



PŘÍKAZCE OPERACE  
SPRÁVCE ROZPOČTU+HLAVNÍ ÚČETNÍ

č. 002/2023

Společnost Mateřská škola, Praha 8, Chabařovická 2  
IČO 70919585  
Sídlo Chabařovická 1349/2, 18200 Praha, Česká republika  
Zastoupena Bc.Simona Brychta, ředitelka  
dále jen („Klient“)

a

Společnost **LYFLE s.r.o.**

Se sídlem Dvořeckého 628/8, 169 00 Praha 6,  
Zapsána v OR vedeném Městským soudem v Praze, vložka C253606, IČ: 04786521  
jedenáct Jaroslavem Zetelem, jednatelem,  
dále jen („Poskytovatel“)

uzavírají tímto tuto

## Smlouvu o poskytování služeb (SLA)

(dále jen „Smlouva“)

### I. Definice pojmů

1. **SLA** („Service Level Agreement“) znamená dohodu o sjednané úrovni poskytovaných služeb.
2. **Aplikace** je webová aplikace vytvořená Poskytovatelem a běžící na adrese clm.lyfle.com.
3. **Služba** je soubor činností prováděných Poskytovatelem pro bezproblémový provoz Aplikace.
4. **Virtuální prostor** je prostor pro provoz Aplikace a databází vyhrazený Klientovi.
5. **Uživatel** je přístupovými údaji jednoznačně definovaný účet pro přístup do Aplikace.
6. **Hlavní skupina** je definovaný počet položek v databázi, podle kterých se určuje cena za licenci Aplikace (třída, tým).
7. **Požadavek** je nahlášení závady Aplikace definovaným komunikačním kanálem.
8. **Doba odezvy** je doba, která uplyne od odeslání Požadavku Klientem a Poskytovatel začne pracovat na jeho řešení.
9. **Dokončení** je stav, kdy Poskytovatel ukončí řešení Požadavku.
10. **“Best effort“** je doba, která definuje odstranění závady v co možná nejkratším čase.

### II. Předmět Smlouvy

1. Klient je oprávněn používat Aplikaci LYFLE vytvořenou Poskytovatelem ode dne, který je specifikovaný v textu na vystavené faktuře.
2. Přístup k Aplikaci je definován licencí s platností do data uvedeného v textu na vystavené faktuře. Platnost licence začíná běžet od stejného dne.
3. Podpisem této Smlouvy Klient získává:
  - a. místně neomezené používání Aplikace pro předem vymezený počet Hlavních skupin
  - b. zřízení Virtuálního prostoru a přípravu pro první spuštění Aplikace včetně testovacího přístupu

- c. asistenci při prvním spuštění Aplikace
- d. přístup k Aplikaci pro neomezené množství zařízení připojených k Virtuálnímu prostoru
- e. možnost vytvořit neomezené množství Uživatelů a dalších položek v databázi (děti, rodiče, lektoři, a další) v rámci přiděleného Virtuálního prostoru
- f. bezplatné aktualizace funkcionalit Aplikace po dobu trvání zakoupené licence
- g. bezpečnostní a systémové aktualizace a opravy Aplikace po dobu trvání zakoupené licence
- h. neomezené úložiště pro příspěvky, oznámení, omluvenky, ankety a jejich neomezené zálohování
- i. prostor pro další úložiště dat.

### III. Pravidla komunikace

1. Komunikace mezi Klientem a Poskytovatelem je možná pomocí
  - a. e-mailové komunikace - [podpora@lyfle.com](mailto:podpora@lyfle.com),
  - b. formuláře podpory na adrese [www.lyfle.com/podpora](http://www.lyfle.com/podpora),
  - c. telefonicky na čísle uvedeném na stránkách Poskytovatele [www.lyfle.com/kontakt](http://www.lyfle.com/kontakt),
  - d. nebo osobním kontaktem.
2. K zadávání Požadavků a pro případnou další komunikaci pro zpracování Požadavků je určena ze strany Klienta kontaktní osoba:
  - a. Jméno: Bc.Simona Brychta
  - b. Emailová adresa: [reditelka.ms@chabarovicka.cz](mailto:reditelka.ms@chabarovicka.cz)
  - c. Telefonický kontakt: 602 721 619
3. Vznikne-li potřeba změnit, nebo přidat další kontaktní osobu, je možné zaslat takovou žádost komunikačním kanálem specifikovaným v bodě 1 tohoto článku.
4. Doba odezvy začíná odesláním Požadavku v pracovní dny od 8:00 do 17:00. Pokud bude Požadavek doručen mimo tento časový úsek, v době pracovního volna, klidu nebo státem stanovených svátků, začíná se Doba odezvy počítat od 8:00 následujícího pracovního dne.

### IV. Povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen provozovat Službu s odbornou péčí s cílem minimalizovat výpadky či chyby Aplikace.
2. Klient je povinen neprodleně nahlásit jakékoliv změny počtu Hlavních skupin obchodnímu zástupci Poskytovatele pro úpravu ceny licence Aplikace podle pravidel v článku III.
3. Klient je povinen uchovávat tajemství o vnitřním uspořádání Aplikace.
4. Klient je povinen zajistit, aby veškeré dokumenty a informace předané Poskytovateli podle ustanovení této Smlouvy, byly pravdivé, úplné a nebyly zavádějící.
5. V případě výpadku či závady na Aplikaci je Klient povinen tuto skutečnost nahlásit Požadavkem podle pravidel uvedených v článku III. bod 1.
6. Poskytovatel je povinen na nahlášené Požadavky reagovat podle domluvené Doby odezvy. Doba odezvy byla stanovena na 8 hodin, doba Dokončení na "Best effort".
7. Klient je povinen informovat Poskytovatele o úmyslu ukončit používání Aplikace nejméně dva měsíce před datem ukončení platnosti licence specifikovaném v textu na vystavené faktuře. V případě, že Poskytovatel takovou informaci nedostane, je Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu za používání licence na další období a zaslat ji Klientovi.

## V. Ukončení Smlouvy

1. Smlouvu lze vypovědět následujícími způsoby:
  - a. jakoukoliv ze smluvních stran bez udání důvodu
  - b. výpovědí ze strany Klienta ze závažného důvodu, mezi které se považuje:
    - i. nedostupnost Aplikace po dobu delší než 24h
    - ii. překročení Doby odezvy dvojnásobně
  - c. výpovědí ze strany Poskytovatele v případě porušení článku IV., bod 3.
2. V případě, že dojde k výpovědi této Smlouvy jakoukoliv smluvní stranou bez udání důvodu, činí výpovědní doba 2 měsíce a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi a končí uplynutím posledního dne příslušného kalendářního měsíce.
3. V případě podání výpovědi ze strany Klienta ze závažných důvodů se jedná o výpověď s okamžitou platností a Klient má právo na vrácení poměrné částky měsíčních poplatků zbývajících do data uvedeného v článku II., bod 2.
4. V případě výpovědi ze strany Poskytovatele při porušení článku IV., bod 3, je Poskytovatel oprávněn k okamžitému ukončení Smlouvy bez nároku Klienta na vrácení poměrné částky měsíčních poplatků zbývajících do data uvedeného v článku II., bod 2.

## VI. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem podpisu poslední ze smluvních stran.
2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s možností ukončení Smlouvy specifikovanou v článku V.
3. Tato Smlouva může být změněna nebo ukončena pouze formou písemných číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
4. Tato Smlouva je vypracována ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každé smluvní straně náleží jeden stejnopis.
5. Právní vztah, který z této Smlouvy vznikl, se v částech smluvně neupravených řídí občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Podpisy smluvních stran:

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

V Praze, 10.5.2023

**Bc. Simona  
Brychta**

Digitálně podepsal  
Bc. Simona Brychta  
Datum: 2023.05.17  
17:55:00 +02'00'

Klient



Poskytovatel