

Servisní smlouva (SLA)

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

OSVČ: **Tomáš Kalous DiS.**
IČ: 02683989
DIČ: CZ8504193038
Sídlo: Zengerova 4124, 430 03 Chomutov
Telefon: (+420) 602 230 140
E-mail: tomas@kalous.it
Zapsaný v evidenci: Magistrátu města Chomutov, dne 19.02.2014
(dále jako „**Poskytovatel**“)

a

Firma: **KULTURA A SPORT CHOMUTOV s.r.o.**
IČ: 47308095
DIČ: CZ47308095
Sídlo: Boženy Němcové 552/32, 430 01, Chomutov
Za kterou jedná: Bc. Věra Fryčová
Telefon: (+420) 474 620 801
E-mail: jednatel@kultura-sport.cz
Bankovní spojení: Komerční banka Chomutov, č. účtu 17102441/0100
Spisová značka: C 3466 vedená v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem.

(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:

a **Vývoj a úprava aplikací**



Klient | Poskytovatel

- Analýza – obsahuje popis cílové funkcionality aplikace, odhad hodin, harmonogram
- Nabídka – obchodní dokument udávající celkovou cenu, analýza je přílohou
- Objednávka – Klient objedná realizaci projektu, signál pro naplánování vývoje
- Vývoj – bude probíhat dle schváleného harmonogramu s průběžnou informací Klientovi
- Testování – společná kontrola dosažení cílové funkcionality aplikace, opravy nalezených chyb v rámci projektu
- Akceptace – Klient potvrzuje funkčnost a termín pro převedení do produkčního prostředí. Zároveň jde o signál pro fakturaci.
- Golive – převedení a spuštění aplikace
- Podpora – oprava chyb v rámci 1.2.2.

(dále společně jako „**Projekty**“)

1.2.2 Údržba aplikací vyvinutých poskytovatelem

- Drobné úpravy na základě schváleného požadavku Klienta
- Analýza a oprava chyb na základě požadavku Klienta
- Analýza a oprava chyb zjištěných při monitoringu
- Nastavení a změny konfigurace (oprávnění, účty, plánované úlohy)
- Konzultace a analytické schůzky
- Tvorba dokumentace

1.2.3 Správa a monitoring aplikačních serverů

- <https://kultura-sport.cz> + <https://admin.kultura-sport.cz>
 - produkční server
 - vytížení, místo, mapování složek, kontrola log
 - zabezpečení + proaktivní monitoring (denní kontrola poslaného reportu z webového serveru)
 - penetrační testy
 - provoz je zajištěn u poskytovatele Forpsi INTERNET CZ, a.s.



Large	2 vCPU
300,00 Kč	4 GB RAM
/měsíčně + DPH	80 GB SSD úložiště
	12 TB/měsíc přenos

- <https://test.kultura-sport.cz> + <https://test-admin.kultura-sport.cz>
 - vývojový/testovací server
 - zajištění provozu v identické konfiguraci (slabší výkon bez garance konektivity)

1.2.4 Hot line - přijímání požadavků

- Pracovní dny od 8.00 do 14.30

1.2.5 Reporting

- Měsíční výkaz pro fakturaci – souhrnný přehled aktivit, akceptační protokoly

(dále společně jako „**Aplikační podpora**“)

- 1.3 Klient se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování Aplikační podpory odměnu za podmínek uvedených v této Smlouvě

2 Hlášení požadavků

- 2.1 Klient má povinnost hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Aplikační podpory jedním z následujících způsobů:

2.1.1 prostřednictvím e-mailové zprávy na e-mailovou adresu tomas@kalous.it;

2.1.2 telefonicky na telefonní číslo

- **(+420) 602 230 140** (Tomáš Kalous)
- **(+420) 608 153 734** (Tomáš Michálek)

2.1.3 prostřednictvím funkce Nový požadavek v informačním systému
<https://kalous.avaza.com/>

3 Důležitost požadavků

3.1 Požadavky s **nejvyšší** důležitostí jsou požadavky týkající se:

3.1.1 úplného výpadku systému;

3.2 Požadavky s **vysokou** důležitostí jsou požadavky týkající se:

3.2.1 kritické chyby systému;

3.3 Požadavky se **střední** důležitostí jsou požadavky týkající se:

3.3.1 poruchy systému neovlivňující žádnou z hlavních funkcí;

3.4 Požadavky s **nízkou** důležitostí jsou všechny požadavky, které nespádají ani do jedné z výše uvedených skupin.

4 Čas přijímání požadavků

- 4.1 Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Klienta na poskytnutí Aplikační podpory pouze v čase od **8 hodin** do **14.30 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 První reakce na zasláný požadavek

- 5.1 Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek nejpozději do **60** minut od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.

6 Řešení požadavků

- 6.1 Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s **nejvyšší** důležitostí ve lhůtě 1 hodin(y) od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.
- 6.2 Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s **vysokou** důležitostí ve lhůtě 2 hodin(y) od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.
- 6.3 Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta se **střední** důležitostí ve lhůtě 8 hodin(y) od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.
- 6.4 Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s **nízkou** důležitostí ve lhůtě dle dohody od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.

7 Rozsah Aplikační podpory

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi Aplikační podporu v rozsahu maximálně **10 h** měsíčně.
- 7.2 Aktualizace serveru, které vyžadují restart, bude poskytovatel provádět automaticky bez schválení klienta a to v servisním čase, zpravidla o víkendech v 00.00 – 05.00 hod. Kritické aktualizace neprodleně po zjištění.
- 7.3 Menší aktualizace, které nevyžadují restart serveru, může poskytovatel provádět dle vlastního uvážení s ohledem na aktuální vytížení a návštěvnost.
- 7.4 Drobné požadavky s předpokládaným odhadem do **2 h** může poskytovatel řešit automaticky bez schválení. Poskytovatel vždy pošle Klientovi informaci s řešením.
- 7.5 Požadavky s předpokládaným odhadem nad **2 h** musí být před zahájením prací schváleny Klientem.

- 7.6 Účtování schválených prací bude proveden ve výši odhadu, nebude-li domluveno předem jinak.
- 7.7 Aplikační podpora bude poskytována zejména s využitím vzdáleného připojení k prostředkům Klienta.

8 Odměna

- 8.1 Klient se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování **Aplikační podpory** fixní odměnu ve výši **5 327 Kč** za každý jeden kalendářní měsíc podle této Smlouvy (dále jako „**Fixní odměna**“).

- 8.1.1 Fixní odměna v sobě zahrnuje činnosti v tabulce níže:

Činnost	Kalkulace	Částka
Hot line 6/5 (8:00 – 14:30)	5 (dní) x 6 (h) x 4 (týdny) x 20 (saz/h)	2400 Kč
Alokace zdrojů 10h (viz 7.1)	10 (h) x 100 (sazba/h)	1000 Kč
Zabezpečení a proaktivní monitoring	20 (d) x 5 (min) x 950 (sazba/h) /2	792 Kč
Penetrační testy (testy zranitelnosti)	1x týdně (4x 00:15 = 1h) / 2	475 Kč
Denní zálohy mimo prostředí	30 (d) x 2 (min) x 950 (sazba/h) /2	475 Kč
Provoz PROD prostředí	Forpsi Cloud VPS – Large	150 Kč
Provoz DEV/TEST prostředí	Forpsi Cloud VPS – Small	35 Kč

- 8.2 Klient se dále zavazuje platit Poskytovateli za poskytování Aplikační podpory odměnu za každou započatou člověkohodinu poskytování Aplikační podpory (dále jako „**Časová odměna**“). Výše odměny je definována v tabulkovém přehledu 8.2.1 níže.

- 8.2.1 Časová odměna se skládá z níže uvedených činností:

Činnost	Limit	Sazba
Aplikační podpora	do 10h	850 Kč / hod
Aplikační podpora	nad 10h	950 Kč / hod

Projekty <i>objednávka a fakturace jako samostatný obch.případ</i>	-	950 Kč / hod
Podpora mimo sjednanou pracovní dobu <i>okamžitý nástup k řešení mimo sjednanou dobu</i>	-	1000 Kč + 1900 Kč / hod

- 8.3 Bude-li Klient požadovat řešení požadavků mimo pracovní dobu bude odměna navýšena o částku **1 000 Kč** a **2** násobek sjednané hodinové sazby za každé takové řešení.
- 8.4 Doba řešení každého požadavku (a tedy i Časová odměna) musí být přiměřená jeho rozsahu a náročnosti.
- 8.5 Doba pro testování a akceptaci požadavku/projektu na straně Klienta musí být přiměřená náročnosti a bude vždy časově vymezena v harmonogramu. Bude-li testování a akceptace na straně Klienta neúměrně protahována je Poskytovatel oprávněn vystavit částečnou fakturaci (90% z celkové částky) s tím, že zbývající část (zádržné) bude vyfakturována po dokončení projektu.
- 8.6 Poskytovatel je povinen předat Klientovi **vyúčtování** Fixní odměny i Časové Odměny obsahující popis každého požadavku, dobu jeho řešení a Časovou odměnu za každý požadavek a informaci, které položky byly řešeny v rámci Fixní odměny.
- 8.7 Klient se zavazuje k vyjádření a akceptaci **vyúčtování** nejpozději do 3 pracovních dnů od doručení, jinak bude **vyúčtování** považováno za schválené.
- 8.8 Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH. Poskytovatel je plátcem DPH.

9 Platební podmínky

- 9.1 Cena Služeb bude zaplácena vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby poskytovány nebo po dokončení projektu, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 10 pracovních dnů.
- 9.2 Součástí faktury bude **Výkaz plnění** .
- 9.3 Splatnost jednotlivých plateb dle této Smlouvy je stanovena na **14 dní** od doručení faktury Klientovi. Poskytovatel odešle fakturu Klientovi nejpozději následující pracovní den po vystavení faktury.
- 9.4 Jakékoliv finanční plnění pro Poskytovatele je splatné bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele, číslo účtu **35-7399790287/0100**, vedený u **Komerční banky a.s.**.
- 9.5 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.

- 9.6 Poskytovatel má právo doručit daňový doklad – fakturu i v elektronické podobě prostřednictvím e-mailové zprávy.

10 Smluvní pokuta

- 10.1 V případě, že se Klient dostane do prodlení se zaplacením Odměny nebo jakékoliv její části podle článku 9 této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši **0,01 %** z dlužné částky za každý den prodlení až do úplného zaplacení Odměny.
- 10.2 V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se zahájením řešení požadavku Klienta s nejvyšší důležitostí podle odstavce 6.1 této Smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši **500 Kč** za každou započatou hodinu prodlení až do zahájení řešení daného požadavku Klienta.
- 10.3 V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se zahájením řešení požadavku Klienta s vysokou důležitostí podle odstavce 6.2 této Smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši **200 Kč** za každou započatou hodinu prodlení až do zahájení řešení daného požadavku Klienta.
- 10.4 V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se zahájením řešení požadavku Klienta se střední důležitostí podle odstavce 6.3 této Smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši **100 Kč** za každou započatou hodinu prodlení až do zahájení řešení daného požadavku Klienta.
- 10.5 Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na nárok Klienta na náhradu škody v plném rozsahu.

11 Odpovědnost za škodu

- 11.1 Smluvní strany tímto ujednávají limitaci náhrady škody neúmyslně způsobené Poskytovatelem Klientovi porušením jakékoliv povinnosti Poskytovatele uvedené v této Smlouvě do celkové výše **25 000 Kč**.

12 Trvání a ukončení Smlouvy

- 12.1 Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 12.2 Kterákoliv Smluvní strana má právo tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 3 měsíc(e), která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé Smluvní straně.

13 Povinnost mlčenlivosti

- 13.1 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:

13.1.1 žádnou takovou informaci obsaženou v této Smlouvě,

13.1.2 databázi zákazníků Klienta ani kontakty na ně,

- 13.1.3 cenovou politiku Klienta,
- 13.1.4 marketingovou strategii Klienta,
- 13.1.5 informace o uzavřených smlouvách a dodavatelích Klienta,
- 13.1.6 způsob fungování podniku Klienta,
- 13.1.7 strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry Klienta
(dále jen „**Důvěrná informace**“).
- 13.2 Povinnost mlčenlivosti podle odstavce 13.1 této Smlouvy platí s výjimkou případů, kdy:
 - 13.2.1 Klient udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace,
 - 13.2.2 právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci,
 - 13.2.3 takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy,
 - 13.2.4 je to podle jakékoliv smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami dovoleno.
- 13.3 Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.
- 13.4 Klient tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako svého zákazníka.
- 13.5 Poskytovatel bere na vědomí, že Důvěrné informace tvoří obchodní tajemství Klienta.

14 Vyšší moc

- 14.1 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.
- 14.2 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, stávková akce nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu Smluvních stran.
- 14.3 Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.

15 Rozhodné právo

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

16 Závěrečná ustanovení

- 16.1 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.
- 16.2 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.
- 16.3 Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.
- 16.4 Tato Smlouva může být změněna písemnými dodatky podepsanými všemi Smluvními stranami.
- 16.5 Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech. Každá Smluvní strana obdrží 1 stejnopis této Smlouvy.
- 16.6 Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy.
- 16.7 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti v okamžiku jejího podpisu všemi Smluvními stranami.
- 16.8 Smluvní strany si tuto Smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem a prohlašují, že je ujednána svobodně.

NA DŮKAZ ČEHOŽ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJUJÍ SVÉ PODPISY

Poskytovatel

Klient

V Chomutově, dne 1.10.2021

V Chomutově, dne 1.10.2021

Kalous.IT

Tomáš Kalous DiS.

KULTURA SPORT CHOMUTOV s.r.o.

Bc. Věra Fryčová, jednatel