

Servisní smlouva (SLA)

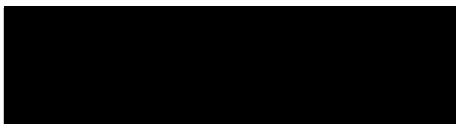
TATO SERVISNÍ SMLOUVA (DÁLE JEN „SMLOUVA“) BYLA UZAVŘENA NÍŽE
UVEDENÉHO DNE, MĚSÍCE A ROKU MEZI TĚMITO SMLUVNÍMI STRANAMI

Firma: **Softmedia s.r.o.**

IČO: 09506977

Sídlo: Komenského 264/5, Hradec Králové 50003, Česká republika

Za kterou jedná: Jan Vlasák



(dále jako „**Poskytovatel**“)

a

Firma: Sociologický ústav AV ČR, v. v. i.

IČO: 68378025

Sídlo: Jilská 361/1, 110 00 Praha 1, Česká republika

Za kterou jedná: Mgr. Jindřich Krejčí, Ph.D., ředitel

(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 technicky zajišťovat provozování internetové aplikace, která je dostupná z internetové stránky [https://www. genderaction.eu](https://www.genderaction.eu) (dále jako „**Provozování internetové aplikace**“).

- 1.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro Klienta následující služby:
- 1.3.1. Provoz a technickou správu privátního VPS serveru a provoz a správu WordPress webové aplikace <https://genderaction.eu/>, kterou na tomto serveru budeme provozovat. Do této služby spadá i oprava vzniklých chyb webové aplikace, zajištění bezpečnosti, aktualizací jádra a pluginů, zálohování, monitoring dostupnosti, programování nových funkcí, úprava stávajících funkcí, poradenství a technická podpora,
- (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. Provozovatel se zavazuje v rámci Provozování internetové aplikace zajistit propojení uvedené aplikace do sítě internet v rozsahu minimálně 99,5 % času v každém kalendářním týdnu.
- 2.2. Poskytovatel má právo provádět odstávky serveru, na kterém probíhá Provozování internetové aplikace, a to v čase od 2:00 hod. do 6:00 hod. (dále jen „Odstávky“). Tyto Odstávky je oprávněn provádět maximálně 1 za měsíc nebo podle dohody stran.
- 2.3. Poskytovatel je oprávněn provádět Odstávky i bez upozornění Klienta.
- 2.4. 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 jedním z následujících způsobů:
- 3.1.1. prostřednictvím e-mailové zprávy na e-mailovou adresu admin@softmedia.cz;
- 3.1.2. telefonicky na některém telefonním čísle, uvedeném na stránce <https://softmedia.cz/kontakt/>;
- 3.1.3. prostřednictvím funkce online chat v informačním systému <https://softmedia.cz>;

4. Důležitost požadavků

- 4.1. Požadavky s nejvyšší důležitostí jsou požadavky týkající se:
- 4.1.1. Zajištění provozu webu a serveru;
- 4.2. Požadavky s vysokou důležitostí jsou požadavky týkající se:

- 4.2.1. Opravy provozu CTA na webu, např. zajištění odesílání formuláře.;
- 4.3. Požadavky se střední důležitostí jsou požadavky týkající se:
 - 4.3.1. Opravy vzhledu a méně důležitých funkcí;
- 4.4. Požadavky s nízkou důležitostí jsou všechny požadavky, které nespadají ani do jedné z výše uvedených skupin.
- 4.5. V případě důvodných pochybností o tom, do které skupiny požadavků daný požadavek spadá, platí, že spadá do skupiny s nižší důležitostí.

5. Čas přijímání požadavků

- 5.1. Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Klienta na poskytnutí Technické podpory pouze v čase od 8:00 hodin do 16:00 hodin, a to pouze ve všední dny.
- 5.2. Požadavek doručený Poskytovateli mimo výše vymezený čas se považuje za doručený momentem počátku první následující doby, ve které je Poskytovatel povinen přijímat požadavky Klienta.

6. Řešení požadavků

- 6.1. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s nejvyšší důležitostí ve lhůtě 60 minut od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 5 této Smlouvy.
- 6.2. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s vysokou důležitostí ve lhůtě 8 hodin(y) od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 5 této Smlouvy.
- 6.3. 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. 5 této Smlouvy.
- 6.4. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s nízkou důležitostí ve lhůtě 72 hodin(y) od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 5 této Smlouvy.

7. Rozsah Technické podpory

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi Technickou podporu v rozsahu nejvýše 20 člověkohodin měsíčně.
- 7.2. Požadavky, jejichž řešení by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu, má Poskytovatel právo odmítnout.
- 7.3. 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.

- 7.4. V rámci technické podpory bude k 1. dni v měsíci, resp. v nejbližším pracovním dni po tomto termínu, prováděna manuální kontrola a řešení výstrah v administrativním systému webu.
- 7.5. V rámci technické podpory bude k 1. 2. a 1. 9. každého roku prováděna kontrola aktuálnosti pluginů.

8. Odměna

- 8.1. Klient se zavazuje zaplatit Poskytovateli za Provozování internetové aplikace částku 1290 Kč měsíčně (dále jako „**Odměna**“).
- 8.2. Fixní odměna v sobě zahrnuje časový fond administrátora 60 minut v měsíci, který může být použit na technickou pomoc, poradenství, specifikace, tel. konzultace a opravy webu. Dále jako („**Časový fond**“).
- 8.3. Vedle Odměny se Klient zavazuje platit Poskytovateli za poskytování Technické podpory odměnu ve výši 890 Kč za každou jednu započatou člověkohodinu poskytování Technické podpory nad rámec Časového fondu (dále jako „**Časová odměna**“).
- 8.4. Doba řešení každého požadavku (a tedy i Časová odměna) musí být přiměřená jeho rozsahu a náročnosti.
- 8.5. Poskytovatel je povinen předat Klientovi vyúčtování Časové Odměny obsahující popis každého požadavku, dobu jeho řešení a Časovou odměnu za každý požadavek.
- 8.6. Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH.

9. Platební podmínky

- 9.1. Odměna je splatná 20. dne měsíce předcházejícího měsíci, za který je Odměna placena.
- 9.2. Fixní odměna bude vyúčtována a bude splatná společně s Odměnou.
- 9.3. Časová odměna bude vyúčtována a bude splatná zvlášť, a to tak, že je splatná 20. Dne následujícího měsíce, za který je Časová odměna placena.
- 9.4. Jakékoliv finanční plnění pro Poskytovatele je splatné bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele, číslo účtu 2801867439/2010, vedený u FIO Banky.
- 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 10 této Smlouvy, Poskytovatel může požadovat po Klientovi smluvní pokutu ve výši 1 % 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 7.1 této Smlouvy, Klient může požadovat po Poskytovateli 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 7.2 této Smlouvy, Klient může požadovat po Poskytovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 250 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 7.3 této Smlouvy, Klient může požadovat po Poskytovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 150 Kč za každou započatou hodinu prodlení až do zahájení řešení daného požadavku Klienta.
- 10.5. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost uvedenou v odst. 2.2 této Smlouvy, Klient může požadovat po Poskytovateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu, ve které(m) nebude zajištěno propojení dané aplikace do sítě internet nad limit stanovený uvedeným odstavcem.
- 10.6. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na nárok Klienta na náhradu škody v plném rozsahu.

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 měsíc(e), která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé Smluvní straně.
- 11.3. V případě vypovězení smlouvy je Poskytovatel povinen řádně zálohovat a uchovat web GENDERACTIONplus v celém rozsahu k poslednímu dni trvání této smlouvy a tuto zálohu řádně předat Klientovi.

12. Povinnost mlčenlivosti

- 12.1. 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:

- 12.1.1. žádnou takovou informaci obsaženou v této Smlouvě,
- 12.1.2. databázi zákazníků Klienta ani kontakty na ně,
- 12.1.3. cenovou politiku Klienta,
- 12.1.4. marketingovou strategii Klienta,
- 12.1.5. informace o uzavřených smlouvách a dodavatelích Klienta,
- 12.1.6. způsob fungování podniku Klienta,
- 12.1.7. strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry Klienta
(dále jen „**Důvěrná informace**“).
- 12.2. Povinnost mlčenlivosti podle odstavce 14.1 této Smlouvy platí s výjimkou případů, kdy:
 - 12.2.1. Klient udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace,
 - 12.2.2. právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci,
 - 12.2.3. takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy,
 - 12.2.4. je to podle jakékoliv smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami dovoleno.
- 12.3. Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.
- 12.4. Klient tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako svého zákazníka.
- 12.5. Poskytovatel bere na vědomí, že Důvěrné informace tvoří obchodní tajemství Klienta.

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, které 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. Závěrečná ustanovení

- 15.1. 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.
- 15.2. 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.
- 15.3. Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.
- 15.4. Tato Smlouva může být změněna písemnými dodatky podepsanými všemi Smluvními stranami.
- 15.5. Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech. Každá Smluvní strana obdrží 1 stejnopis této Smlouvy.
- 15.6. Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy.
- 15.7. Smluvní strany ustanovily pro smluvní záležitosti následující kontaktní osoby:

Za Poskytovatele: Jméno: Jan Vlasák

[Redacted signature of Jan Vlasák]

Za Klienta: Jméno: Martina Fucimanová

[Redacted signature of Martina Fucimanová]

- 15.8. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti v okamžiku jejího podpisu všemi Smluvními stranami.
- 15.9. Smluvní strany si tuto Smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem a prohlašují, že je ujednána svobodně.

NA DŮKAZ ČEHOŽ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJUJÍ SVÉ PODPISY

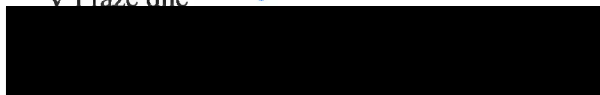
1.9.2022

[Redacted signature of Jan Vlasák]

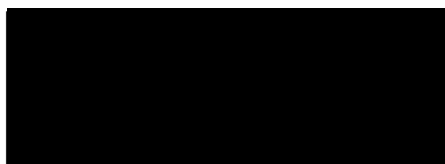
Jan Vlasák - jednatel Softmedia s.r.o.

[Redacted signature of Martina Fucimanová]

V Praze dne 19-09-2022



Mgr. Jindřich Krejčí, Ph.D.



2022-09-19
2022-09-19
2022-09-19