

Servisní smlouva (SLA)

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

Jméno: **Ing. David Zvonek**

IČO: 75797151

Místo podnikání: Boněcko I 141, Zlín 76001, Česká republika

Telefon: +420 777 338 564

E-mail: info@servis-zlin.eu

(dále jako „**Poskytovatel**“)

a

Firma: **Správa domů Zlín, spol.s r.o.**

IČO: 26271010

Sídlo: Zarámí 4077, Zlín 76145, Česká republika

Za kterou jedná: Pavla Marušáková

Telefon: +420 608 878 782

E-mail: Marusakova@sdzlin.cz

Fakturační e-mail: info@sdzlin.cz

(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:

1.2.1 provádění externího správcovství počítačové datové sítě v rozsahu definovaném v „Příloze č. 1 - Specifikace a rozsah služeb“,

1.2.2 poskytování telefonických konzultací,

- 1.2.3 poskytování servisních zásahů,
- 1.2.4 zajištění dodávek hardware a software dle individuální objednávky nebo nájemní smlouvy,
- 1.2.5 zastupování objednatele při jednání s třetími stranami,
(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:
 - 2.1.1 prostřednictvím e-mailové zprávy na e-mailovou adresu info@servis-zlin.eu;
 - 2.1.2 telefonicky na telefonní číslo +420 777 33 85 64;
- 2.2 Požadavky s nejvyšší a vysokou důležitostí musí být vždy nahlášeny i telefonicky.

3 Důležitost požadavků

- 3.1 Požadavky s nejvyšší důležitostí jsou požadavky týkající se:
 - 3.1.1 nedostupnosti nebo kritické chyby serverů a datových uložišť (teplota CPU a systému mimo povolené rozmezí, chybový status SMART u disků), nefunkčnosti kritických síťových prvků ohrožující běžný provoz Klienta;
- 3.2 Požadavky s vysokou důležitostí jsou požadavky týkající se:
 - 3.2.1 nefunkčnosti nebo kritické chyby kritických stanic omezující běžný provoz;
- 3.3 Požadavky se střední důležitostí jsou požadavky týkající se:
 - 3.3.1 nefunkčnost nebo chyby stanic, které lze dočasně řešit organizačními opatřeními;
- 3.4 Požadavky s nízkou důležitostí jsou všechny požadavky, které nespádají ani do jedné z výše uvedených skupin.
- 3.5 V případě důvodných pochybností o tom, do které skupiny požadavků daný požadavek spadá, platí, že spadá do skupiny s vyšší důležitostí.

4 Čas přijímání požadavků

- 4.1 Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Klienta na poskytnutí Technické podpory pouze v čase od 8 hodin do 16 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 6 hodin(y) od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.
- 5.2 Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s vysokou důležitostí ve lhůtě 24 hodin(y) od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.
- 5.3 Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta se střední důležitostí ve lhůtě 3 dní(e) od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.
- 5.4 Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s nízkou důležitostí ve lhůtě 5 dní(e) od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.

6 Rozsah Technické podpory

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi Technickou podporu v rozsahu nejvýše 10 člověkohodin měsíčně.
- 6.2 Požadavky, jejichž řešení by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu, má Poskytovatel právo odmítnout.
- 6.3 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 Odměna

- 7.1 Klient se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Technické podpory fixní odměnu ve výši 10 000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý jeden kalendářní měsíc poskytování Technické podpory podle této Smlouvy (dále jako „**Fixní odměna**“).
- 7.2 Fixní odměna v sobě zahrnuje prvních 10 člověkohodin řešení požadavků Klienta v daném kalendářním měsíci.

- 7.3 Po vyčerpání člověkohodin zahrnutých do Fixní odměny se Klient zavazuje platit Poskytovateli za poskytování Technické podpory technikem (stanice, tiskárny) odměnu ve výši 700 Kč (slovy: sedm set korun českých) a 1000 Kč (slovy: tisíc korun českých) za poskytování Technické podpory specialistou (servery, NAS, router, firewall) za každou jednu další započatou člověkohodinu poskytování Technické podpory (dále jako „**Časová odměna**“).
- 7.4 Poskytovatel má právo na Fixní odměnu v plné výši i pokud Klient nevyužije plný rozsah člověkohodin poskytování Technické podpory uvedený v odst. 7.2 této Smlouvy.
- 7.5 Doba řešení každého požadavku (a tedy i Časová odměna) musí být přiměřená jeho rozsahu a náročnosti.
- 7.6 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.
- 7.7 Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH.

8 Platební podmínky

- 8.1 Odměna je splatná posledního dne, za který je Odměna placena.
- 8.2 Fixní odměna bude vyúčtována a bude splatná společně s Odměnou.
- 8.3 Časová odměna bude vyúčtována a bude splatná společně s Odměnou.
- 8.4 Jakékoliv finanční plnění pro Poskytovatele je splatné bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele, číslo účtu 27-2254620217/0100, vedený u Komerční banky, a.s.
- 8.5 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.
- 8.6 Poskytovatel má právo doručit daňový doklad – fakturu i v elektronické podobě prostřednictvím e-mailové zprávy.

9 Smluvní pokuta

- 9.1 V případě, že se Klient dostane do prodlení se zaplacením Odměny nebo jakékoliv její části podle článku 8 této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení až do úplného zaplacení Odměny.

- 9.2 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 5-násobku měsíční Fixní odměny.
- 10.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena jinou osobou než Poskytovatelem, či jím pověřeným subjektem, nesprávným nebo neadekvátním přístupem Klienta a v důsledku událostí vyšší moci.
- 10.3 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena software nebo hardware s ukončenou podporou výrobce, zastaralým zařízením, snížením zabezpečení datové sítě z důvodu kompatibility se staršími zařízeními.
- 10.4 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena v důsledku chyby a selhání software nebo hardware.
- 10.5 Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Klient. Klient je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Poskytovatel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Klienta, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Plnění dodaného Poskytovatelem, na které se záruka vztahuje.
- 10.6 Klient zodpovídá za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku Poskytovatele a bylo toto zařízení zapůjčeno Klientovi.
- 10.7 Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Klient je proto povinen zálohovat data na jiném zařízení tak, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením dat bylo minimalizováno. Poskytovatel nepřebírá žádné záruky ani odpovědnost za data uložená v paměťových médiích.

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 2 měsíc(e), která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé Smluvní straně.

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

NA DŮKAZ ČEHOŽ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJUJÍ SVÉ PODPISY

Ve Zlíně dne 2.5. 2023

Ing. David Zvonek

Ve Zlíně dne 2.5. 2023

Pavla Marušáková, Správa domů Zlín, spol.s r.o.

Příloha č. 1 - Specifikace a rozsah služeb

- 1 Pro účely této smlouvy jsou za služby spojené s externím správčovstvím počítačové datové sítě Klienta považovány zejména následující dílčí činnosti**
 - 1.1 správa serverů a NAS
 - 1.1.1 kontrola stavu HW a SW
 - 1.1.2 řešení před-poruchových stavů
 - 1.1.3 management uživatelských účtů
 - 1.1.4 správa zálohování, kontrola integrity záloh a obnovení systému po havárii do stavu poslední funkční zálohy
 - 1.2 správa síťových prvků
 - 1.3 řešení problémů s provozem programového vybavení na uživatelských stanicích
 - 1.4 instalace a konfigurace programového vybavení a zapojování nových počítačů a tiskáren do sítě dle potřeb klienta
 - 1.5 řešení provozních problémů souvisejících s výpočetní technikou a sítí LAN
 - 1.6 opravy nebo zprostředkování opravy výpočetní techniky
 - 1.7 technická podpora a komunikace s dodavateli SW aplikací
 - 1.8 upgrade aplikací nebo zprostředkování upgrade aplikací s dodavatelskou společností