nicety
we care

Servisní smlouva (SLA)

číslo smlouvy SLA-11915

uzavřená ve smyslu § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

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

Nicety s.r.o.
IČ: 29207738
Sídlo: Na blatech 358/58, Domamyslice, 796 04 Prostějov
Za kterou jedná: Ing. Radek Larva, jednatel společnosti
Telefon:
E-mail: [redacted]
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, C 65750
(dále jako „**Poskytovatel**")

a

SLUŽBY MĚSTA JIHLAVY s.r.o.
IČ: 60727772
Sídlo: Havlíčkova 218/64, 586 01 Jihlava 1
Za kterou jedná: Ing. Josef Eder, jednatel společnosti
Telefon: 567 553 111
E-mail: smj@smj.cz
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, C17143
(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 pro Klienta za podmínek uvedených v této Smlouvě zajišťovat odbornou podporu provozu informačního systému s názvem QI (dále jen IS QI).

   (dále společně jako „podpora").
   - 1.3. Klient se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování podpory odměnu za podmínek uvedených v této Smlouvě.
2. Podmínky provozu podpory
   - 2.1. Poskytovatel je povinen zajistit provoz jednotného kontaktního místa v pracovní dny od 7:00 do 15:00 hod uzpůsobené pro přijímání potřeb Klienta na správu IS QI (dále jako „požadavek")
   - 2.2. Klient je povinen určit pracovníky zodpovědné za komunikaci s pracovníky jednotného kontaktního místa
3. Rozsah poskytované podpory
   - 3.1. Zajištění podpory při řešení incidentů IS QI
   - 3.2. Zajištění služby upgrade dílčích verzí IS QI způsobem:
     - a) realizace roční sady reinstalací za cenu dle ceníku platného pro aktuální období
     - b) nebo odborné asistence při provádění Klientem
   - 3.3. Zajištění odborné a metodické konzultace k IS QI
   - 3.4. Zajištění školení systémových metodik ovládání IS QI
   - 3.5. Zajištění analýzy, návrhu řešení a realizace požadavku na úpravu funkcí IS QI, které nejsou součástí systémových funkcí (cena pravidelné údržby takové úpravy funkcí není zahrnuta v ceně fixní odměny dle čl.10.1)
4. Důležitost požadavků
   - 4.1. Požadavky s vysokou důležitostí jsou požadavky týkající se:
     - 4.1.1. zastavení provozu systému
     - 4.1.2. chybového výstupu systému v oblasti legislativních povinností Klienta
   - 4.2. Požadavky se střední důležitostí jsou požadavky týkající se:
     - 4.2.1. výstupů systému určených partnerům klienta
   - 4.3. Požadavky s nízkou důležitostí jsou všechny požadavky, které nespadají ani do jedné z výše uvedených skupin.
   - 4.4. V případě důvodných pochybností o tom, do které skupiny požadavků daný požadavek spadá, platí, že spadá do skupiny s vyšší důležitostí.
5. Hlášení požadavků
   - 5.1. Klient má povinnost hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí podpory jedním z následujících způsobů:
     - 5.1.1. prostřednictvím e-mailové zprávy na e-mailovou adresu **support@nicety.cz**
     - 5.1.2. telefonicky na telefonní číslo **606 706 551**
     - 5.1.3. zadáním požadavku prostřednictvím webové aplikace
   - 5.2. Klient má povinnost hlásit Poskytovateli požadavky s vysokou důležitostí typu „zastavení provozu systému" dle čl. 4.1.1 této Smlouvy prostřednictvím e-mailové zprávy a telefonicky dle čl. 5.1.1 a čl. 5.1.2 této Smlouvy.

6. Čas přijímání požadavků
   6.1. Poskytovatel je povinen umožnit přijímat požadavky Klienta na poskytnutí podpory v jakýkoliv čas (24 hodin denně) a v jakýkoliv den, včetně svátků a víkendů.
   6.2. Za okamžik doručení požadavku je považována hodina zahájení pracovní doby prvního pracovního dne bezprostředně následujícího po okamžiku přijetí požadavku dle čl. 5.
7. První reakce na zaslaný požadavek
   7.1. Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek s jakoukoliv důležitostí nejpozději do 3 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 6 této Smlouvy.
8. Řešení požadavků
   8.1. Poskytovatel má povinnost vyřešit požadavek Klienta s vysokou důležitostí ve lhůtě 24 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 6 této Smlouvy.
   8.2. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta se střední důležitostí ve lhůtě 7 dní od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 6 této Smlouvy.
   8.3. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s nízkou důležitostí ve lhůtě 14 dní od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 6 této Smlouvy.
   8.4. Dobu vyřešení požadavku Klienta je možné upravit po vzájemné dohodě.
9. Rozsah podpory
   9.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi podporu v rozsahu nejvýše 24 člověkohodin měsíčně.
   9.2. Požadavky, jejichž řešení by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu, má Poskytovatel právo odmítnout.
   9.3. V případě odmítnutí řešení požadavku podle předchozího článku se řešení daného požadavku přesouvá do následujícího měsíce, pokud Klient nesdělí Poskytovateli, že o vyřešení požadavku v takovém případě nemá zájem.
10. Odměna
   10.1. Klient se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování podpory dle čl.3 fixní odměnu ve výši 89.837 Kč za každý jeden kalendářní rok poskytování podpory podle této Smlouvy (dále jako „Fixní odměna").
   10.2. Fixní odměna v sobě nezahrnuje odměnu za řešení požadavků Klienta, která bude stanovena výhradně podle Časové odměny.
   10.3. Vedle Fixní odměny se Klient zavazuje platit Poskytovateli za poskytování podpory odměnu ve výši dle aktuálně platného ceníku (dále jako „Časová odměna").
   Planý ceník služeb je nedílnou částí této smlouvy. Poskytovatel sdělí Klientovi změnu ceníku na následující kalendářní rok nejpozději do 1. 12. příslušného roku. Změna ceníku musí být zdůvodněna Poskytovatelem a schválena Klientem. Nebude-li ceník v termínu předložen, platí ceny roku předcházejícího.
   10.4. Doba řešení každého požadavku (a tedy i Časová odměna) musí být přiměřená jeho rozsahu a náročnosti. Před zahájením realizace Poskytovatel nabídne Klientovi cenovou nabídku na předpokládaný rozsah řešení požadavku. V případě, že skutečný časový rozsah prací překročí nabídnutý rozsah o více jak 10 %, požádá Poskytovatel Klienta o schválení změny nabídky. Klient má právo nabídku odmítnout. V případě odmítnutí nabídky Klientem Poskytovatel zastaví práce na požadavku bez náhrady na odměnu.
   10.5. Poskytovatel je povinen předat Klientovi vyúčtování Fixní odměny i Časové odměny obsahující popis každého požadavku, dobu jeho řešení a Časovou odměnu za každý požadavek.
   10.6. Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH.
11. Platební podmínky
   11.1. Fixní odměna bude vyúčtována a bude splatná zvlášť, a to tak, že je splatná do 14 dní od data vystavení daňového dokladu. Datum zdanitelného plnění je stanoveno na den a měsíc datumu účinnosti této smlouvy, každého roku po dobu platnosti smlouvy.
   11.2. Časová odměna bude vyúčtována a bude splatná zvlášť, a to tak, že je splatná do 14 dní od předložení vyúčtování.
   11.3. Jakékoliv finanční plnění pro Poskytovatele je splatné bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele, číslo účtu 43-6895070217 / 0100 vedený u Komerční banky.
   11.4. 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. Poskytovatel má právo doručit daňový doklad – fakturu i v elektronické podobě prostřednictvím e-mailové zprávy.
12. Smluvní pokuta
   12.1. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se zahájením řešení požadavku Klienta s vysokou důležitostí podle článku 8.1 této Smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 300 Kč za každý započatý den prodlení až do zahájení řešení daného požadavku Klienta.
   12.2. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se zahájením řešení požadavku Klienta se střední důležitostí podle článku 8.2 této Smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každý započatý den prodlení až do zahájení řešení daného požadavku Klienta.
13. Odpovědnost za škodu
   13.1. Poskytovatel se zavazuje a odpovídá za prováděné služby v kvalitě odpovídající účelu smlouvy, právním předpisům a závazným technickým normám. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené neodborným zásahem Klienta.

13.2. Náhrada škody bude řešena po vzájemné dohodě.

14. Trvání a ukončení Smlouvy

14.1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

14.2. Kterákoliv Smluvní strana má právo tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která počíná běžet v následujícím měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé Smluvní straně.

14.3. Počáteční výpovědní lhůta bezprostředně po dodání díla je stanovena na jeden rok od data platnosti servisní smlouvy.

14.4. Tuto smlouvu je možné ukončit písemnou dohodou, odsouhlasenou oběma smluvními stranami.

14.5. V případě odstoupení od smlouvy Zhotovitelem je Zhotovitel povinen nabídnout Objednateli vhodné řešení podpory systému v rámci partnerské sítě výrobce systému.

15. Povinnost mlčenlivosti

15.1. 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:

15.1.1. žádnou takovou informaci obsaženou v této Smlouvě,

15.1.2. databázi zákazníků Klienta ani kontakty na ně,

15.1.3. cenovou politiku Klienta,

15.1.4. marketingovou strategii Klienta,

15.1.5. informace o uzavřených smlouvách a dodavatelích Klienta,

15.1.6. způsob fungování podniku Klienta,

15.1.7. strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry Klienta

(dále jen „**Důvěrná informace**").

15.2. Povinnost mlčenlivosti podle článku 15.1 této Smlouvy platí s výjimkou případů, kdy:

15.2.1. Klient udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace,

15.2.2. právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci,

15.2.3. takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy,

15.2.4. je to podle jakékoliv smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami dovoleno.

15.3. Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.

15.4. Klient tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako svého zákazníka.

15.5. Poskytovatel bere na vědomí, že Důvěrné informace tvoří obchodní tajemství Klienta.

16. Zpracování osobních údajů

16.1. V rámci obchodního vztahu mezi Poskytovatelem a Klientem zpracovává Poskytovatel a výrobce informačního systému QI GROUP a.s. (dále jen „QIG") následující osobní údaje Klienta (popř. fyzických osob zastupujících Klienta, je-li Klient právnickou osobou), a to zejména:

- jméno a příjmení
- adresa
- funkce
- místo podnikání
- IČ, DIČ
- číslo bankovního účtu
- telefonní číslo
- e-mailová adresa
- případně další údaje poskytnuté Koncovým uživatelem v rámci vzájemné obchodní spolupráce

(dále jen „**Osobní údaje**")

16.2. Osobní údaje budou zpracovány za účelem identifikace smluvních stran a plnění ze smlouvy a dále za účelem evidence smlouvy a budoucího případného uplatnění a obrany práv a povinností smluvních stran, případně také pro marketingové účely na základě oprávněného zájmu Poskytovatele a QI GROUP a.s.

16.3. Osobní údaje budou zpracovávány za výše uvedeným účelem po dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu 10 let od posledního plnění ze smlouvy, nepožaduje-li jiný právní předpis uchování smluvní dokumentace po dobu delší.

16.4. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou důvěrné a nebudou poskytnuty žádné třetí osobě vyjma veřejnoprávních orgánů, vůči nimž má Poskytovatel a QIG zákonnou povinnost sdělovat takové osobní údaje, poštovních doručovatelů při komunikaci s Koncovým uživatelem a subjektů partnerské sítě QIG (implementační partneři).

16.4.1. Za podmínek stanovených v GDPR má Koncový uživatel zejména právo požadovat od Poskytovatele a QIG přístup k Osobním údajům, právo na jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a právo vznést námitku proti zpracování, jakož i právo na přenositelnost údajů.

16.4.2. Koncový uživatel má právo podat stížnost u dozorového úřadu, pokud se domnívá, že zpracováním Osobních údajů bylo porušeno GDPR. Tímto dozorovým úřadem je pro subjekty údajů s bydlištěm v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů.

17. Vyšší moc
    17.1. 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.
    17.2. 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.
    17.3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.
18. Rozhodné právo
    18.1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
19. Závěrečná ustanovení
    19.1. 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.
    19.2. 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.
    19.3. Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.
    19.4. Tato Smlouva může být změněna písemnými dodatky podepsanými všemi Smluvními stranami.
    19.5. Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech. Každá Smluvní strana obdrží 1 stejnopis této Smlouvy.
    19.6. Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy.
    19.7. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
    19.8. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
    19.9. Smluvní strany si tuto Smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem a prohlašují, že je ujednána svobodně.

NA DŮKAZ ČEHOŽ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJUJÍ SVÉ PODPISY

11.1.2022
Datum

[redacted]

Jméno: Ing. Radek Larva (za Poskytovatele)

info@nicety.cz https://qi.nicety.cz/
Nicety s.r.o.
Na blatech 358/58
796 04 Prostějov
IČ: 29207738
DIČ: CZ29207738

18.1.2022
Datum

[redacted]

Jméno: Ing. Josef Eder (za Klienta)

SLUŽBY MĚSTA JIHLAVY s.r.o.
Havlíčkova 64, 586 01 Jihlava
tel.: 567 553 213
fax.: 567 309 038
IČ: 60727772
DIČ:CZ60727772