

Servisní smlouva (SLA)

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

IČO: Technická univerzita v Liberci,
Sídlo: Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická
46747885
Za kterou jedná: Studentská 1402/2, 46117, Liberec 1
prof. RNDr. Jan Pícek, CSc., děkan
Telefon:
Email:

(dále jako „**Klient**“)

a

Firma: Novatobot s.r.o.
IČO: 09648283
Sídlo: Tichá 210/1, 779 00 Samotičky
Za kterou jedná: Mgr. Jan Nováček, jednatel
Telefon:
Email:

(dále jako „**Poskytovatel**“)

(Poskytovatel a Klient dále též 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 technicky zajišťovat provozování internetové aplikace s názvem Novato chatbot, jejímiž hlavními funkcionalitami jsou: odpovídání na dotazy uživatelů, provázení uživatelů tématy a anketní otázky. Tato internetová aplikace je dostupná z

internetové domény www.chatbot.novatobot.cz (dále jako „**Provozování internetové aplikace**“).

- 1.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro Klienta následující služby:
 - 1.3.1. Správa odpovědí chatbota
 - 1.3.2. Zvyšování přesnosti odpovědí chatbota
(dále společně jako „**Technická podpora**“).
- 1.4. Klient se zavazuje platit Poskytovateli za Provozování internetové aplikace a poskytování Technické podpory odměnu za podmínek uvedených v této Smlouvě.

2. Podmínky Provozování internetové aplikace

- 2.1. Internetová aplikace je provozována na sdíleném serveru, tj. na takovém, kde se nachází zároveň internetové aplikace pro více zákazníků. Může tak docházet ke zhoršení dostupnosti a rychlosti služeb z důvodu většího vytížení serveru jinými zákazníky. Poskytovatel rychlost internetové aplikace nijak negarantuje.
- 2.2. Poskytovatel se zavazuje v rámci Provozování internetové aplikace zajistit propojení uvedené aplikace do sítě internet v rozsahu minimálně 95 % času v každém kalendářním týdnu.
- 2.3. Poskytovatel má právo provádět odstávky serveru, na kterém probíhá Provozování internetové aplikace, a to v čase od 20:00 hod. do 6:00 hod. (dále jen „**Odstávky**“).
- 2.4. Poskytovatel je oprávněn provádět Odstávky po předchozím upozornění Klienta. Odstávku je Poskytovatel povinen oznámit 5 pracovních dnů předem.
- 2.5. Doba Odstávek se pro účely ustanovení odst. 2.2 nezapočítává jako doba výpadku serveru (tj. doba, kdy nebylo zajištěno propojení dané aplikace do sítě internet).

3. Hlášení požadavků

- 3.1. Klient má povinnost hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory prostřednictvím e-mailové zprávy na e-mailovou adresu

4. Čas přijímání požadavků

- 4.1. Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Klienta na poskytnutí Technické podpory pouze v čase od 8:00 hodin do 18:00 hodin, a to pouze v pracovní dny.
- 4.2. Požadavek doručený Poskytovateli mimo výše vymezený čas se považuje za doručený momentem počátku první následující doby, ve které je Poskytovatel povinen přijímat požadavky Klienta.

5. Řešení požadavků

- 5.1. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta ve lhůtě 2 dnů od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.

6. Rozsah Technické podpory

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi Technickou podporu v rozsahu nejvýše 2 člověkohodiny měsíčně.
- 6.2. Požadavky, jejichž řešení by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu, má Poskytovatel právo odmítnout.
- 6.3. 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.

7. Odměna

- 7.1. Klient se zavazuje zaplatit Poskytovateli za Provozování internetové aplikace částku 250 Kč měsíčně (dále jako „**Odměna**“).
- 7.2. Klient se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Technické podpory v rozsahu sjednaném v čl. 6 této Smlouvy fixní odměnu ve výši 1250 Kč za každý jeden kalendářní měsíc poskytování Technické podpory podle této Smlouvy (dále jako „**Fixní odměna**“).
- 7.3. Poskytovatel má právo na odměnu v plné výši i pokud Poskytovatel nevyužije plný rozsah Technické podpory.
- 7.4. Poskytovatel není plátcem DPH.

8. Platební podmínky

- 8.1. Odměna je splatná 15. dne měsíce následujícího po měsíci, za který je Odměna placena.
- 8.2. Fixní odměna bude vyúčtována a bude splatná společně s Odměnou.
- 8.3. Jakékoliv finanční plnění pro Poskytovatele je splatné bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele, číslo účtu _____ vedený u _____
- 8.4. 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.
- 8.5. 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 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení až do úplného zaplacení Odměny.
- 9.2. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost uvedenou v odst. 2.2 této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Klientovi smluvní pokutu ve výši 0,35 Kč za každou

započtenou hodinu, ve které nebude zajištěno propojení dané aplikace do sítě internet nad limit stanovený uvedeným odstavcem.

- 9.3. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se zahájením řešení požadavku Klienta podle odstavce 5.1 této Smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 42 Kč za každý započatý den prodlení až do zahájení řešení daného požadavku Klienta.

10. Odpovědnost za škodu

- 10.1. Klient se tímto výslovně vzdává práva na náhradu škody od Poskytovatele neúmyslně nebo nikoli z hrubé nedbalosti způsobené Poskytovatelem porušením jakékoliv povinnosti Poskytovatele uvedené v této Smlouvě v souvislosti s plněním této Smlouvy.

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 1 měsíce, která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé Smluvní straně.

12. Vyšší moc

- 12.1. 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.
- 12.2. 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.
- 12.3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.

13. Rozhodné právo a místní příslušnost

- 13.1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 13.2. Jakékoli spory vzniklé z této smlouvy nebo z využití internetové aplikace budou řešit příslušné soudy v České republice podle sídla Poskytovatele.

14. Závěrečná ustanovení

- 14.1. 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.

- 14.2. 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.
- 14.3. Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.
- 14.4. Tato Smlouva může být změněna písemnými dodatky podepsanými všemi Smluvními stranami.
- 14.5. Tato Smlouva je vyhotovena v 2 stejnopisech. Každá Smluvní strana obdrží 1 stejnopis této Smlouvy.
- 14.6. Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy.
- 14.7. Tato Smlouva nabývá platnosti v okamžiku jejího podpisu všemi Smluvními stranami.
- 14.8. Tato smlouva podléhá zveřejnění v Registru smluv dle zák. č. 340/2015 Sb. v platném znění. Smlouvu do 14 dnů od jejího uzavření zveřejní Klient.
- 14.9. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění smlouvy Klientem v Registru smluv.
- 14.10. 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 _____ dne _____

V _____ dne _____

prof. RNDr. Jan Pícek, CSc., děkan
Technická univerzita v Liberci,
Fakulta přírodovědně-humanitní a
pedagogická

Mgr. Jan Nováček, jednatel
Novatobot s.r.o.