

Servisní smlouva (SLA)

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

Jméno: **Šimon Polan**

IČO: 08116440

Místo podnikání: Michálkova 1044, Rakovník 26901, Česká republika

Telefon: 

E-mail: info@inastenky.cz

(dále jako „**Poskytovatel**“)

a

Firma: 3. základní škola, Rakovník, Okružní 2331

IČO: 47013991

Sídlo: Okružní 2331, Rakovník, 269 01

Za kterou jedná: Mgr. Jan Křikava

Telefon: 313 521 961

E-mail: krikava@3zsrao.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 pro Klienta za podmínek uvedených v této Smlouvě technicky zajišťovat provozování internetové aplikace s názvem i-Nástěnky, jejímiž hlavními funkcionalitami jsou zobrazení a tvorba obsahu pro digitální obrazovky (elektronické nástěnky). Tato internetová aplikace (portál Moje i-Nástěnky – cloudová administrace systému) je dostupná z internetové stránky <https://moje.inastenky.cz> (dále jako „**Provozování internetové aplikace**“).
- 1.3 Poskytovatel se zavazuje pro Klienta za podmínek uvedených v této Smlouvě technicky zajišťovat bezplatné bezpečnostní a funkční aktualizace aplikace.
- 1.4 Poskytovatel se zavazuje pro Klienta za podmínek uvedených v této Smlouvě technicky zajišťovat bezplatné bezpečnostní a funkční aktualizace modulů obsahu (modulem obsahu se rozumí např. modul pro zobrazení PDF dokumentu, galerie apod.).
- 1.5 Poskytovatel uděluje Klientovi za podmínek uvedených v této Smlouvě nevýhradní licenci pro používání aplikace i-Nástěnky obsahující následující (detaily jednotlivých bodů jsou blíže popsány ve Všeobecných obchodních podmínkách dostupných z internetové stránky aplikace):
 - 1.5.1 Licence i-Nástěnky pro Školy – **1x**
 - 1.5.2 1x obrazovka navíc – **0x**
 - 1.5.3 Rozšíření úložiště o 1GB – **0x**
 - 1.5.4 Instalace a / nebo zaškolení – **0x**
- 1.6 Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro Klienta následující služby:
 - 1.6.1 Řešit technické problémy s aplikací

- 1.6.2 Pomáhat s nastavením aplikace
- 1.6.3 Vylepšovat obecné funkce aplikace na základě informací od Klienta
(dále společně jako „**Technická podpora**“).
- 1.7 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 99.8 % času v každém kalendářním měsíci.
- 2.2 Poskytovatel má právo provádět odstávky serveru, na kterém probíhá Provozování internetové aplikace, a to v čase od 22:00 hod. do 02:00 hod. (dále jen „**Odstávky**“). Tyto Odstávky je oprávněn provádět maximálně 1 za týden nebo podle dohody stran.
- 2.3 Poskytovatel je oprávněn provádět Odstávky po předchozím upozornění Klienta. Odstávku je Provozovatel povinen oznámit 5 kalendářních dnů předem.
- 2.4 Doba Odstávek se pro účely ustanovení odst. 2.1 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 podpora@inastenky.cz;
 - 3.1.2 telefonicky na telefonní číslo +420 776 352 286;

4 Důležitost požadavků

- 4.1 Požadavky s nejvyšší důležitostí jsou požadavky týkající se:
 - 4.1.1 Funkčnosti portálu Moje i-Nástěnky (cloudové administrace systému) ovlivňující hlavní funkci systému;

- 4.2 Požadavky s vysokou důležitostí jsou požadavky týkající se:
 - 4.2.1 Funkčnosti klientské části aplikace běžící na zařízeních Klienta ovlivňující hlavní funkci systému;
- 4.3 Požadavky se střední důležitostí jsou požadavky týkající se:
 - 4.3.1 Nefunkčních částí portálu Moje i-Nástěnky neovlivňujících hlavní funkci systému;
 - 4.3.2 Nefunkčních částí klientské části aplikace běžící na zařízeních Klienta neovlivňujících hlavní funkci systému;
 - 4.3.3 Nefunkčních modulů obsahu;
- 4.4 Požadavky s nízkou důležitostí jsou všechny požadavky, které nespádají 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 vyšší důležitostí.

5 Čas přijímání požadavků

- 5.1 Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Klienta na poskytnutí Technické podpory pouze v čase od 10:00 hodin do 18:00 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 První reakce na zasláný požadavek

- 6.1 Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek s nejvyšší důležitostí nejpozději do 4 hodin(y) od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 5 této Smlouvy.
- 6.2 Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek s vysokou důležitostí nejpozději do 8 hodin(y) od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 5 této Smlouvy.
- 6.3 Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci (zejména oznámit přijetí

požadavku) na požadavek se střední důležitostí nejpozději do 5 dní(e) od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 5 této Smlouvy.

6.4 Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek s nízkou důležitostí nejpozději do 10 dní(e) od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 5 této Smlouvy.

7 Řešení požadavků

7.1 Poskytovatel má povinnost vyřešit požadavek Klienta s nejvyšší důležitostí ve lhůtě 1 dní(e) od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 5 této Smlouvy.

7.2 Poskytovatel má povinnost vyřešit požadavek Klienta s vysokou důležitostí ve lhůtě 5 dní(e) od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 5 této Smlouvy.

7.3 Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta se střední důležitostí ve lhůtě 5 dní(e) od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 5 této Smlouvy.

7.4 Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s nízkou důležitostí ve lhůtě 10 dní(e) od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 5 této Smlouvy.

8 Rozsah Technické podpory

8.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi Technickou podporu v rozsahu nejvýše 2 člověkohodin měsíčně. Požadavky s nejvyšší a vysokou důležitostí se Poskytovatel zavazuje řešit i nad rámec rozsahu uvedeného v tomto odstavci.

8.2 Požadavky, jejichž řešení by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu, má Poskytovatel právo odmítnout. Tento odstavec se nevztahuje na požadavky s nejvyšší a vysokou důležitostí.

8.3 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.

9 Odměna

- 9.1 Klient se zavazuje zaplatit Poskytovateli za Provozování internetové aplikace částku 12000 Kč ročně (dále jako „**Odměna**“). Výše Odměny vychází ze standardního ceníku Aplikace platného v době uzavření smlouvy. Na částku je aplikována sleva ve výši 20%.
- 9.2 Odměna za první rok bude vypočítána ze standardního ceníku s aplikací slevy ve výši 47% - Klient tedy zaplatí 7950 Kč.
- 9.3 Odměna ze Technickou podporu je součástí částky uvedené v odst. 9.1 této Smlouvy.
- 9.4 Poskytovatel je neplátce DPH.

10 Platební podmínky

- 10.1 Odměna je splatná do 14 dní od vystavení proforma faktury.
- 10.2 Objednání licence je prováděno formou samoobsluhy v portálu Moje i-Nástěnky.
- 10.3 Licence je platná od okamžiku dokončení její objednávky. Pokud nedojde k proplacení faktury do data její splatnosti, licence se automaticky ukončí.
- 10.4 Fixní odměna bude vyúčtována a bude splatná společně s Odměnou.
- 10.5 Jakékoliv finanční plnění pro Poskytovatele je splatné bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele, číslo účtu 2120100013/3030, vedený u Air Bank a.s.
- 10.6 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.
- 10.7 Poskytovatel má právo doručit daňový doklad – fakturu i v elektronické podobě prostřednictvím e-mailové zprávy.

11 Smluvní pokuta

- 11.1 V případě, že se Klient dostane do prodlení se zaplacením Odměny nebo jakékoliv její části podle článku 10 této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0.5 % z dlužné částky za každý den prodlení až do úplného zaplacení Odměny.

- 11.2 V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s vyřešením požadavku Klienta s nejvyšší důležitostí podle odstavce 7.1 této Smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každý započatý den prodlení až do vyřešení daného požadavku Klienta.
- 11.3 V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s vyřešením požadavku Klienta s vysokou důležitostí podle odstavce 7.2 této Smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každý započatý den prodlení až do vyřešení daného požadavku Klienta.
- 11.4 V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se zahájením řešení požadavku Klienta se střední důležitostí podle odstavce 7.3 této Smlouvy, zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení až do zahájení řešení daného požadavku Klienta.
- 11.5 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost uvedenou v odst. 2.1 této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Klientovi smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každý započatý den, ve které(m) nebude zajištěno propojení dané aplikace do sítě internet nad limit stanovený uvedeným odstavcem.
- 11.6 Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na nárok Klienta na náhradu škody v plném rozsahu.

12 Odpovědnost za škodu

- 12.1 Smluvní strany tímto ujednávají limitaci náhrady škody neúmyslně způsobené Poskytovatelem Klientovi porušením jakékoliv povinnosti Poskytovatele uvedené v této Smlouvě do celkové výše 5 000 Kč.

13 Trvání a ukončení Smlouvy

- 13.1 Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 13.2 Kterákoliv Smluvní strana má právo tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 3 měsíc(e), která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé Smluvní straně.
- 13.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Předmět Smlouvy po celou dobu trvání Smlouvy.

- 13.4 Výpovědí této Smlouvy ze strany Klienta nevzniká žádný nárok na vrácení Odměny ani její poměrné části.
- 13.5 Výpovědí této Smlouvy ze strany Provozovatele vzniká nárok na vrácení poměrné části Odměny. Výše vrácené částky se vypočítá podílem počtu dní celkového zaplaceného období a zbývajících počtu dní ze zaplaceného období, ode dne ukončení výpovědní lhůty.

14 Povinnost mlčenlivosti

- 14.1 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:
- 14.1.1 žádnou takovou informaci obsaženou v této Smlouvě,
 - 14.1.2 databázi zákazníků Klienta ani kontakty na ně,
 - 14.1.3 cenovou politiku Klienta,
 - 14.1.4 marketingovou strategii Klienta,
 - 14.1.5 informace o uzavřených smlouvách a dodavatelích Klienta,
 - 14.1.6 způsob fungování podniku Klienta,
 - 14.1.7 strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry Klienta
- (dále jen „**Důvěrná informace**“).
- 14.2 Povinnost mlčenlivosti podle odstavce 14.1 této Smlouvy platí s výjimkou případů, kdy:
- 14.2.1 Klient udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace,
 - 14.2.2 právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci,
 - 14.2.3 takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy,
 - 14.2.4 je to podle jakékoliv smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami dovoleno.

- 14.3 Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.
- 14.4 Klient tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako svého zákazníka.
- 14.5 Poskytovatel bere na vědomí, že Důvěrné informace tvoří obchodní tajemství Klienta.

15 Vyšší moc

- 15.1 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 nesplnění svých povinností z této Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.
- 15.2 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, stávková akce nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu Smluvních stran.
- 15.3 Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.

16 Rozhodné právo

- 16.1 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

17 Závěrečná ustanovení

- 17.1 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.
- 17.2 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.

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

NA DŮKAZ ČEHOŽ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJUJÍ SVÉ PODPISY

V Rakovníku dne 1. září 2023

.....

Šimon Polan

V _____ dne _____

.....

ŘEDITEL _____