

SMLOUVA O SERVISNÍ PODPOŘE – SLA

Zhotovitel: Obchodní firma: ImperialMedia s.r.o.
Oprávněný zástupce: Ing. David Bruckner, prokurista
Sídlo: Svatojiřské nábřeží 1208, 686 01 Uherské Hradiště
IČO: 27737683
DIČ: CZ27737683 (Zhotovitel je plátcem DPH)
Tel.: [redacted]
E-mail: [redacted]
Web: [redacted]
Bankovní spojení: [redacted] Komerční banka, a.s.
společnost zapsána v OR KS Brno pod sp. zn. C/55699

Objednatel: Obchodní firma: Sociální služby Haná, příspěvková organizace
Oprávněný zástupce: Ing. Marie Fremlová, pověřená na základě plné moci
Sídlo/místo podnikání: Parková 21, 768 21 Kvasice
IČO: 17330947
DIČ: CZ17330947
Kontaktní osoba: Mgr. Alena Mazurová
Tel: [redacted]
E-mail pro komunikaci:
E-mail pro elektronickou fakturaci:

uzavírají podle § 2586 a násl. z. č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku tuto smlouvu o dílo (nazvaná Smlouva o servisní podpoře):

I. Základní ustanovení

- 1.1. Zhotovitel se zavazuje pro objednatele dle podmínek této smlouvy provádět servisní podporu firemní internetové prezentace (webových stránek) objednatele. Detailní specifikace jednotlivých služeb servisní podpory tvoří Přílohu č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 1.2. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli potřebnou součinnost a zaplatit za dílo zhotoviteli dohodnutou cenu.
- 1.3. Rozsah díla je specifikován v Příloze č. 1 této smlouvy.

II. Práva a povinnosti objednatele

- 2.1. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli potřebnou součinnost za účelem zhotovení díla, a to zejm. sdělením přístupových hesel k administraci webových stránek.
- 2.2. Objednatel je povinen platit zhotoviteli sjednanou cenu servisní podpory.

2.3.

Objednatel je povinen ohlásit nutnost servisního zásahu na www stránkách prostřednictvím e-mailové zprávy nebo telefonicky na níže uvedené kontakty:

- [REDACTED]
- [REDACTED]

III.

Práva a povinnosti zhotovitele

3.1.

Zhotovitel se zavazuje provádět služby servisní podpory řádně a s odbornou péčí.

3.2.

Zhotovitel si vyhrazuje právo neposkytovat služby servisní podpory až do úhrady 100 % ceny služeb servisní podpory dle odst. 5. 1 a 5.2 této smlouvy.

3.3.

Zhotovitel je povinen informovat objednatele o všech skutečnostech, které mají vliv na provádění služeb servisní podpory.

IV.

Termíny plnění

4.1.

Služby servisní podpory jsou prováděny zhotovitelem po celou dobu trvání této smlouvy v rozsahu specifikovaném v Příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

4.2.

Smluvní strany se dohodly, že služby servisní podpory takto prováděné s ohledem na jejich charakter nebudou objednateli předávány, ale ten je oprávněn vyžádat si od zhotovitele doklady prokazující jejich provádění.

V.

Cena a způsob placení

5.1.

Cena služeb servisní podpory je stanovena na celkem 550 Kč (slovy: pět set padesát korun českých) bez DPH za kalendářní měsíc. Detailní rozpis poskytovaných služeb tvoří Přílohu č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

5.2.

Způsob úhrady:

Cena služeb servisní podpory bude hrazena vždy 1x ročně, a to na na 1 rok dopředu na základě faktury zhotovitele.

5.3.

Splatnost faktury se sjednává na 14 dnů ode dne vystavení.

5.4.

V případě prodlení s placením, se strany dohodly na úroku z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení. Za den úhrady se přitom považuje datum připsání částky na účet zhotovitele.

VI. Odpovědnost za škodu

6.1. Celková odpovědnost zhotovitele za jakoukoliv škodu vzniklou v důsledku realizace této smlouvy je omezena na částku, kterou objednatel zaplatil za jeden kalendářní rok za služby servisní podpory. Poskytované služby podléhají programu garantované kvality SLA. Detailní parametry SLA včetně nároku na uplatnění sankcí jsou specifikovány v Příloze č. 1, která tvoří nedílnou součást této smlouvy.

6.2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

VII. Platnost smlouvy, zánik smlouvy

7.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

7.2. Zhotovitel i objednatel jsou oprávněni smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodů. Výpovědní lhůta je jednoměsíční a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď druhé straně doručena.

7.3. V případě, že dojde k předčasnému ukončení Smlouvy o dílo na zhotovení internetové prezentace objednatele, automaticky tím zaniká platnost i této smlouvy.

7.4. Nesplnění povinností, které tato smlouva ukládá smluvním stranám, ani v přiměřené náhradní lhůtě, se považuje za podstatné porušení smlouvy. V takovém případě lze od smlouvy písemně odstoupit. Smlouva zaniká doručením písemného odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně.

7.5. V případě ukončení smlouvy má zhotovitel nárok na úhradu toho, co do okamžiku ukončení smlouvy pro objednatele za účelem plnění této smlouvy provedl.

7.6. Ukončením smlouvy dojde k zániku licencí komerčních pluginů a jejich deaktivaci.

VIII. Ustanovení společná a závěrečná

8.1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu této smlouvy oběma smluvními stranami, účinnosti pak až okamžikem zprovoznění webových stránek – internetové prezentace objednatele zhotovitelem.

8.2. Veškeré předané podklady a informace, které se zhotovitel dozvěděl v souvislosti s touto smlouvou, jsou předmětem obchodního tajemství a zhotovitel se zavazuje je udržovat v tajnosti i po ukončení platnosti této smlouvy.

8.3. Jestliže se po nabytí účinnosti této smlouvy ukáže kterékoli její ustanovení jako neplatné ve smyslu platné právní úpravy, nepozbývá tím platnosti smlouva jako celek, ostatní ustanovení této smlouvy zůstávají nedotčena a neplatné ustanovení se nahradí dodatkem k této smlouvě, jinak příslušným ustanovením obecně závazného právního předpisu, a nebude-li takového ustanovení, pak úpravou obvyklou v obchodním styku.

8.4.

Objednatel nemá nárok na slevu z ceny díla pro případ, že se rozhodne nevyužít plného rozsahu služeb obsažených v díle.

8.5.

Objednatel ve smyslu § 1895 a násl. OZ dopředu souhlasí s případným postoupením smlouvy na třetí osobu. Postoupení smlouvy by tak vůči objednateli bylo účinné dnem, kdy mu bude oznámeno.

8.6.

Změny a doplnění této smlouvy je možné provádět pouze písemnými, oběma stranami odsouhlasenými dodatky.

8.7

Tato smlouva nahrazuje veškeré předchozí písemné i ústní dohody a ujednání vztahující se k předmětu smlouvy.

8.8.

Všechny spory vznikající mezi Poskytovatelem a Zákazníkem budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho řádu jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu, se sídlem v Brně.

8.9.

Účastníci si smlouvu přečetli, souhlasí s celým jejím obsahem a stvrzují svými podpisy, že mají plnou způsobilost a oprávnění tuto smlouvu podepsat, a že tuto smlouvu uzavírají ze své svobodné vůle a vážně.

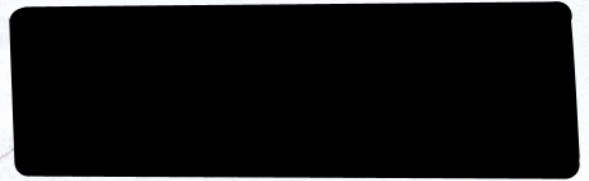
V Uherském Hradišti dne 21.12.2022



za Objednatel

Ing. Marie Fremlová, pověřená na základě plné moci

V Uherském Hradišti dne 21.12.2022



za Zhotovitele

Ing. David Bruckner, prokurista

PŘÍLOHA č. 1

Rozsah a parametry servisních služeb

Webhosting	
- 20 GB datový prostor	✓
- SSD disky	✓
- PHP 8	✓
- MySQL	✓
- HTTP/2	✓
- antivir	✓
- antispam	✓
- zálohování	✓
- nonstop monitoring	✓

Parametry SLA - Webhosting

Zhotovitel garantuje 99,9 % dostupnost služeb virtuálního serveru. Pokud měsíční provoz virtuálního serveru bude z prokazatelné viny zhotovitele nižší než 99,9 %, má klient nárok na uplatnění sankcí směrem k ImperialMedia s.r.o.

Sankce nelze uplatnit na tyto výpadky provozu serveru:

- Porucha některé ze síťových nebo aplikačních služeb, za které zhotovitel nenese odpovědnost.
- Avizovaná údržba serveru či síťové infrastruktury, která je zhotovitelem prováděna v době, která minimálně ovlivňuje standardní provoz zákazníka a v nejkratší možné době (obvykle v nočních časech začínajících po půlnoci).

Sleva z provozu virtuálního serveru je odečtena vždy na faktuře v následujícím fakturačním období.

Srážky jsou uplatňovány dle tohoto sankčního schématu

Měsíční provoz serveru menší než	Výpadek větší než		Sleva z měsíčního paušálu
	min	hod	
%			%
99,90	32	0,53	5
99,85	64	1,07	10
99,70	128	2,13	20
98,81	512	8,53	40
95,26	2048	34,13	50
90,52	4096	68,27	100

Parametry SLA – Servisní služby

Zhotovitel garantuje zahájení prací na odstranění kritické chyby do 1 hodiny po nahlášení a její odstranění do 24 hodin. Zhotovitel garantuje zahájení prací na nekritické chybě do 1 pracovního dne a jeho odstranění do 2 pracovních dnů.

Za kritickou chybu se považuje taková chyba, která znemožňuje celkovou funkčnost webové prezentace (absolutní výpadek prezentace). Za nekritickou chybu se považuje taková chyba, která omezuje funkčnost prezentace (chyba na podstránce, nefunkčnost modulu).

Pokud dojde k nedodržení výše uvedených garancí servisních prací má klient nárok na slevu 10 % z měsíčního paušálu za každou započatou hodinu překračující limit 24 hodin od nahlášení kritické chyby a 20 % z měsíčního paušálu za každý započatý pracovní den překračující limit 2 pracovních dnů od nahlášení nekritické chyby.

Kalkulace služeb

Licence a aktualizace redakčního systému	
- Aktualizace redakčního systému	✓
- Licence a aktualizace pluginů	✓
- Bezpečnostní záplaty	✓
- Odstranění technických závad	✓
- SSL certifikát Let's script (zabezpečená komunikace https a zelený zámek v prohlížeči)	✓
Technická podpora	
- Elektronická technická podpora e-mailem prac. dny 08:00 - 16:00	✓
- Telefonická podpora prac. dny 08:00 - 16:00	✓
Měsíční platba	350 Kč/měsíčně

Webhosting	
- 20 GB datový prostor, SSD disky, PHP 8, MySQL, HTTP/2, antivir, antispam, zálohování, nonstop monitoring	✓
Měsíční platba	200 Kč/měsíčně

V Uherském Hradišti dne 21.12.2022

V Uherském Hradišti dne 21.12.2022

za Objednatele
Ing. Marie Fremlová, pověřená na základě plné moci

za Zhotovitele
Ing. David Bruckner, prokurista