

Smlouva o poskytnutí aplikačního hostingu a technické podpory (SLA) pro software MULTiBiD

Poskytovatel:

PERTLIK SOFTWARE s.r.o.
Mongolská 1469/38, 708 00 Ostrava – Poruba
IČ: 06285538
DIČ: CZ06285538
e-mail: pertlik@pertlik.cz

jako

Právnícká osoba zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl C, vložka 71358 zastoupena panem TOMÁŠEM PERTLÍKEM, dat. nar. 13. listopadu 1973, Mongolská 1469/38, Poruba, 708 00 Ostrava

Objednatel:

Město Lanškroun, nám. J. M. Marků 12, Lanškroun-Vnitřní Město, 563 01 Lanškroun, IČ: 00279102, DIČ: CZ699003828, e-mail: miroslav.krsek@lanskroun.eu
zastoupeno Mgr. Radimem Vetchým, starostou

Předmět smlouvy:

Poskytovatel se zavazuje touto smlouvou Objednateli poskytnout aplikační hosting k provozu počítačového programu MULTiBiD (dále jen „služba“, „software“ nebo „program“), který slouží výhradně k realizaci aukčního prodeje zboží, nemovitostí a služeb nabízených Objednatelem v prostředí internetu, a objednatel se zavazuje za poskytovanou službu platit dohodnutou smluvní cenu, a to vše za podmínek stanovených touto smlouvou. Objednatel se zavazuje platit cenu platnou v době uzavření této smlouvy měsíčně.

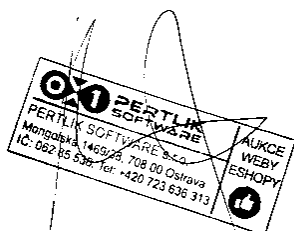
I. Smluvní podmínky

1. Základní definice pojmů

Poskytovatel: Poskytovatel je fyzická nebo právnická osoba, která uzavře s Objednatelem smlouvu o poskytování služby.

Objednatel: Objednatel je fyzická nebo právnická osoba, která uzavře s Poskytovatelem smlouvu o poskytování služby.

MULTiBiD: Je softwarový produkt (program) určený k provozu aukcí v prostředí internetu.



Server poskytovatele: Serverem se rozumí hardwarové zařízení pronajaté Poskytovatelem u třetí strany. Server je počítačové zařízení připojené do páteřní sítě internetu určené pro hosting programu a jeho přístupu z prostředí internetu. Servery jsou umístěné v datacentru, tj. v budově sloužící pro provoz těchto serverů na páteřní lince internetu. Objednatel nemá dálkový ani fyzický přístup k tomuto serveru a k aplikaci na něm.

Třetí strana: Třetí stranou se rozumí profesionální hostingová společnost, která poskytuje server-hostingové služby firmám prostřednictvím svého datacentra.

Aplikační hosting: Aplikačním hostingem se rozumí sdílený diskový prostor na serveru Poskytovatele určený k umístění programu MULTiBiD a dalších souvisejících služeb (databáze Microsoft SQL Server 2016, prostor pro fotografie).

Perioda: Periodou se rozumí časové období, na které si Objednatel předplácí oprávnění a licenci k užívání služby (programu MULTiBiD). Perioda se řídí sjednaným obdobím v této smlouvě v délce, 1, 3, 6 nebo 12 měsíců.

2. Poskytované služby

Popis poskytovaných služeb:

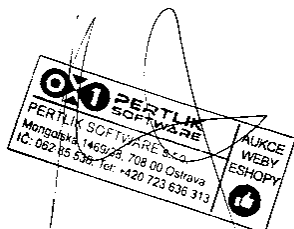
Poskytované služby, které mají zabezpečit bezproblémový chod software MULTiBiD jsou:

- Aplikační hosting programu MULTiBiD na serverech Poskytovatele za cenu stanovenou v této smlouvě.
- Technická a post-implemenční podpora a dohled nad provozem programu
- Zprovoznění programu MULTiBiD na serverech Poskytovatele.
- Poskytnutí jména a hesla Objednateli pro přístup do administrace programu MULTiBiD.
- Oznámení dokončení implementace emailovou zprávou adresovanou Objednateli, přičemž v této zprávě uvede poskytovatel veškeré potřebné údaje pro přístupy do administrace programu a nastavení, která Objednatel potřebuje k zajištění provozu programu MULTiBiD.

Hosting programu MULTiBiD:

Poskytovatel se zavazuje po celou dobu využívání programu MULTiBiD poskytovat Objednateli hosting s těmito parametry:

- Garantovaná dostupnost programu MULTiBiD z prostředí internetu je minimálně 97% (obvyklá je 99,99%).
- Datový prostor pro veškerá data aukčního systému (obrázky, dokumenty, importní a exportní data aj.) je 50 GB
- Bezpečnost dat prostřednictvím třífázového zálohování databáze a souborů Objednatele: Zrcadlení disku RAID1, Denní Windows Backup, zálohování do geograficky oddělené lokality.
- Datové průtoky nejsou omezeny.
- Provoz programu na doméně .cz druhého řádu
- Maximální zátěž generovaná provozem programu Objednatele je 1/10 nominálního výkonu daného serveru (zátěž 1/10 odpovídá okamžité návštěvnosti zhruba 2.500 uživatelů), na kterém jeho program běží.



- Při překročení stanovené maximální zátěže má Poskytovatel právo dočasně omezit výkon programu tak, aby nebyl narušen chod souběžných aplikací jiných klientů Poskytovatele. V případě potřeby navýšení maximální zátěže se smluvní strany zavazují dohodnout na přiměřené změně podmínek této smlouvy.

Služby součástí post-implemenční podpory:

Poskytovatel se zavazuje v rámci periody kdy má Objednatel zaplacen aplikační hosting a využívá služeb Poskytovatele, poskytovat tyto služby:

- Odstranit vady Programu ohlášené Objednatelem podle níže uvedené tabulky.
- Zajistit dohled nad servery a jejich správným fungováním.
- Zajistit pravidelné denní zálohování dat pro případ havárie hardwaru.
- Poskytovatel zajistí bezpečnost a vyvine maximální úsilí proti vniknutí třetích osob do neveřejné části programu, za dodržení pravidel pro tvorbu bezpečných hesel.
- Zajistit informovanost Objednatele formou emailové komunikace o novinkách, akcích a jiných službách Poskytovatele.

Druh požadavku	Doba pro reakci	Doba pro odstranění
Kritická vada (bránící provozu programu)*	Neprodleně	6h – pracovních
Závažná vada**	1 pracovní den (8h pracovních)	1 pracovní den (8h pracovních)
Obyčejná vada***	3 pracovní dny (24h pracovních)	3 pracovní dny (24h pracovních)
Jiný požadavek	4 pracovní dny (32h pracovních)	dle dohody s Objednatelem

* Kritickou vadou se rozumí taková vada, která způsobí nefunkčnost programu MULTiBiD v celém rozsahu

** Závažnou vadou se rozumí taková vada, která znemožňuje zákazníkovi používání programu MULTiBiD (znemožnění aukce)

*** Obyčejnou vadou se rozumí taková vada, která neznemožňuje zákazníkovi používání programu MULTiBiD v jeho podstatě (zákazník může procházet katalog a účastnit se aukcí)

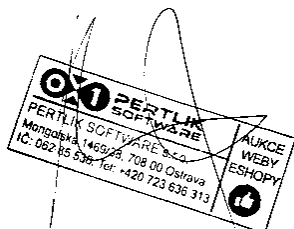
Pracovní doba je určena v pracovní dny od 08:00 do 16:00 hod. Závažnost chyby posuzuje Poskytovatel po konzultaci s Objednatelem.

Pravidla pro poskytování technické podpory (podpory):

- Technická podpora (dále jen „podpora“) je poskytována pouze Objednatelům, kteří mají v den vznesení požadavku vyrovnány veškeré finanční závazky vůči Poskytovateli.
- Objednatel je oprávněn požadavky hlásit Poskytovateli jedním z následujících způsobů:
 - prostřednictvím e-mailové zprávy na e-mailovou adresu: pertlik@pertlik.cz,
 - telefonicky na telefonní číslo: + 420 723 636 313,
 - písemně na adrese uvedené v záhlaví této smlouvy.

3. Způsoby objednání

- Objednání služby se uskutečňuje podpisem této smlouvy o aplikačním hostingu.



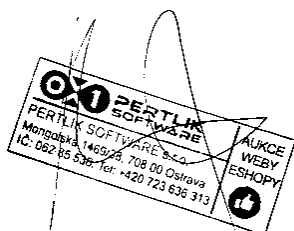
- Volitelné a doplňkové služby (práce programátora nebo administrátora) si Objednatel objednává v rámci své objednávky nebo následně emailem, telefonicky.
- Cena za doplňkové služby jako jsou úpravy vzhledu či funkcí programu je splatná na základě vystavené faktury na základě objednávky Objednatele, vždy po ukončení prací programátora na těchto úpravách.

4. Závazky Objednatele

- Objednatel se zavazuje provozovat program v souladu s platnými zákony ČR a dobrými mravy.
- Objednatel nebude poškozovat dobré jméno Poskytovatele. V případě zjištění takových skutečností má Poskytovatel právo postupovat podle sankcí uvedených v této smlouvě, zejména pak omezit či zrušit poskytování služeb Objednateli uvedených v této smlouvě. Před tím je Poskytovatel povinen vyzvat Objednatele ke sjednání nápravy a k tomuto mu poskytnout lhůtu alespoň 7 dní.
- Objednatel se nebude snažit proniknout do prostoru jiných uživatelů služeb Poskytovatele ani jinak útočit na servery Poskytovatele.

5. Odpovědnost Objednatele

- Objednatel nese odpovědnost za obsah svého datového úložiště a zavazuje se, že na něm nebude skladovat nelegální obsah, obsah chráněný autorským či jiným zákonem. V případě zjištění takového jednání má Provozovatel právo takovýto obsah bez upozornění odstranit. V případě, že je Poskytovatel oprávněně vyzván orgány činnými v trestním řízení, má zákonnou povinnost poskytnout údaje o osobě, která takovýto obsah na datové úložiště umístila.
- Objednatel nese odpovědnost za veškerý obsah a nakládání s tímto obsahem umístěným v programu na jeho doméně v prostředí internetu.
- Objednatel se dále zavazuje provozovat svůj aukční software a nakládat s ním v rámci platných zákonů v ČR a dobrých mravů.
- Objednatel stejně tak nese veškerou odpovědnost za nabízené položky a za jednání se svými zákazníky.
- V případě neplnění platebních (finančních) závazků vůči Poskytovateli nese plnou zodpovědnost za své jednání, které může vést k dočasnému vyřazení jeho programu z prostředí internetu a s tím spojených důsledků pro Objednatele (vypnutí programu a znemožnění účasti na aukcích). Před tím je Poskytovatel povinen vyzvat Objednatele ke sjednání nápravy (splnění závazků) a k tomuto mu poskytnout lhůtu alespoň 15 dní.
- Objednatel se zavazuje, že nebude poškozovat jiné uživatele služeb Poskytovatele, Poskytovatele a jiné uživatele internetu:
 - Nahráváním, sdílením, šířením nelegálního software a jiných audio vizuálních souborů.
 - Rozesíláním nevyžádané pošty, tzv. SPAM, uživatelům, kteří neudělili k tomuto souhlas.
 - Pokoušet se proniknout do prostoru a účtů jiných uživatelů služeb Poskytovatele.
 - Zveřejňovat informace, které jsou v rozporu s platnými zákony ČR nebo dobrými mravy.
 - Zveřejňovat informace poškozující dobré jméno Poskytovatele.



- V opačném případě má Poskytovatel právo uplatnit odstavec 13 – ukončení smluvního vztahu. Před tím je Poskytovatel povinen vyzvat Objednatele ke sjednání nápravy a k tomuto mu poskytnout lhůtu alespoň 7 dní.

6. Závazky Poskytovatele

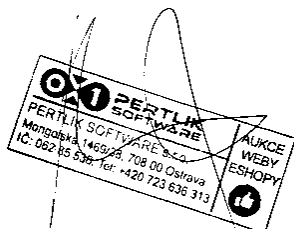
- Poskytovatel se zavazuje zajistit maximální možnou dostupnost programu v prostředí internetu.
- Garantovaná dostupnost je 97% měřeného času.
- V případě poruchy, která znemožňuje provoz programu (dle tabulky výše) ve své podstatě (kritická vada), ji bez prodlení odstraní bez ohledu na pracovní dobu.
- Bude Objednateli poskytovat podporu po celou dobu jeho využívání služeb Poskytovatele (viz odstavec pravidla pro poskytování podpory).
- Ponechává si právo na formu a obsah poskytovaných služeb. Poskytovatel se zavazuje, že nezmění podstatu a základní povahu poskytovaných služeb
- Zavazuje se udržovat program MULTiBiD funkční po celou dobu jeho využívání Objednatelem.
- Zavazuje se odstranit bezpečnostní závady a hrozby, které na programu zjistí a vyvinout maximální úsilí proti vniknutí neoprávněných osob do prostředí MULTiBiD a účtů Objednatele za dodržení pravidla pro tvorbu bezpečných hesel.
- Pověřovat realizaci plnění předmětu této smlouvy pouze pracovníky, kteří jsou k tomu odborně způsobilí.
- V případě, že bude mít jakékoliv informace, které mohou vést k tomu, že dojde k omezení rozsahu nebo kvality jím poskytovaných služeb, neprodleně o tom informovat Objednatele.

7. Odpovědnost Poskytovatele

- V případě, že Poskytovatel nezajistí v průměru alespoň 97% dostupnost služeb za dobu 30 dní, má Objednatel právo na vrácení poměrné části ceny, kterou platí za dobu, po kterou nebyly dostupné služby Poskytovatele. Tím není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody.
- Poskytovatel nenese odpovědnost za výpadky poskytovaných služeb Objednateli v případě, že tento výpadek bude způsoben třetími stranami nebo za závady u třetích stran. Zejména se jedná o závady na přenosové trase Objednatele, závady u poskytovatele internetového připojení Objednatele (datacentrum) nebo jeho zákazníků.
- Poskytovatel nenese odpovědnost za násilné pokusy o vniknutí do prostoru serverů nebo jejich jiné zneužití třetími stranami a tím způsobené škody, tzv. hackerský útok.

8. Ceny a platební podmínky

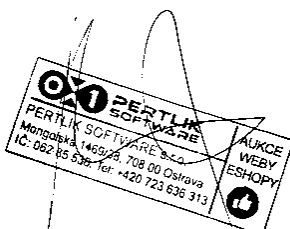
- Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli paušální částku **1.690,- CZK + DPH / měsíčně (slovy tisícšestsetdevadesát korun českých plus DPH dle aktuální zvýšené sazby)** za aplikační hosting k software MULTiBiD jednou měsíčně ke dni a měsíci odpovídajícímu dni a měsíci vystavení první faktury.
- Cena za poskytovanou službu je splatná do 15. dne měsíce, ve kterém má být služba poskytována, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem.



- Cena za poskytovanou službu je splatná převodem na účet poskytovatele uvedeného na faktuře, na základě faktury, kterou poskytovatel doručí objednateli minimálně 15 (patnáct) dnů před splatností.
- První faktura je předána objednateli ve chvíli zprovoznění programu a je splatná do 15 (patnácti) dnů.
- Objednatel se zavazuje uvést ke každé úhradě variabilní symbol.
- Poskytovatel má právo na úroky z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za den a to i v případě, že došlo k ukončení služeb na základě neuhrazení poplatků.
- Faktury jsou Objednateli zasílány výhradně elektronickou poštou, není-li mezi smluvními stranami uvedeno jinak. V případě neplnění finančních závazků Objednatele, je Poskytovatel oprávněn využít sankcí uvedených níže v této smlouvě v odstavci 12 a ukončit smluvní vztah dle odstavce 13. Před tím je Poskytovatel povinen vyzvat Objednatele ke sjednání nápravy a k tomuto mu poskytnout lhůtu alespoň 15 dní.
- Za řádné zaplacení považují obě strany připsání paušální částky na účet Poskytovatele.
- Zaplacené zálohy a konečné platby na budoucí období nebo nevyčerpané služby se nevrací, vyjma případů oprávněného odstoupení od smlouvy ze strany Objednatele.
- Pokud Objednatel neuhradí své závazky za služby Poskytovatele do 14 dnů od data splatnosti, má Poskytovatel právo pozastavit poskytování služeb Objednateli. Před tím je Poskytovatel povinen vyzvat Objednatele ke sjednání nápravy a k tomuto mu poskytnout lhůtu alespoň 15 dní.
- Poskytovatel je povinen obnovit poskytování služeb před úhradou všech závazků Objednatele, ale není odpovědný za újmu způsobenou tímto Objednateli.
- Poskytovatel má právo na účtování více-prací, pokud byly Objednatelem objednány.
- Smluvní strany se na základě ustanovení § 1881 odst. 1 občanského zákoníku, dohodli, že veškeré pohledávky vyplývající z této smlouvy i pohledávky na ně navazující nelze postoupit novému věřiteli.

9. Obchodní tajemství

- Obchodním tajemstvím jsou pro účely této smlouvy veškeré skutečnosti obchodní, výrobní nebo technické povahy, které:
 - souvisejí s některou ze stran této smlouvy,
 - mají skutečnou nebo alespoň potenciální hmotnou či nehmotnou hodnotu,
 - nejsou v odborných kruzích, do nichž smluvní strany této smlouvy náleží, běžně dostupné,
 - mají být utajeny podle vůle té smluvní strany, již se týkají,
 - jsou určitým způsobem smluvní stranou, již se týkají, za obchodní tajemství považovány a utajovány.
- Poskytovatel i Objednatel se zavazují uchovávat v tajnosti a k utajení činit vše potřebné i po zániku této smlouvy:
 - důvěrné informace podle této smlouvy, které se týkají druhé smluvní strany a
 - obchodní tajemství podle této smlouvy, které je spojeno s druhou smluvní stranou.
- Objednatel ani Poskytovatel nesmí poskytovat třetím stranám žádnou vzájemnou komunikaci, která by mohla poškozovat dobré jméno druhé smluvní strany.



- V případě, že Poskytovatel zjistí, že Objednatel poskytl třetím stranám informace o jejich vzájemné spolupráci, vedoucí k poškození dobrého jména Poskytovatele, může to považovat za průmyslovou špionáž a jako takovou za podstatné porušení této smlouvy vedoucí k ukončení smluvního vztahu s Objednatelem ze strany Poskytovatele. Objednatel je pak povinen uhradit Poskytovateli škodu, která mu v souvislosti s předáním těchto informací vznikla.
- Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li Poskytovatel povinen důvěrnou informací sdělit příslušným orgánům na základě zákonem stanovené povinnosti.

10. Případy podstatného porušení smlouvy Objednatelem

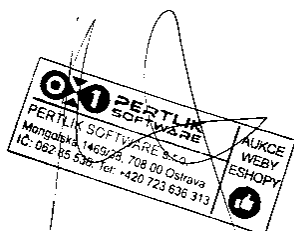
- V případě, že nedodrží platební podmínky (viz odstavec 8) a řádně a včas neplatí Poskytovateli za poskytované služby.
- V případě, že poruší obchodní tajemství a poskytuje třetím osobám informace o vzájemném vztahu a komunikaci mezi Objednatelem a Poskytovatelem vedoucí k poškození dobrého jména Poskytovatele.
- V případě, že provozuje aukční systém v rozporu se zákonem ČR nebo nepodniká v souladu s dobrými mravy.
- Úmyslně poškozuje servery Poskytovatele nebo úmyslně poškozuje ostatní uživatele programu MULTiBiD a služeb Poskytovatele.
- Prodává, pronajímá licenci či jinak dále šíří a poskytuje program MULTiBiD třetím osobám bez výslovného souhlasu Poskytovatele.

11. Případy podstatného porušení smlouvy Poskytovatelem

- Smluvní strany za podstatné porušení smlouvy považují, když Poskytovatel neplní závazky uvedené v odstavci 6 a ani po písemné výzvě Objednatele do 7 dnů nesjedná nápravu, avšak vyjma prodlení s odstraněním kritické vady, které je řešeno v následujícím odstavci.
- Smluvní strany za podstatné porušení smlouvy považují a) prodlení s odstraněním kritické vady delší než 6 h pracovních, b) prodlení s odstraněním závažné vady delší než 1 pracovní den, c) prodlení s odstraněním obyčejné vady delší než 3 pracovní dny a d) prodlení s odstraněním/vyřešením jiného požadavku delší než 4 pracovní dny.
- V případě, že poruší obchodní tajemství a poskytuje třetím osobám informace o vzájemném vztahu a komunikaci mezi Objednatelem a Poskytovatelem vedoucí k poškození dobrého jména Objednatele.

12. Podstatné porušení smluvního vztahu

- Při podstatném porušení smlouvy jednou ze smluvních stran má druhá strana nárok uplatnit právo na odstoupení od smlouvy s udáním důvodu podstatného porušení smlouvy. Odstoupení se provádí písemným oznámením a je účinné jeho doručením na adresu uvedenou záhlaví této smlouvy.
- Podstatné porušení smlouvy si musí vzájemně obě strany oznámit bez zbytečného odkladu poté, co se jedna ze smluvních stran dozvěděla o podstatném porušení této smlouvy druhou smluvní stranou. Neoznámení podstatného porušení dle tohoto odstavce však nemá vliv na právo smluvní strany na odstoupení od smlouvy.
- V případě podstatného porušení smlouvy Objednatelem má Poskytovatel právo na ukončení poskytování služeb na náklady Objednatele. Před tím je Poskytovatel

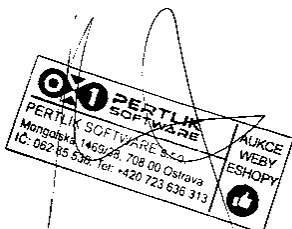


povinen vyzvat Objednatele ke sjednání nápravy a k tomuto mu poskytnout lhůtu alespoň 7 dní. Poskytovatel za této situace neručí Objednateli za škodu, která mu v důsledku ukončení poskytování služeb vznikne. Škodu vzniklou třetím osobám se zavazuje uhradit Objednatel.

- Smluvní strany se dohodly, že mimo výše uvedené sankce a smluvní pokuty nebudou uplatňovat žádné jiné náhrady škody.
- Oznámení o podstatném porušení smlouvy musí mít písemnou formu předáno druhé straně prostřednictvím poštovní přepravy nebo elektronicky e-mailem. Oznámení musí obsahovat sdělení, které z nároků podle této smlouvy hodlá dotčená smluvní strana uplatnit.
- Veškeré celkové finanční nároky na způsobenou škodu Poskytovatelem a smluvní pokuty uplatňované Objednatelem vůči Poskytovateli jsou omezeny maximální výší 10.000 CZK.
- Veškeré celkové finanční nároky na způsobenou škodu Objednatelem a smluvní pokuty uplatňované Poskytovatelem vůči Objednateli jsou omezeny maximální výší 10.000 CZK.

13. Ukončení smluvního vztahu

- Ukončení smluvního vztahu je možné dohodou, výpovědí nebo odstoupením dle článku 12.
- Výpovědní lhůta je jeden měsíc.
- Objednatel má právo ukončit smlouvu bez udání důvodu výpovědí, která nabývá účinnosti prvním dnem kalendářního měsíce následujícím po přijetí výpovědi Poskytovatelem.
- Poskytovatel má právo ukončit smlouvu výpovědí, která nabývá účinnosti dnem doručení, pokud Objednatel neplní závazky vyplývající z této smlouvy, zejména odstavec 8 nebo 10. Před tím je Poskytovatel povinen vyzvat Objednatele ke sjednání nápravy a k tomuto mu poskytnout lhůtu alespoň 15 dní.
- Výpověď musí být podána oprávněnou osobou, která podepisovala tuto smlouvu nebo je oprávněna činit za smluvní stranu právní úkony (jednatel apod.).
- Výpověď musí mít písemnou formu, přičemž požadavek písemné formy je dodržen také, pokud je výpověď doručena druhé straně e-mailem.
- Zaplacené zálohy se nevrací, vyjma případů oprávněného odstoupení od smlouvy ze strany Objednatele dle čl. 11.
- Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě vzestupně číslovaných dodatků k této smlouvě, podepsaných za každou smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými zastupovat jménem smluvních stran. Smluvní strany si dále ujednaly, že k jiným formám nebude přihlíženo a nebudou jimi vázány.
- Pokud by se kterékoliv ustanovení této smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této smlouvy, nevyplyvá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.
- Tato Smlouva je uzavřena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.



- Smluvní strany prohlašují, že souhlasí se zveřejněním smlouvy v Registru smluv Ministerstva vnitra ČR. Zveřejnění zajistí město Lanškroun. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran, účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv MVČR.
- O uzavření této smlouvy rozhodla Rada města Lanškroun dne 22.02.2021 Usnesením č. 95/RM/2021

V _____ dne _____

V __Ostravě__ dne _____

.....
Podpis Objednatele
(Mgr. Radim Vetchý, starosta)

.....
Podpis Pronajímatel
(TOMÁŠ PERTLÍK - jednatel)

