

Servisní smlouva (SLA)

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

Back net CZ s.r.o.

Sídlo: Počernická 514/54, Malešice, 108 00 Praha 10

IČ: 077 84 066

Spisová značka C 307525 vedená u Městského soudu v Praze

bankovní spojení: Fio Banka, a.s. , Millennium Plaza, V Celnici 10, 117 21 Praha 1, číslo účtu:



Zastoupená Vladimírem Peštou, jednatelem (dále jako „**Poskytovatel**“)

a

Mateřská škola

Praha 10, Tolstého 2a/1353

IČ: 7092428

Spisová značka Pr 133 vedená u Městského soudu v Praze

Zastoupená Jitkou Křížovou, ředitelkou

(dále jako „**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 poskytovat pro Klienta následující služby:
 - 1.2.1 Podpora uživatelů při práci na počítači a související IT technice.
 - 1.2.2 Zajištění provozu IT techniky – tzn. počítačů, tiskáren, síťového vybavení a souvisejících zařízení (dále společně jako „**Technická podpora**“).
- 1.3 Klient se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování Technické podpory odměnu za podmínek uvedených v této Smlouvě.

2 Hlášení požadavků

- 2.1 Klient má povinnost hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory jedním z následujících způsobů:
 - 2.1.1 prostřednictvím e-mailové zprávy na e-mailovou adresu 
 - 2.1.2 telefonicky na telefonní číslo 

3 Čas přijímání požadavků

- 3.1 Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Klienta na poskytnutí Technické podpory v pracovní dny od 08.00 do 17.00.
- 3.2 V případě předchozí domluvy je možné požadavky přijmout i mimo tento stanovený čas, avšak tento čas musí být domluvený nejméně dva pracovní dny předem.

4 První reakce na zasláný požadavek

- 4.1 Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek nejpozději do 4 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 3 této Smlouvy.

5 Řešení požadavků

- 5.1 Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta ve lhůtě 4 hodin od doručení

takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 3 této Smlouvy.

6 Rozsah Technické podpory

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi Technickou podporu v rozsahu 10 hodin měsíčně.
- 6.2 Požadavky, jejichž řešení by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu mohou být účtovány jako vícepráce. Pokud Poskytovatel dokáže předem odhadnout, že požadavek tento rozsah překročí je povinen tuto skutečnost oznámit Klientovi.

7 Odměna

- 7.1 Klient se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Technické podpory v rozsahu sjednaném v čl. 6 této Smlouvy fixní odměnu ve výši 5.000,- CZK za každý jeden kalendářní měsíc poskytování Technické podpory podle této Smlouvy (dále jako „**Fixní odměna**“).
- 7.2 Poskytovatel má právo na odměnu v plné výši i pokud Poskytovatel nevyužije plný rozsah Technické podpory.
- 7.3 Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH.

8 Platební podmínky

- 8.1 Na fixní odměnu bude Poskytovatelem vždy vystaven daňový doklad (faktura) se 14 denní splatností od data vystavení.
- 8.2 Odměna za vícepráce bude na daňovém dokladu buď rozepsána do položek, případně bude Poskytovatelem doložen seznam prací vykonaných nad rámec této smlouvy.
- 8.3 Poskytovatel má právo doručit daňový doklad – fakturu i v elektronické podobě prostřednictvím e-mailové zprávy.

9 Smluvní pokuta

- 9.1 V případě, že se Klient dostane do prodlení se zaplacením Odměny nebo jakékoliv její části podle článku 8 této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení až do úplného zaplacení Odměny.

- 9.2 V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se zahájením řešení požadavku Klienta s podle odstavce 5.1 této Smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 500 CZK za každou započatou hodinu prodlení až do zahájení řešení daného požadavku Klienta.
- 9.3 Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na nárok Klienta na náhradu škody v plném rozsahu.

10 Odpovědnost za škodu

- 10.1 Poskytovatel plně odpovídá Klientovi za jakoukoliv škodu způsobenou Poskytovatelem Klientovi jakýmkoliv porušením povinnosti Poskytovatele uvedené v této Smlouvě.

11 Trvání a ukončení Smlouvy

- 11.1 Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 11.2 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.

12 Povinnost mlčenlivosti

- 12.1 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:
- 12.1.1 žádnou takovou informaci obsaženou v této Smlouvě,
 - 12.1.2 databázi zákazníků Klienta ani kontakty na ně,
 - 12.1.3 informace o uzavřených smlouvách a dodavatelích Klienta,
 - 12.1.4 způsob fungování podniku Klienta,
 - 12.1.5 strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry Klienta
- (dále jen „**Důvěrná informace**“).
- 12.2 Povinnost mlčenlivosti podle odstavce 12.1 této Smlouvy platí s výjimkou případů, kdy:
- 12.2.1 Klient udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné

informace,

- 12.2.2 právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci,
- 12.2.3 takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy,
- 12.2.4 je to podle jakékoliv smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami dovoleno.
- 12.3 Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.
- 12.4 Klient tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako svého zákazníka.
- 12.5 Poskytovatel bere na vědomí, že Důvěrné informace tvoří obchodní tajemství Klienta.

13 Vyšší moc

- 13.1 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.
- 13.2 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.
- 13.3 Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.

14 Rozhodné právo

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

15 Závěrečná ustanovení


- 15.1 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.

- 15.2 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.
- 15.3 Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.
- 15.4 Tato Smlouva může být změněna písemnými dodatky podepsanými všemi Smluvními stranami.
- 15.5 Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech. Každá Smluvní strana obdrží 1 stejnopis této Smlouvy.
- 15.6 Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy.
- 15.7 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti v okamžiku jejího podpisu všemi Smluvními stranami.
- 15.8 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 4.1.2021

_____ 

MATEŘSKÁ ŠKOLA Praha 10
Tolského 2a/1353
PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE
2

Jitka Křížová, ředitelka

V Praze dne 4.1.2021

_____ 

Vladimír Pešta, jednatel