její části podle článku 10 této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5% z dlužné částky za každý den prodlení až do úplného zaplacení Odměny.
- 11.2. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se zahájením řešení požadavku Klienta s nejvyšší důležitostí podle odstavce 7.1 této Smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 300 Kč za každý započatý den prodlení až do zahájení řešení požadavku Klienta.
- 11.3. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se zahájením řešení požadavku Klienta se střední důležitostí podle odstavce 7.1 této Smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 200 Kč za každý započatý den prodlení až do zahájení řešení požadavku Klienta.

- 11.4. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se zahájením řešení požadavku Klienta s nízkou důležitostí podle odstavce 7.1 této Smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každý započatý den prodlení až do zahájení řešení požadavku Klienta.
- 11.5. V případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost uvedenou v odst. 2.1 této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Klientovi pokutu ve výši 100 Kč za každý započatý den, ve kterém nebude zajištěno propojení dané aplikace do sítě Internet nad limit stanovený rozsahem.

Odpovědnost za škodu

- 12.1. Smluvní strany tímto ujednávají limitaci náhrady škody neúmyslně způsobené poskytovatelem Klientovi porušením jakékoliv povinnosti Poskytovatele uvedené v této Smlouvě do celkové výše 50 000 Kč

Trvání a ukončení Smlouvy

- 13.1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 13.2. Kterákoliv Smluvní strana má právo tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé Smluvní straně.

Povinnost mlčenlivosti

- 14.1. Poskytovatel se zavazuje, že nepoužije žádnou informaci obchodní a nebo výrobní povahy, se kterou se seznámí v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména nezpřístupní ani nepoužije:
- 14.1.1. Žádnou takovou informaci obsaženou v této Smlouvě
 - 14.1.2. Databázi Zákazníků Klienta ani kontakty na ně
 - 14.1.3. Způsob fungování podniku Klienta
 - 14.1.4. Strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry Klienta (dále jen „Důvěrná informace“).
- 14.2. Povinnost mlčenlivosti podle odstavce 14.1 této Smlouvy platí s výjimkou případů, kdy:
- 14.2.1. Klient udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace.
 - 14.2.2. Právní předpis a nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci
 - 14.2.3. Takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy.
- 14.3. Mezi důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti
- 14.4. Klient tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako svého zákazníka.

Vyšší moc

- 15.1. Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této Smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné požadovat, aby splnění svých povinností z této Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.
- 15.2. Za vyšší moc je pro účely této Smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli Smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možné předvídat v době vzniku této Smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této Smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu Smluvních stran.
- 15.3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.

Rozhodné právo

- 16.1. Tato Smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména pak zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Závěrečná ustanovení

- 17.1. V této Smlouvě, pokud z kontextu jasně nevyplývá jinak, zahrnuje význam slova v jednotném čísle rovněž význam daného slova v množném čísle a naopak, význam slova vyjadřujícího určitý rod zahrnuje rovněž ostatní rody. Nadpisy jsou uváděny pouze pro přehlednost a nemají vliv na výklad této Smlouvy.
- 17.2. Nevymahatelnost či neplatnost kteréhokoliv ustanovení této Smlouvy nemá vliv na vymahatelnost či platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy, pokud z povahy nebo obsahu takového ustanovení nevyplývá, že nemůže být odděleno od ostatního obsahu této Smlouvy.
- 17.3. Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.
- 17.4. Tato Smlouva může být měněna písemnými dodatky podepsanými všemi Smluvními stranami.
- 17.5. Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech. Každá Smluvní strana obdrží 1 stejnopis této Smlouvy.
- 17.6. Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy.
- 17.7. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním této smlouvy v registru smluv podle zvláštního předpisu. Klient se zavazuje zajistit uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb. (zákon o registru smluv) a poskytovatele o uveřejnění smlouvy informovat. Smlouva na nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 17.8. Smluvní strany si tuto Smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem a prohlašují, že je ujednána svobodně.

Na důkaz čehož Smluvní strany připojují své podpisy:

V Praze dne :

V Praze dne: