

uzavřená ve smyslu § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

TATO SERVISNÍ SMLOUVA BYLA UZAVŘENA NÍŽE UVEDENÉHO DNE, MĚSÍCE A ROKU MEZI TĚMITO SMLUVNÍMI STRANAMI

1) **Nicety s.r.o.**

IČ: 292 07 738
 sídlo: Na blatech 358/58, 796 04 Prostějov
 za kterou jedná: Ing. Radek Larva, jednatel společnosti
 bankovní spojení: , Komerční banka
 telefon:
 e-mail: info@nicety.cz
 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, C 65750
(dále jen Poskytovatel)

2) **Vak – Vodovody a kanalizace Jesenicka, a. s.**

IČ: 651 38 066
 sídlo: Tyršova 248/16, 790 01 Jeseník
 za kterou jedná Ing. Jan Konečný, předseda představenstva
 Telefon: +420 584 411 545
 E-mail: info@vakies.cz
 Zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě pod sp. zn. B 1211
(dále jen Klient)

(Poskytovatel a Klient dále též společně jako „Smluvní strany“ a každý jednotlivě jako „Smluvní strana“)

SMLUVNÍ STRANY UJEDNÁVAJÍ NÁSLEDUJÍCÍ:

1. Předmět Smlouvy

- 1.1. Tato Smlouva představuje smlouvu o úrovni poskytovaných služeb (SLA) ve smyslu § 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“).
- 1.2. Poskytovatel se zavazuje pro Klienta za podmínek uvedených v této Smlouvě zajišťovat odbornou podporu provozu informačního systému s názvem QI (dále jen IS QI).
(dále společně jako „podpora“).
- 1.3. Klient se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování podpory odměnu za podmínek uvedených v této Smlouvě.

2. Podmínky provozu podpory

- 2.1. Poskytovatel je povinen zajistit provoz jednotného kontaktního místa v pracovní dny od 7:00 do 15:00 hod uzpůsobené pro přijímání potřeb Klienta na správu IS QI (dále jako „požadavek“)
- 2.2. Klient je povinen určit pracovníky zodpovědné za komunikaci s pracovníky jednotného kontaktního místa

3. Rozsah poskytované podpory

- 3.1. Zajištění podpory při řešení incidentů IS QI
- 3.2. Zajištění služby upgrade dílčích verzí IS QI způsobem:
 - a) realizace roční sady reinstalací za cenu dle ceníku platného pro aktuální období
 - b) nebo odborné asistence při provádění Klientem
- 3.3. Zajištění odborné a metodické konzultace k IS QI
- 3.4. Zajištění školení systémových metodik ovládání IS QI
- 3.5. Zajištění analýzy, návrhu řešení a realizace požadavku na úpravu funkcí IS QI, které nejsou součástí systémových funkcí (cena pravidelné údržby takové úpravy funkcí není zahrnuta v ceně fixní odměny dle čl.10.1)

4. Důležitost požadavků

- 4.1. Požadavky s vysokou důležitostí jsou požadavky týkající se:
 - 4.1.1. zastavení provozu systému
 - 4.1.2. chybového výstupu systému v oblasti legislativních povinností Klienta
- 4.2. Požadavky se střední důležitostí jsou požadavky týkající se:
 - 4.2.1. výstupů systému určených partnerům klienta
- 4.3. Požadavky s nízkou důležitostí jsou všechny požadavky, které nespádají ani do jedné z výše uvedených skupin (včetně dohodnutých zakázkových úprav).
- 4.4. V případě důvodných pochybností o tom, do které skupiny požadavků daný požadavek spadá, platí, že spadá do skupiny s vyšší důležitostí.

5. Hlášení požadavků
 - 5.1. Klient má povinnost hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí podpory jedním z následujících způsobů:
 - 5.1.1. prostřednictvím e-mailové zprávy na e-mailovou adresu
 - 5.1.2. telefonicky na telefonní číslo
 - 5.1.3. zadáním požadavku prostřednictvím webové aplikace
 - 5.2. Klient má povinnost hlásit Poskytovateli požadavky s vysokou důležitostí typu „zastavení provozu systému“ dle čl. 4.1.1 této Smlouvy prostřednictvím požadavku do webové aplikace (nebo e-mailové zprávy) a telefonicky dle čl. 5.1.3 (nebo čl. 5.1.1) a čl. 5.1.2 této Smlouvy.
6. Čas přijímání požadavků
 - 6.1. Poskytovatel je povinen umožnit přijímat požadavky Klienta na poskytnutí podpory v jakýkoliv čas (24 hodin denně) a v jakýkoliv den, včetně svátků a víkendů.
 - 6.2. Za okamžik doručení požadavku je považována hodina zahájení pracovní doby prvního pracovního dne bezprostředně následujícího po okamžiku přijetí požadavku dle čl. 5.
7. První reakce na zasláný požadavek
 - 7.1. Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek s jakoukoliv důležitostí nejpozději do 3 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 6 této Smlouvy.
8. Řešení požadavků
 - 8.1. Poskytovatel má povinnost vyřešit požadavek Klienta s vysokou důležitostí ve lhůtě 24 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 6 této Smlouvy.
 - 8.2. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta se střední důležitostí ve lhůtě 7 dní od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 6 této Smlouvy.
 - 8.3. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s nízkou důležitostí ve lhůtě 14 dní od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 6 této Smlouvy.
9. Rozsah podpory
 - 9.1. Poskytovatel se zavazuje rezervovat kapacity pro podporu Klienta v rozsahu minimálně 32 člověkohodin měsíčně.
 - 9.2. Požadavky, jejichž řešení by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu, má Poskytovatel právo odmítnout.
 - 9.3. V případě odmítnutí řešení požadavku podle předchozího článku se řešení daného požadavku přesouvá do následujícího měsíce, pokud Klient nesdělí Poskytovateli, že o vyřešení požadavku v takovém případě nemá zájem.
10. Odměna
 - 10.1. Klient se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování podpory fixní odměnu ve výši 55.000 Kč za každý jeden kalendářní rok poskytování podpory podle této Smlouvy (dále jako „Fixní odměna“).
 - 10.2. Fixní odměna v sobě nezahrnuje odměnu za řešení požadavků Klienta, která bude stanovena výhradně podle Časové odměny.
 - 10.3. Vedle Fixní odměny se Klient zavazuje platit Poskytovateli za poskytování podpory odměnu ve výši dle aktuálně platného ceníku (dále jako „Časová odměna“).
 - 10.4. Doba řešení každého požadavku (a tedy i Časová odměna) musí být přiměřená jeho rozsahu a náročnosti.
 - 10.5. Poskytovatel je povinen předat Klientovi vyúčtování Fixní odměny i Časové odměny obsahující popis každého požadavku, dobu jeho řešení a Časovou odměnu za každý požadavek.
 - 10.6. Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH.
11. Platební podmínky
 - 11.1. Fixní odměna bude vyúčtována a bude splatná zvlášť, a to tak, že je splatná do 14 dní od data vystavení daňového dokladu. Datum zdanitelného plnění je stanoveno na den a měsíc datumu zahájení platnosti této smlouvy, každého roku po dobu platnosti smlouvy.
 - 11.2. Časová odměna bude vyúčtována a bude splatná zvlášť, a to tak, že je splatná do 14 dní od předložení vyúčtování.
 - 11.3. Jakékoliv finanční plnění pro Poskytovatele je splatné bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele, číslo účtu _____ vedený u Komerční banky.
 - 11.4. Poskytovatel má povinnost vystavit na Odměnu nebo jiné finanční plnění podle této Smlouvy řádný daňový doklad – fakturu, jejíž údaje budou shodné s údaji uvedenými v této Smlouvě a takový daňový doklad (fakturu) doručit Klientovi. Poskytovatel má právo doručit daňový doklad – fakturu i v elektronické podobě prostřednictvím e-mailové zprávy.
12. Smluvní pokuta
 - 12.1. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se zahájením řešení požadavku Klienta s vysokou důležitostí podle článku 8.1 této Smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 300 Kč za každý započatý den prodlení až do zahájení řešení daného požadavku Klienta.
 - 12.2. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se zahájením řešení požadavku Klienta se střední důležitostí podle článku 8.2 této Smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každý započatý den prodlení až do zahájení řešení daného požadavku Klienta.

13. Odpovědnost za škodu

- 13.1. Poskytovatel se zavazuje provádět služby v kvalitě odpovídající účelu smlouvy, právním předpisům a závazným technickým normám. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené neodborným zásahem Klienta.

14. Trvání a ukončení Smlouvy

- 14.1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
14.2. Kterákoliv Smluvní strana má právo tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která počíná běžet prvního dne následujícího měsíce, ve kterém je výpověď doručena druhé Smluvní straně.
14.3. Tuto smlouvu je možné ukončit písemnou dohodou, odsouhlasenou oběma smluvními stranami.

15. Povinnost mlčenlivosti

- 15.1. Poskytovatel se zavazuje, že nezpřístupní ani nepoužije žádnou informaci obchodní a/nebo výrobní povahy, se kterou se seznámí v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména nezpřístupní ani nepoužije:
- 15.1.1. žádnou takovou informaci obsaženou v této Smlouvě,
 - 15.1.2. databázi zákazníků Klienta ani kontakty na ně,
 - 15.1.3. cenovou politiku Klienta,
 - 15.1.4. marketingovou strategii Klienta,
 - 15.1.5. informace o uzavřených smlouvách a dodavatelích Klienta,
 - 15.1.6. způsob fungování podniku Klienta,
 - 15.1.7. strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry Klienta (dále jen „Důvěrná informace“).
- 15.2. Povinnost mlčenlivosti podle článku 15.1 této Smlouvy platí s výjimkou případů, kdy:
- 15.2.1. Klient udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace,
 - 15.2.2. právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci,
 - 15.2.3. takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy,
 - 15.2.4. je to podle jakékoli smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami dovoleno.
- 15.3. Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.
- 15.4. Klient tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako svého zákazníka.
- 15.5. Poskytovatel bere na vědomí, že Důvěrné informace tvoří obchodní tajemství Klienta.

16. Zpracování osobních údajů

- 16.1. V rámci obchodního vztahu mezi Poskytovatelem a Klientem zpracovává Poskytovatel a výrobce informačního systému QI GROUP a.s. (dále jen „QIG“) následující osobní údaje Klienta (popř. fyzických osob zastupujících Klienta, je-li Klient právnickou osobou), a to zejména:
- jméno a příjmení
 - adresa
 - funkce
 - místo podnikání
 - IČ, DIČ
 - číslo bankovního účtu
 - telefonní číslo
 - e-mailová adresa
 - případně další údaje poskytnuté Koncovým uživatelem v rámci vzájemné obchodní spolupráce (dále jen „Osobní údaje“)
- 16.2. Osobní údaje budou zpracovávány za účelem identifikace smluvních stran a plnění ze smlouvy a dále za účelem evidence smlouvy a budoucího případného uplatnění a obrany práv a povinností smluvních stran, případně také pro marketingové účely na základě oprávněného zájmu Poskytovatele a QI GROUP a.s.
- 16.3. Osobní údaje budou zpracovávány za výše uvedeným účelem po dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu 10 let od posledního plnění ze smlouvy, nepožaduje-li jiný právní předpis uchování smluvní dokumentace po dobu delší.
- 16.4. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou důvěrné a nebudou poskytnuty žádné třetí osobě vyjma veřejnoprávních orgánů, vůči nimž má Poskytovatel a QIG zákonnou povinnost sdělovat takové osobní údaje, poštovních doručovatelů při komunikaci s Koncovým uživatelem a subjektů partnerské sítě QIG (implementační partneři).
- 16.4.1. Za podmínek stanovených v GDPR má Koncový uživatel zejména právo požadovat od Poskytovatele a QIG přístup k Osobním údajům, právo na jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a právo vznést námitku proti zpracování, jakož i právo na přenositelnost údajů.
 - 16.4.2. Koncový uživatel má právo podat stížnost u dozorového úřadu, pokud se domnívá, že zpracováním Osobních údajů bylo porušeno GDPR. Tímto dozorovým úřadem je pro subjekty údajů s bydlištěm v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů.

17. Vyšší moc

- 17.1. 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 neplnění svých povinností z této Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.
- 17.2. Za vyšší moc je pro účely této Smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli Smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno 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.
- 17.3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.

18. Rozhodné právo

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

19. Závěrečná ustanovení

- 19.1. 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.
- 19.2. 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.
- 19.3. Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.
- 19.4. Tato Smlouva může být změněna písemnými dodatky podepsanými oběma Smluvními stranami.
- 19.5. Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech. Každá Smluvní strana obdrží 1 stejnopis této Smlouvy.
- 19.6. Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy.
- 19.7. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti v okamžiku jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
- 19.8. Smluvní strany si tuto Smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem a prohlašují, že je ujednána svobodně.
- NA DŮKAZ ČEHOŽ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJUJÍ SVÉ PODPISY