**Servisní smlouva (SLA)**

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

Poskytovatelem je

Společnost: **TEAS spol. s r. o.**Zapsána: **u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 11087**  
IČO: **48906565**  
Sídlo: **tř. T. Bati 299, 763 02 Zlín**  
Za kterou jedná: **Ing. Pavel Javora**  
E-mail: **pavel.javora@teas.cz**

(dále jako „**Poskytovatel**“)

a Klientem je

Společnost: **Střední průmyslová škola, Klatovy, nábřeží Kpt. Nálepky 362**

Zapsána: **Příspěvková organizace**

IČO: **61750883**

Sídlo: **nábř. Kpt. Nálepky 362, 339 01 Klatovy**

Za kterou jedná: **Ing. Jiří Dio**

E-mail: **reditel@spskt.cz**

(dále jako „**Klient**“)

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

**PREAMBULE:**

(A) Klient je českou společností, zaměřující se na prodej a servis motorových vozidel, náhradních dílů a příslušenství koncovým zákazníkům. V rámci své činnosti si Klient objednal u Poskytovatele instalaci, implementaci, integraci informačního systému CARIS. Na užívání systému má uzavřenu platnou Licenční smlouvu.

(B) Poskytovatel je českou společností, zaměřující se na tvorbu, implementaci a realizaci informačních systémů pro své zákazníky, kterými jsou zejména subjekty působící v automobilovém průmyslu. Poskytovatel vytvořil nebo implementoval u Klienta ICT systémy s obchodním názvem CARIS. Jedná se o informační systém, tvořený jednotlivými standardizovanými moduly a customizovanými nadstavbami či moduly, které přizpůsobují funkčnost systému integračním požadavkům Klienta, značkovými nadstavbami, které přizpůsobují funkčnost systému požadavkům autorizované značky, jíž je Klient dealerem, či obchodním zástupcem (dále jen **Aplikace**).

(C) Klient má zájem o zajištění poskytování služeb provozu, údržby a rozvoje ICT systémů za podmínek uvedených v této smlouvě. Poskytovatel je seznámen s účelem a specifikacemi ICT systémů a má zájem poskytovat Klientovi služby provozu, údržby a rozvoje za podmínek stanovených v této smlouvě.

**SMLUVNÍ STRANY UJEDNÁVAJÍ NÁSLEDUJÍCÍ:**

1. Předmět Smlouvy
   1. Tato Smlouva představuje smlouvu o úrovni poskytovaných služeb (SLA) ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů. Jejím předmětem je závazek Poskytovatele zajistit pro Klienta garanci kvalitativních parametrů služeb poskytovaných Poskytovatelem Klientovi (dále jen „**Garance**“).
   2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro Klienta následující služby:
      1. Provozování Service Desk aplikace pro nahlášení Incidentů a sledování Řešení.
      2. Poradenskou službu dle požadavků a potřeb uživatele (HOT-LINE).
      3. Udržování necustomizovaných Aplikací v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
      4. Další vývoj necustomizovaných Aplikací formou bezplatného update.
      5. Řešení havarijních stavů vzniklých při provozu SW s využitím vzdáleného přístupu.
   3. (dále společně jako „**Technická podpora**“).
      1. Klient se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování Technické podpory odměnu za podmínek uvedených v této Smlouvě.
2. Hlášení požadavků
   1. Klient má povinnost hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory jedním z následujících způsobů:
      1. zápisem požadavku do Service Desk systému,
      2. telefonicky na telefonní čísla 608 727 906, 577 601 503,
      3. prostřednictvím e-mailové zprávy na e-mailovou adresu [helpdesk@teas.cz](mailto:helpdesk@teas.cz)
   2. Požadavek musí obsahovat popis chyby a další údaje potřebné pro posouzení oprávněnosti a důležitosti požadavku, obzvláště:

* Jméno Aplikace, jíž se požadavek týká.
* Zda je chyba ojedinělá či soustavná.
* Po jaké konkrétní činnosti se chyba projevují v případě, že se nejedná o soustavnou chybu a tato je závislá na konkrétní činnosti (co nejpodrobnější popis, aby bylo možno postup zopakovat).
* Zda se chyba projevuje na všech stanicích a všem uživatelům.
* Kdy se chyba projevila poprvé.
* Zda nepředcházela projevům chyby jakákoliv událost, která by mohla mít s chybou příčinnou souvislost (výpadek sítě, serveru, restart počítače, aktualizace systému, bouřka atd.).
* Případně další možné informace potřebné pro posouzení důležitosti požadavku, které jsou obsluze či správci systému v danou chvíli známy.

1. Důležitost požadavků
   1. Požadavky s nejvyšší důležitostí jsou požadavky týkající se:
      1. Celkové a globální nefunkčnosti systému na všech stanicích;
      2. Nemožnosti spuštění systému na žádné stanici.
   2. Požadavky s vysokou důležitostí jsou požadavky týkající se:
      1. Nefunkčnost konkrétního modulu systému na všech stanicích;
      2. Nemožnosti spuštění modulu systému na žádné stanici;
   3. Požadavky se střední důležitostí jsou požadavky týkající se:
      1. Chyby v základní funkčnosti konkrétního modulu;
   4. Požadavky s nízkou důležitostí jsou všechny požadavky, které nespadají ani do jedné z výše uvedených skupin. Zde patří i chyby, které nebrání provozu systému, nebo chyby které jsou vázány na stanici či uživatele.
   5. V případě důvodných pochybností o tom, do které skupiny požadavků daný požadavek spadá, či neúplnosti nebo nejasnosti zadání dle článku 2.2, platí, že spadá do skupiny s nižší důležitostí.
2. Čas přijímání požadavků
   1. Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Klienta na poskytnutí Technické podpory pouze od 8:00hodin do 17:00 hodin, a to pouze v pracovní dny.
   2. Požadavek doručený Poskytovateli mimo výše vymezený čas se považuje za doručený momentem počátku první následující doby, ve které je Poskytovatel povinen přijímat požadavky Klienta.
   3. Dobou řešení požadavků podle čl. 6 této Smlouvy je myšlena doba definovaná čl. 4.1 této Smlouvy.
3. První reakce na zaslaný požadavek
   1. Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek s nejvyšší důležitostí nejpozději do 120 minut od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.
   2. Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek s vysokou důležitostí nejpozději do 240 minut od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.
   3. Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek se střední důležitostí nejpozději do 360 minut od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.
   4. Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek s nízkou důležitostí nejpozději do 24 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.
4. Řešení požadavků
   1. Poskytovatel má povinnost vyřešit požadavek Klienta s nejvyšší důležitostí dle čl. 3.1 této Smlouvy ve lhůtě 4 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.
   2. Poskytovatel má povinnost vyřešit požadavek Klienta s vysokou důležitostí dle čl. 3.2 této Smlouvy ve lhůtě 8 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.
   3. Poskytovatel má povinnost vyřešit požadavek Klienta se střední důležitostí dle čl. 3.3 této Smlouvy ve lhůtě 72 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.
   4. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s nízkou důležitostí dle čl. 3.4 této Smlouvy ve lhůtě 5 pracovních dní od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.
   5. Poskytovatel má povinnost plnit ustanovení v čl. 1.2.3 této Smlouvy do nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne publikace příslušné změny ve Sbírce zákonů a nahlášení požadavku na změnu Klientem. Toto ustanovení je platné jen v případě, že z legislativních požadavků nevyplývá vývoj nového modulu či nové Aplikace nebo funkce.
   6. Do doby vyřešení se počítá pouze doba, kdy je skutečně řešen problém Aplikace. Do doby vyřešení se nezahrnuje doba, která je řešením problému podle bodu 7.2.
5. Rozsah Technické podpory
   1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi Technickou podporu celkově v rozsahu nejvýše 1 hodinu měsíčně. Jednotlivé požadavky nesmí přesáhnout dobu trvání 15 minut.
   2. Technická podpora nezahrnuje řešení problémů v důsledku nesprávného používání programu, jakékoliv manipulace s programem nebo odstraňování chyb vyplývající z poruchy technických či síťových prostředků, důsledky zavirování techniky ani důsledky nefunkčnosti aplikací způsobené působením třetích stran či vyšší moci, pokud by čas nutný k tomuto řešení přesáhl dobu definovanou pro jednotlivé požadavky.
   3. Technická podpora není určena pro školení obsluhy z důvodu neznalosti ovládání Aplikace, či jednotlivých modulů a procesů, pokud by čas nutný k tomuto řešení přesáhl dobu definovanou pro jednotlivé požadavky.
   4. Požadavky, jejichž řešení by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu, má Poskytovatel právo odmítnout, či za ně žádat přiměřenou Úplatu dle platného sazebníku Poskytovatele, dostupného na internetových stránkách www.teas.cz/cenik. Požadavek Úplaty za službu je Poskytovatel bezodkladně povinen oznámit Klientovi a Klient musí s Úplatou vyjádřit souhlas formou Objednávky služby.
   5. V případě odmítnutí řešení požadavku podle předchozího odstavce se řešení daného požadavku přesouvá do následujícího měsíce, pokud Klient nesdělí Poskytovateli, že o vyřešení požadavku v takovém případě nemá zájem.
6. Odměna
   1. Klient se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Technické podpory v rozsahu sjednaném v čl. 7 této Smlouvy fixní odměnu ve výši, jež je stanovena součtem cen konkrétní paušální služby pro každý jednotlivý modul, Aplikaci či Značkovou nástavbu v **Příloze č 1**, za každý jeden kalendářní měsíc poskytování Technické podpory podle této Smlouvy (dále jako „**Fixní odměna**“).
   2. Poskytovatel má právo na odměnu v plné výši i pokud Klient nevyužije plný rozsah Technické podpory.
   3. Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH.
7. Platební podmínky
   1. Odměna je splatná prvního dne, za který je Odměna placena.
   2. Fixní odměna bude vyúčtována formou čtvrtletních zálohových plateb a bude splatná zvlášť. Poskytovatel vystaví pro platbu Fixní odměny **Výzvu k úhradě**, obsahující částku a variabilní symbol, pod kterým má být platba Fixní odměny provedena. Tato Výzva k úhradě není daňovým dokladem. Výzva k úhradě bude s dostatečným předstihem elektronicky doručena Klientovi, nejpozději 1. den čtvrtletí, za které má být odměna uhrazena.
   3. Jakékoliv finanční plnění pro Poskytovatele je splatné bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele.
   4. K datu úhrady vystaví Poskytovatel **Daňový doklad**. Den přijetí platby a vystavení daňového dokladu bude považován za den vzniku zdanitelného plnění. Do doby úhrady Odměny v plné výši nebude Poskytovatel poskytovat plnění dle smlouvy. Na daňovém dokladu bude vyčíslen celkový základ daně, k němuž bude připočtena daň z přidané hodnoty podle platných předpisů.
   5. V případě, že tímto ustanovením smlouvy byla sjednána úhrada zálohy a tato nebyla uhrazena v plné výši, vystaví Poskytovatel k datu přijetí platby Daňový doklad na přijatou platbu. Na daňovém dokladu uvede základ daně, procento daně, daň a celkovou částku přijaté úhrady. Daň bude vypočtena z tohoto základu daně tak, aby součet základu daně a daň tvořily výši přijaté platby.
   6. V případě, kdy Klient v plné výši neuhradí Odměnu vůči Poskytovateli do doby jejich splatnosti dle čl. 9.2 této Smlouvy, zaniká Klientovi nárok na čerpání služeb dle podmínek této smlouvy až do doby jejich úplného uhrazení. Poskytovatel není po dobu neuhrazení Odměny po době splatnosti žádným způsobem zodpovědný za škody, které vznikly z důvodu neplnění této smlouvy Poskytovatelem.
   7. Poskytovatel má povinnost vystavit na Odměnu nebo jiné finanční plnění podle této Smlouvy řádný Daňový doklad, jehož údaje budou shodné s údaji uvedenými v této Smlouvě a takový Daňový doklad doručit Klientovi.
   8. Poskytovatel má právo doručit Výzvu k úhradě i Daňový doklad v elektronické podobě prostřednictvím e-mailové zprávy. Klient se zavazuje vykonat taková technická opatření (nastavení WhiteList, FireWall atd.), aby vždy došlo k doručení elektronické pošty Poskytovatele, a tato nebyla vyhodnocena jako spam. Pokud takováto opatření nebudou provedena, považuje se Výzva k úhradě i Daňový doklad za doručené jejich odesláním.
8. Smluvní pokuta
   1. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s vyřešením požadavku Klienta s nejvyšší důležitostí podle odstavce 6.1 této Smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (Slovy: Pěttisíc korun českých) za každý započatý den prodlení až do vyřešení daného požadavku Klienta.
   2. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s vyřešením požadavku Klienta s vysokou důležitostí podle odstavce 6.2 této Smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 2 500 Kč (Slovy: Dvatisícepětset korun českých) za započatý den prodlení až do vyřešení daného požadavku Klienta.
   3. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s vyřešením požadavku Klienta se střední důležitostí podle odstavce 6.3 této Smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč (Slovy: Jedentisíc korun českých) za prodlení až do vyřešení daného požadavku Klienta.
9. Odpovědnost za škodu
   1. Smluvní strany tímto ujednávají limitaci náhrady škody neúmyslně způsobené Poskytovatelem Klientovi porušením jakékoliv povinnosti Poskytovatele uvedené v této Smlouvě do hodnoty poloviny celkové roční platby dle této Smlouvy.
10. Trvání a ukončení Smlouvy
    1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
    2. Kterákoliv Smluvní strana má právo tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 1 měsíc, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé Smluvní straně. Již zaplacená Odměna se v tomto případě nevrací. Pokud Odměna nebyla včas uhrazena, je povinen ji Klient uhradit v plné výši.
11. Povinnost mlčenlivosti
    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:
       1. žádnou takovou informaci obsaženou v této Smlouvě,
       2. databázi zákazníků Klienta ani kontakty na ně, obzvláště osobní údaje zákazníků Klienta
       3. cenovou politiku Klienta,
       4. marketingovou strategii Klienta,
       5. informace o uzavřených smlouvách a dodavatelích Klienta,
       6. způsob fungování podniku Klienta,
       7. strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry Klienta (dále jen „**Důvěrná informace**“).
    2. Povinnost mlčenlivosti podle odstavce 13.1 této Smlouvy platí s výjimkou případů, kdy:
       1. Klient udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace,
       2. právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci,
       3. takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy,
       4. je to podle jakékoliv smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami nebo Klientem a jeho Dodavatelem dovoleno.
    3. Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.
    4. Klient tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako svého zákazníka.
    5. Poskytovatel bere na vědomí, že Důvěrné informace tvoří obchodní tajemství Klienta.
12. Vyšší moc
    1. Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za porušení smluvní povinnosti dle ust. § 2913 odst. 2) OZ.
    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. Za vyšší moc jsou pro účely této Smlouvy považovány i události technického a technologického charakteru, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu Smluvních stran.
    3. Po dobu trvání mimořádné, nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky (vyšší moci) plnění závazků podle této Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.
13. Rozhodné právo
    1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
14. Závěrečná ustanovení
    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. Zkratka či pojem má význam obvykle mu přikládaný v oblasti informačních a komunikačních technologií.
    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.
    3. Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.
    4. Tato Smlouva může být změněna písemnými dodatky podepsanými všemi Smluvními stranami.
    5. V případě sporu se stává místem konání soudní pře místo příslušné sídlu Poskytovatele.
    6. Vzájemné nároky jsou smluvní strany povinny vypořádat nejpozději do 30 dnů od skončení platnosti smlouvy
    7. Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech. Každá Smluvní strana obdrží 1 stejnopis této Smlouvy.
    8. Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy.
    9. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti v okamžiku jejího podpisu všemi Smluvními stranami.
    10. Smluvní strany si tuto Smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem a prohlašují, že jsou k jejímu podpisu oprávněni, že tato byla sepsána na základě pravdivých údajů, že je ujednána na základě jejich pravé a svobodné vůle a nebyla ujednána v tísni ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

NA DŮKAZ ČEHOŽ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJUJÍ SVÉ PODPISY

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Za **Poskytovatele**: |  | Za **Klienta**: |
| Ve Zlíně, dne . . |  | V … , dne . . |
| Jméno a Příjmení: Ing. Pavel Javora |  | Jméno a Příjmení: Ing. Jiří Dio |
|  |  |  |

Příloha č. 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název aplikace** | **Počet stanic** | **Cena programu** | **Cena celkem** | **Měsíční poplatek** |
| **Autoservis** | 1 | **12 000** | 12 000 | 500 |
| **Emise CIS** | 1 | **600** | 600 | 600 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Celkem měsíční poplatek** |  |  |  | **1 100** |
| **Celkem čtvrtletní poplatek** |  |  |  | **3 300** |