

## Servisní smlouva (SLA)

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

Firma: **PORTA DESIGN s.r.o.**

IČO: 27726789

Sídlo: Za divadlem 586/2, Brno-město, 602 00 Brno

Za kterou jedná: [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

(dále jako „**Poskytovatel**“)

a

Firma: **České vysoké učení technické v Praze**

**Fakulta architektury**

IČ: 68407700

DIČ: CZ68407700

Sídlo: Thákurova 9, 166 34 Praha 6

Zastoupená: Ing. Janou Tóthovou, tajemnicí

Ve věcech plnění: [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

(dále jako „**Klient**“)

(Poskytovatel a Klient dále též společně jako „**Smluvní strany**“ a každý jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

### **SMLUVNÍ STRANY SJEDNÁVAJÍ 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 za podmínek v této Smlouvě uvedených poskytovat Klientovi technickou podporu webu Klienta [www.fa.cvut.cz](http://www.fa.cvut.cz) (dále jen "**Web**") spočívající v:
  - a) Průběžné nezbytné aktualizace modulů,
  - b) řešení incidentů, tj. odstranění případných závad a nefunkčností Webu,
  - c) provádění úprav Webu (zejména změn obsahu),
  - d) provádění testů Webu k ověření správné funkčnosti (zejména po provedení úprav, nových verzí),

- e) ladění výkonu Webu, včetně prostřednictvím analýzy log souborů
  - f) správa a údržba serveru Klienta.
- Body c) – f) vše výhradně na základě požadavků Klienta (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:

- A) prostřednictvím e-mailové zprávy na e-mailovou adresu [servis@portadesign.cz](mailto:servis@portadesign.cz) nebo jinou adresu sjednanou v e-mailové komunikaci mezi Klientem a Poskytovatelem;
- B) prostřednictvím funkce vkládání ticketů v informačním systému Asana;

- 2.2 Požadavky je Klient oprávněn též rušit, a to stejným způsobem, jakým mohou být požadavky Poskytovateli nahlašovány.

## 3 Důležitost požadavků

- 3.1 Požadavky s nejvyšší důležitostí jsou požadavky:

- a) na nápravu stavu, kdy (i) Web nebo jeho část je nedostupná či nefunkční, nebo (ii) odezva Webu je nedostatečná nebo (iii) jde o jinou závadu Webu, která má či může mít podstatný vliv na podnikání Klienta; *Například: neběží web, nefunkčnost nové verze, problém s výkonem; a*
- b) požadavky na úpravu Webu, která nesnese odkladu; *Například: na webu je chybný text, který může uživatele uvést v omyl a tím způsobit uživateli nebo jiné osobě (včetně Klienta) újmu.*

- 3.2 Požadavky se střední důležitostí jsou požadavky:

- a) na odstranění chyby Webu, která má nebo může mít vliv na uživatele Webu nebo je pro uživatele Webu zjistitelná; nebo
- b) na změnu obsahu Webu, pokud se taková změna týká informací pro uživatele Webu,

a to vždy pouze tehdy, pokud tyto požadavky nesplňují definici požadavku s nejvyšší důležitostí; *Příklad: Klient potřebuje pomoc s uveřejněním nového příspěvku na webu;*

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

- 3.4 V případě důvodných pochybností o tom, do které skupiny požadavků daný požadavek spadá, platí, že spadá do skupiny s vyšší důležitostí z více zvažovaných.

#### **4 Čas přijímání požadavků**

- 4.1 Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Klienta na poskytnutí Technické podpory pouze v čase od 9.00 hodin do 17.00 hodin, a to pouze ve všední 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 s nejvyšší důležitostí ve lhůtě 8 hodin(y) od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 2 této Smlouvy.
- 5.2 Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta se střední důležitostí ve lhůtě 24 hodin(y) od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 2 této Smlouvy.
- 5.3 Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s nízkou důležitostí ve lhůtě 48 hodin(y) od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 2 této Smlouvy.
- 5.4 Od okamžiku zahájení vyřizování požadavku je Poskytovatel povinen požadavek vyřídit ve sjednané lhůtě nebo, není-li lhůta sjednána, v co nejkratší lhůtě s přihlédnutím k důležitosti požadavku.
- 5.5 Poskytovatel se zavazuje Technickou podporu provádět takovým způsobem a v takové době, aby nebyl omezen provoz Webu nebo byl omezen jen v rozsahu nezbytně nutném pro poskytnutí Technické podpory.

#### **6 Rozsah Technické podpory**

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi Technickou podporu v rozsahu nejvýše 7 člověkohodin měsíčně. Člověkohodinou se rozumí 1 hodina práce jednoho pracovníka Poskytovatele.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje provádět správu a pravidelnou údržbu serveru Klienta.
- 6.3 Požadavky, jejichž řešení by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu, má Poskytovatel právo odmítnout.

#### **7 Odměna**

- 7.1 Klient se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Technické podpory v rozsahu sjednaném v čl. 6.1 této Smlouvy fixní odměnu ve výši 9100 Kč za každý jeden kalendářní měsíc poskytování Technické podpory podle této Smlouvy (dále jako „**Fixní odměna**“).
- 7.2 Klient se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Správy a údržby serveru klienta v rozsahu sjednaném v čl. 6.2 této Smlouvy fixní odměnu ve výši 3500 Kč za každý jeden kalendářní měsíc poskytování Správy a údržby serveru podle této Smlouvy.

- 7.3 Poskytovatel má právo na Fixní odměnu v plné výši, i pokud Poskytovatel nevyužije plný rozsah Technické podpory dle čl. 6.1.
- 7.4 V případě provádění Technické podpory nad rozsah stanovený v čl. 6.1 (se souhlasem Poskytovatele), zaplatí Klient Poskytovateli dodatečnou odměnu ve výši 1 300 Kč za každou člověkohodinu poskytování takové Technické podpory.
- 7.5 Doba řešení každého požadavku musí být přiměřená jeho rozsahu a náročnosti
- 7.6 Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH.

## **8 Platební podmínky**

- 8.1 Odměna bude fakturována poslední den kalendářního měsíce, za který je odměna účtována.
- 8.2 Jakékoliv finanční plnění pro Poskytovatele je splatné bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele, číslo účtu [REDACTED]
- 8.3 Poskytovatel má povinnost vystavit na odměnu podle této Smlouvy řádný daňový doklad – fakturu, jejíž údaje budou shodné s údaji uvedenými v této Smlouvě a takový daňový doklad (fakturu) doručit Klientovi.
- 8.4 Poskytovatel doručí daňový doklad – fakturu Klientovi v elektronické podobě prostřednictvím e-mailové zprávy na adresu **faktury@fa.cvut.cz**.
- 8.5 Poskytovatel je povinen předat Klientovi nejpozději spolu s daňovým dokladem přehled obsahující popis každého požadavku, dobu jeho řešení a odměnu připadající na každý požadavek.
- 8.6 Odměna je splatná do 14 dnů od doručení daňového dokladu Klientovi.

## **9 Smluvní pokuta**

- 9.1 V případě, že se Klient dostane do prodlení se zaplacením odměny nebo jakékoliv její části podle této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,01 % 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 nejvyšší důležitostí, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každou započatou hodinu prodlení až do zahájení řešení daného požadavku Klienta.
- 9.3 V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se zahájením řešení požadavku Klienta se střední důležitostí podle odstavce této Smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každou započatou hodinu prodlení až do zahájení řešení daného požadavku Klienta.
- 9.4 Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na nárok Klienta na náhradu škody v plném rozsahu.

## **10 Odpovědnost za škodu**

- 10.1 Smluvní strany tímto ujednávají limitaci náhrady škody neúmyslně způsobené Poskytovatelem Klientovi porušením jakékoliv povinnosti Poskytovatele uvedené v této Smlouvě do celkové výše 109 200 Kč za kalendářní rok.

## **11 Trvání a ukončení Smlouvy**

- 11.1 Tato Smlouva je uzavřena od 1. 6. 2022 do 31.5.2025.
- 11.2 Kterákoliv Smluvní strana má právo tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 1 měsíc(e), která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé Smluvní straně.
- 11.3 Výpověď této Smlouvy nemá vliv na v této Smlouvě uvedená práva a povinnosti smluvních stran týkající se požadavků oznámených v době účinnosti této Smlouvy (tj. povinnost vyřídit požadavek a zaplatit za něj odměnu trvá i po ukončení Smlouvy).

## **12 Povinnost mlčenlivosti (NDA)**

- 12.1 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, o kterých se dozví při realizaci této smlouvy nebo v souvislosti s ní.
- 12.2 Důvěrnými informacemi se rozumí veškeré informace, údaje, podklady, know-how, informační a další materiály, které Klient Poskytovateli v jakékoli formě poskytne, zpřístupní či mu umožní jejich získání, pokud se jakkoli (přímo či nepřímo) vztahují ke Klientovi, zejména k jeho podniku, orgánům, zaměstnancům, k obchodním partnerům Klienta a jeho orgánům nebo zaměstnancům, k osobám, které s Klientem tvoří či tvořily holding/koncern a jejich orgánům nebo zaměstnancům, k činnosti Klienta, jeho majetku a obdobným skutečnostem, včetně údajů o obchodování, vypořádání obchodů a údajů vedených Klientem v evidenci, ať již byly Klientem Poskytovateli poskytnuty či předány v jakékoli podobě nebo k nim byl Klientem Poskytovateli umožněn přístup či kontakt s osobami, které jsou nositeli takových informací.
- 12.3 Povinnost mlčenlivosti platí s výjimkou případů, kdy:
- A) Klient udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace,
  - B) právní předpis nebo veřejnoprávní orgán v souladu s právním předpisem stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci,
  - C) zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy,
  - D) je to podle jakékoliv smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami dovoleno.
- 12.4 Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.
- 12.5 Klient tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako

svého zákazníka.

12.6 Pokud Poskytovatel prokazatelně poruší povinnost zachovávat mlčenlivost, zaplatí Klientovi smluvní pokutu ve výši 500 000,- Kč.

12.7 Závazek dle čl. 12 trvá i po skončení této Smlouvy.

### **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, pokud 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 Ostatní práva a povinnosti, součinnost objednatele**

15.1 Web je provozován Klientem v běhovém prostředí, které spravuje a odpovídá za jeho fungování Klient. Za účelem poskytování Technické podpory umožní Klient Poskytovateli přístup k tomuto prostředí a infrastruktuře.

### **16 Závěrečná ustanovení**

16.1 Bude-li výsledkem služeb poskytovaných Poskytovatelem na základě této Smlouvy dílo autorské, poskytuje pro tento případ Poskytovatel Klientovi oprávnění toto dílo užít (licence), a to v časově a místně neomezeném rozsahu pro vlastní potřeby i pro potřeby osob, které jsou součástí stejného koncernu jako Klient. Licence se poskytuje bezúplatně s tím, že poskytnutí licence je již zohledněno v odměně dle této Smlouvy a nedohodnou-li se strany v konkrétním případě písemně jinak, Poskytovatel nemá nárok na jakoukoliv další dodatečnou odměnu. Klient smí dílo měnit, upravovat, spojovat s jinými díly a zařadit jej nebo jeho část do díla souborného, anebo pro tyto činnosti využít služeb jiného poskytovatele. Na trvání licence nemá ukončení této Smlouvy vliv.

16.2 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.

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

### NA DŮKAZ ČEHOŽ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJUJÍ SVÉ PODPISY

V Brně dne 9. srpna 2022

**PORTA**

PORTA DESIGN s.r.o.  
Na divadle 2 • 602 00 • Brno • CZ  
IČO: 27726789 • [www.portadesign.cz](http://www.portadesign.cz)

PORTA DESIGN s.r.o.  
Ondřej Janus, jednatel

V Praze dne 15.8.2022

České vysoké učení technické v Praze  
Fakulta architektury

PORTA

PORTA S. ANTONIO  
CANTIERI MARITIMI  
S. ANTONIO