

SLA - Service Level Agreement

uzavírají ve smyslu sl. zák. č. 89/2012 sb., občanský zákoník v platném znění tuto Smlouvu o servisním zabezpečení

Číslo smlouvy Objednatele :

Číslo smlouvy Zhotovitele :

ČL. 1 SMLUVNÍ STRANY

Objednatel:

Muzeum Jindřichohradecka



Sídlo Balbínovo Náměstí 19/I, 377 01 Jindřichův Hradec
IČ: 000 70 971
Zastoupená PhDr. Jaroslav Pikal , ředitel
Telefon.: +420 384 363 661
E-mail: pikal@mjh.cz
Zodpovědná osoba ve věcech smluvních PhDr. Jaroslav Pikal
Zodpovědná osoba ve věcech technických Věra Křížová
Zapsaná v obchodním rejstříku KS v Českých Budějovicích, Pr 431

Dále jen Objednatel

Zhotovitel:

WV SYSTEMS, s.r.o.



Sídlo: Dr. Stejskala 111/6, České Budějovice, 370 01
IČ: 49060902
DIČ: CZ49060902
Statutární orgán Steven Taylor, jednatel
Telefon: +420 387 411 227
E-mail: wvsystems@wvgroup.cz
Zodpovědná osoba ve věcech smluvních Steven Taylor
Zodpovědná osoba ve věcech technických Ing. Václav Vokáč
Bankovní spojení FioBanka, a.s., 2600684660/2010
Zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Č. Budějovicích Odd. C, vložka 3328

Dále jen Zhotovitel

Výše uvedení zástupci obou stran prohlašují, že podle stanov nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněni tuto smlouvu podepsat a k platnosti smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.

ČL. 2 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1** Předmětem této Smlouvy je závazek Zhotovitele ke spolupráci s Objednatelem v oblasti servisní podpory systémů ICT, tedy zajištění aplikační a systémové funkcionality ICT Objednatele a

stanovení podmínek jejího plnění a to v oblastech :

2.1.1 Definice a dosažení cílového stavu systému, zejména :

- Odstranění a nahrazení kritických segmentů systému.
- Dimenzování systému na dostatečný výkon a kapacitu pro cílový počet uživatelů.
- Zabezpečení dat.
- Vybudování jednotného systémového, aplikačního a síťového prostředí a managementu.
- Legislativní soulad systému

2.1.2 Provozní podpora

- Podpora řešení po celou dobu trvání SLA.

2.1.3 Služby a zboží vyžádané Objednatelem mimo rámec této Smlouvy uvedený v Příloze č.1.

2.2 Předmětem této smlouvy je závazek Objednatele řádně a včas převzít a zaplatit Zhotoviteli dohodnutou cenu díla za provedené služby dle článku 5 této Smlouvy.

ČL. 3 ROZSAH A PODMÍNKY SPOLUPRÁCE

3.1 Rozsah spolupráce je rozdělen do dvou etap :

3.1.1 I. Etapa – Audit, doplnění a konfigurace řešení

HW a SW audit, analýza, definice provozního standardu, návrh optimalizace řešení, reinstalace a konfigurace ICT včetně potřebných migrací, vypracování a nastavení politik.

3.1.2 II. Etapa - Standardní a nadstandardní servis

a) Standardním servisem v rámci ceny stanovené v článku 5 této Smlouvy je rozuměno zajištění funkcionality , údržba a administrace systému, administrace a odstraňování poruch systému, HotLine a HelpDesk pro potřebu Objednatele.

Zejména :

- Windows serverů .
- Databázových serverů
- Uživatelských profilů
- Systémů pro ochranu a zabezpečení dat
- MS Office aplikací
- Stávajících tiskových aplikací a serverů
- GroupWare aplikací
- Backup aplikací
- Management sítě
- Vzdálený dohled systému
- Zabezpečení komunikace
- Asistence u správy aplikací třetích stran

b) Nadstandardním servisem mimo rámec této Smlouvy, prováděným za úplatu, je rozuměno opětovné zajištění funkcionality, odstraňování chyb, odstraňování poruch systému a nové instalace v případě :

- Správy technologií třetích stran
- Programování aplikací na objednávku
- Odvírování systému
- Odstraňování poruch způsobených úmyslně
- Odstraňování následků vzniklých úmyslným poškozením, zničením nebo odcizením
- Školení
- Odstraňování škod způsobených neoprávněným užitím nebo manipulací se systémem pracovníky Objednatele nebo osobami třetích stran
- Neoprávněný servisní výjezd
- Služby prováděné na objednávku Objednatele mimo pracovní dobu Zhotovitele, zejména v noci nebo mimo pracovní dny.
-

ČL. 4 POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

4.1 Zhotovitel se zavazuje

- 4.1.1 zabezpečit svými technologickými, odbornými a logistickými kapacitami plný rozsah specifikovaných služeb vymezených v příloze č.1, Smlouvy;
- 4.1.2 pro přístup k informačnímu systému Objednatele ve věci plnění Smlouvy vypracovat seznam oprávněných osob, který bude obsahovat: jméno a příjmení osoby, rozsah přístupových oprávnění, kontaktní údaje oprávněné osoby. Seznam oprávněných osob je přílohou č. 3 Smlouvy;
- 4.1.3 podklady předané Objednatelem použít pouze a výhradně pro realizaci plnění předmětu Smlouvy;
- 4.1.4 na požadavek Objednatele poskytnout servisní služby vzhledem k povaze činnosti Objednatele i mimo pracovní dny nebo v noci;
- 4.1.5 trvale a výhradně podporovat implementované aplikace a řešení po dobu trvání Smlouvy;
- 4.1.6 na základě poptávky Objednatele vypracovat nabídku na další potřebná řešení, prvky systému či činnosti a realizuje jejich dodávku pro Objednatele;
- 4.1.7 řídit se při plnění pokyny Objednatele.

4.2 Objednatel se zavazuje

- 4.2.1 vytvořit podmínky a poskytnout Zhotoviteli informace nezbytné pro plnění předmětu smlouvy;
- 4.2.2 hlásit zjištěné chyby a závady bez zbytečného odkladu;
- 4.2.3 poskytnout součinnost potřebnou k plnění předmětu Smlouvy na základě dohody Zhotovitele s Objednatelem;
- 4.2.4 k podkladům předávaným Zhotoviteli v rámci poskytování součinnosti, zatíženým právem třetí osoby, neprodleně získat tato chybějící práva nebo nahradit právně závadné části právně nezávadnými. V případě, že objednatel tuto podmínku nesplní ani v přiměřeně dohodnuté lhůtě, je Zhotovitel oprávněn odstoupit od smlouvy;
- 4.2.5 zajistit Zhotoviteli součinnost s třetími stranami, potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy;
- 4.2.6 zaplatit cenu za poskytování služeb podle podmínek uvedených v článku 5.;
- 4.2.7 Zjistí-li Objednatel, že Zhotovitel postupuje v rozporu s předmětem Smlouvy nebo jeho právy a povinnostmi dle čl. 4.1, je oprávněn vyzvat Zhotovitele písemně k odstranění případných vad a požadovat, aby služby poskytoval řádně a v odpovídající kvalitě. Jestliže tak Zhotovitel neučiní ani v dodatečně poskytnuté lhůtě 15 dnů, může Objednatel odstoupit od Smlouvy pro podstatné porušení smluvních povinností ze strany Zhotovitele.
- 4.2.8 Objednatel se zavazuje v případě neoprávněného výjezdu k hlášené závadě, uhradit náklady ztráty času na cestě pracovníka Zhotovitele spojené s tímto výjezdem.

ČL. 5 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1 Cena služeb SLA

- 5.1.1 Cena dle odst. 2.1.1. a 2.1.2. v rozsahu dle přílohy č. 1 je stanovena měsíčním paušálem ve výši **24.000,- Kč bez DPH** (29.040,- s DPH).
- 5.1.2 Cena dle odst. 2.1.3. bude hrazena na základě objednávky a akceptačního protokolu, výkazu poskytnutých služeb nebo předávacího protokolu.

5.2 Cena za služby bude uhrazena na základě daňového dokladu (faktury), vystavené Zhotovitelem takto:

- 5.2.1 služby dle odst. 5.1.1 budou fakturovány pravidelnou měsíční platbou do 5 pracovních dnů příslušného měsíce se splatností faktur 14 dnů.
- 5.2.2 Služby nebo zboží dle odst. 5.1.2 – budou fakturovány do 5 pracovních dnů po protokolárním předání a převzetí se splatností 14 dnů.
- 5.2.3 daňové doklady (faktury) budou v souladu se zákonem o účetnictví a DPH vystaveny

elektronicky, elektronicky podepsány (certifikační autorita PostSignum) a doručeny na email objednatele krizova@mjh.cz , v kopii na vitkovska@mjh.cz . Analogová forma faktur není vyžadována.

- 5.2.4 Oprávněně vystavený daňový doklad (faktura) musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu (faktury) ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a dále musí obsahovat tyto údaje: číslo smlouvy objednatele a název zakázky.
- 5.2.5 Objednatel je oprávněn vrátit do data splatnosti Zhotoviteli k opravě daňový doklad (fakturu), který obsahuje nesprávné cenové nebo daňové. O tuto dobu od vrácení daňového dokladu Zhotoviteli do vystavení nového se prodlužuje splatnost daňového dokladu

ČL. 6 MÍSTO PLNĚNÍ A ZPŮSOB PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ

- 6.1** Místem plnění jsou prostory Objednatele v budovách Štítného 124/I a Balbínovo nám. 19/I a prostory Zhotovitele v Českých Budějovicích.
- 6.2** Předání a převzetí plnění nebo jeho části provádí oprávněná osoba Objednatele, pokud nebude výslovně oběma smluvními stranami stanoveno jinak.
- 6.3** Nehledě na jiná ustanovení této smlouvy, která by s ustanovením tohoto článku mohla být v rozporu, v případě, že dojde ze strany Objednatele k obchodnímu použití díla nebo k použití jeho části, považuje se toto za úplné splnění předmětu této smlouvy tak, jako kdyby došlo ze strany Objednatele k protokolárnímu převzetí díla jako celku.

ČL. 7 DALŠÍ ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN

- 7.1** Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat, poskytovat si včas veškeré informace potřebné pro řádné plnění závazků vyplývajících z předmětu plnění této Smlouvy, poskytovat si vzájemnou součinnost v rámci předmětu plnění a celkově koordinovat postup při realizaci předmětu Smlouvy.
- 7.2** Pokud některá ze smluvních stran neplní povinnosti nebo nedodrží své závazky stanovené touto Smlouvou, nevzniká tím druhé straně právo, aby rovněž neplnila své povinnosti nebo nedodržela své závazky kromě případů, které jsou výslovně upraveny touto Smlouvou.
- 7.3** Zhotovitel se zavazuje případnou pohledávku vzniklou z tohoto smluvního vztahu nepostoupit třetím subjektům bez předchozího písemného upozornění objednatele.
- 7.4** Zhotovitel je povinen:
- 7.4.1 Zabezpečit v přiměřeném rozsahu kapacity pro plnění předmětu Smlouvy v průběhu celého jejího trvání.
- 7.4.2 Vyvinout veškeré úsilí k tomu, aby v průběhu realizace díla nedocházelo k výměně výkonných zaměstnanců.
- 7.4.3 V případě nenadálých událostí (nemoc atd.) poskytnout za příslušného zaměstnance na potřebnou dobu náhradního pracovníka stejné kvalifikační kategorie.
- 7.5** Objednatel se zavazuje zabezpečit bezúplatnou součinnost dohodnutou se Zhotovitelem. Upřesnění požadované součinnosti bude projednáno nejpozději 2 pracovní dny před požadovanou součinností.
- 7.6** Bude-li poskytování služeb v souvislosti s touto Smlouvou prováděno v sídle Objednatele, zajistí Objednatel na svůj náklad veškeré potřebné předpoklady pro řádné poskytování služeb Zhotovitelem. Jedná se zejména o:
- 7.6.1 Zajištění přiměřeného přístupu do objektů Objednatele po dobu plnění předmětu Smlouvy.
- 7.6.2 Zabezpečení přiměřeného přístupu k informačnímu systému Objednatele.
- 7.7** Objednatel se zavazuje předat Zhotoviteli veškeré podklady a informace, které má a může je poskytnout a přímo souvisí s předmětem plnění této Smlouvy a to nejpozději do 5-ti pracovních dnů po jejich vyžádání, nedohodnou-li se obě strany jinak.

7.8 Objednatel se zavazuje zajistit součinnost třetích stran, které jsou k němu ve Zhotovitelském vztahu, v případě, že taková součinnost je vyžadována a je pro plnění předmětu Smlouvy Zhotovitelem nezbytná.

7.9 Využití dalších technických zařízení a prostředků Objednatele může být specifikováno dodatečnou dohodou obou stran dle potřeby.

ČL. 8 SMLUVNÍ POKUTY A SANKCE

8.1 V případě, že Zhotovitel neposkytne služby v kvalitě, rozsahu a čase popsaném v příloze č. 1 Smlouvy, uhradí objednateli smluvní pokutu ve výši stanovené v příloze č. 2 Smlouvy. Splatnost smluvní pokuty začíná dnem doručení vyúčtování Zhotoviteli a činí 14 dnů. Toto ustanovení neplatí pro případy prodlení Zhotovitele způsobené ze strany objednatel, např. neposkytnutím součinnosti.

8.2 Přechodové období, ve kterém nebudou uplatňovány sankce dle přílohy č. 2, je stanoveno na 1 měsíc od podpisu smlouvy.

8.3 Při nedodržení data splatnosti daňového dokladu (faktury) je Zhotovitel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,5% z dlužné částky za každý den prodlení.

8.4 Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na trvání závazků ze Smlouvy vyplývajících, ani na povinnosti nahradit škodu, prokazatelně způsobenou druhé straně.

ČL. 9 VYŠŠÍ MOC

9.1 Smluvní strany se osvobozují od povinnosti k náhradě škod za nesplnění svých smluvních závazků, pokud se tak stalo v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se pokládají následující nepřekonatelné i neodvratitelné události mimořádné povahy, mající bezprostřední vliv na předmět plnění, které vznikly po potvrzení Objednávky. Případy vyšší moci jsou např. přírodní katastrofy jako zemětřesení, požáry, povodně, jakož i válka, nepokoje, generální stávka. V případě, že stav vyšší moci nastane, je strana tímto stavem postižená povinna to neprodleně oznámit druhé straně a pokud možno sdělit pravděpodobné trvání překážky.

9.2 Jakmile překážka vyšší moci odpadne, je smluvní strana postižená vyšší mocí povinna ve smlouvě stanovená plnění splnit a obě smluvní strany se zavazují, že v tom případě smlouvu upraví tak, aby původně stanovené termíny byly posunuty co nejméně.

9.3 Jestliže překážka vyšší moci zabrání splnění smlouvy k pevnému datu (fixnímu termínu) stanovenému smluvními stranami nebo během smluvně stanovené doby nebo jestliže v jiných případech od chvíle, kdy nastala vyšší moc uplynuly tři měsíce, má smluvní strana, která není vyšší mocí postižena právo odstoupit od smlouvy, jestliže to bezodkladně písemně prohlásí a má nárok na vrácení toho, co sama již plnila; nemá však právo na náhradu škody.

ČL. 10 DŮVĚRNOST

10.1 Vzhledem na povahu předmětu Smlouvy, se Zhotovitel a Objednatel zavazují dodržovat obchodní tajemství o všech skutečnostech souvisejících s plněním Smlouvy. Na ochranu tohoto tajemství učiní smluvní strany taková opatření, jako pro ochranu informací vlastních.

10.2 Zhotovitel a Objednatel souhlasí, že s informacemi poskytnutými druhou smluvní stranou a týkajícími se dalšího rozvoje, obchodního tajemství nebo obchodních záležitostí obecně, budou nakládat jako s tajnými informacemi, které jsou vlastnictvím druhé strany. Tyto informace nezveřejní, nebudou je reprodukovat, kopírovat ani využívat pro jiné účely, než pro účely stanovené touto Smlouvou. Povinnost zacházet s informacemi, jako s informacemi, které jsou majetkem druhé smluvní strany a jsou tajné, se nevztahuje na informace:

10.2.1 veřejně dostupné;

10.2.2 nacházející se v držení druhé strany ke dni podpisu této smlouvy, pokud nebyly získány od druhé smluvní strany;

10.2.3 jejichž zveřejnění požadují právní předpisy nebo příslušné orgány;

10.2.4 které byly právoplatně získány od třetích stran.

ČL. 11 PLATNOST SMLOUVY A UKONČENÍ SMLOUVY

- 11.1** Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Počátek plnění je stanoven na 1.10.2020.
- 11.2** Tato smlouva může být předčasně ukončena:
- a) písemnou dohodou smluvních stran, jejíž nedílnou součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
 - b) odstoupením jedné ze smluvních stran od této smlouvy z důvodu podstatného porušení smlouvy druhou stranou, za podmínek uvedených v následujících odstavcích tohoto článku.
- 11.3** Za podstatné porušení povinností Objednatelem se považuje:
- a) je-li v prodlení s úhradou ceny plnění po dobu delší než 30 dnů,
 - b) je-li v prodlení s plněním jiných závazků (zejména s poskytováním součinnosti) po dobu delší než 30 dnů.
- 11.4** Za podstatné porušení povinnosti Zhotovitelem se považuje:
- a) jím zaviněné prodlení s provedením služeb uvedených v čl. 2. odst. 2.1 této Smlouvy po dobu delší než 30 dnů,
 - b) Zhotovitel postupuje v rozporu s předmětem Smlouvy nebo jeho dalšími povinnostmi a nezjedná nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě dle čl. 4 odst. 4.2.7.
- 11.5** Odstoupení od této Smlouvy je účinné a Smlouva zaniká s výjimkou ustanovení, která mají podle zákona nebo této Smlouvy trvat i po ukončení Smlouvy, dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 11.6** Odstoupením od Smlouvy či dohodou nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany důvěrných informací a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení.
- 11.7** Nejpozději do 30 dnů od ukončení této Smlouvy dohodou či odstoupením, provedou smluvní strany protokolárně vypořádání plnění provedených k datu, kdy byla Smlouva ukončena.
- 11.8** Pokud by se určitá část smlouvy ukázala z jakýchkoliv důvodů neplatnou nebo právně neúčinnou, pak tato okolnost nemá za následek neplatnost Smlouvy jako takové a smluvní strany se zavazují, že v takovém případě nahradí neplatné nebo právně neúčinné ustanovení co nejdříve novým a platným, jež v rámci možností maximálně splní ony hospodářské cíle, jež měly být dosaženy pomocí neplatného nebo právně neúčinného ustanovení, nebo se vzniklá mezera doplní vhodným, vzájemně akceptovatelným způsobem, s přihlédnutím ke smyslu a účelu této Smlouvy, při použití toho ustanovení platných právních předpisů, které jsou neplatnému ustanovení nejbližší.

ČL. 12 OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 12.1** Veškerá komunikace mezi smluvními stranami ve věcech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby. Oprávněné osoby jsou uvedeny v příloze č. 3.
- 12.2** Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenované oprávněné osoby, musí však o každé změně vyrozumět písemně druhou smluvní stranu. Změna oprávněných osob je vůči druhé smluvní straně účinná okamžikem, kdy o ní byla písemně vyrozuměna.

ČL. 13 VŠEOBECNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1** Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 13.2** Tato smlouva bude vykládána v souladu a bude se řídit právem České republiky, včetně obchodního zákoníku a dalších platných právních předpisů. Všechny spory vznikající ze smlouvy nebo v souvislosti s ní, které se nepodaří odstranit jednáním mezi stranami, budou rozhodovány u místně příslušného rozhodčího soudu při AK ČR.
- 13.3** Změny a doplňky této smlouvy mohou být provedeny pouze na základě písemného dodatku potvrzeného oběma smluvními stranami.

13.4 Smluvní strany souhlasí se vzájemným uvedením svého jména jako reference ve svých marketingových materiálech. Zhotovitel se zavazuje při uvádění referencí uvést jako partnera řešení jméno společnosti Objednatele.

13.5 Tato smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech.

13.6 Tato smlouva odpovídá pravé a svobodné vůli obou smluvních stran.

V Jindřichově Hradci dne: 25.9.2020

V Českých Budějovicích dne: 25.9.2020

Objednatel:

Zhotovitel:

PhDr. Jaroslav Pikal
Jednatel

Steven Taylor
Jednatel