**Servisní smlouva (SLA)**

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

**PORTA DESIGN s.r.o.**

Sídlo: Za divadlem 586/2, Brno-město, 602 00 Brno

IČO: 27726789

Za kterou jedná: xxxxx

Telefon: xxxxx

E-mail: xxxxx

(dále jako „**Poskytovatel**“)

a

**České vysoké učení technické v Praze, Fakulta elektrotechnická**

se sídlem: Jugoslávských partyzánů 1580/3, 160 00 Praha 6

IČO: 68407700

DIČ: CZ68407700

Statutární zást.: xxxxx

Pověřená součást: Fakulta elektrotechnická

Doručovací adresa: Technická 2, 166 27 Praha 6

Zastoupená: xxxxx

Bankovní spojení: xxxxx

Číslo účtu: xxxxx

Datová schránka: P83j9ee

Ve věcech plnění: xxxxx

Telefon: xxxxx

E-mail: xxxxx

(dále jako „**Klient**“)

(Poskytovatel a Klient dále též společně jako „**Smluvní strany**“ a každý jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

**SMLUVNÍ STRANY SJEDNÁVAJÍ NÁSLEDUJÍCÍ:**

1. **Předmět Smlouvy**
   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 „**Technické podpory**“).
   2. Poskytovatel se zavazuje za podmínek v této Smlouvě uvedených poskytovat Klientovi technickou podporu webu Klienta www.fel.cvut.cz (dále jen "**Web**") spočívající v:
      1. Průběžné nezbytné aktualizace modulů, opravy známých zranitelností redakčního systému, aplikování patchů,
      2. řešení incidentů, tj. odstranění případných závad a nefunkčností Webu,
      3. provádění testů Webu k ověření správné funkčnosti (zejména provedení úprav po nasazení nových verzí),
      4. konzultace k vytvoření zadání pro implementaci nových nebo úpravu stávajících funkcí webu

Bod a) až d) je plněno průběžně a nepočítá se nad rámec hodin uvedených v bodu 6.1

všechny ostatní úkony jsou zpracovávány výhradně na základě požadavků Klienta (dále společně jako „**Technická podpora na vyžádání**“).

* 1. Klient se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování Technické podpory a Technické podpory na vyžádání odměnu za podmínek uvedených v této Smlouvě.

1. **Hlášení požadavků**
   1. Klient má povinnost hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory pod bodem b) a d) a Technické podpory na vyžádání jedním z následujících způsobů:
      1. prostřednictvím e-mailové zprávy na e-mailovou adresu xxxxx nebo jinou adresu sjednanou v e-mailové komunikaci mezi Klientem a Poskytovatelem;
      2. prostřednictvím funkce vkládání ticketů v informačním systému Asana;
   2. Požadavky je Klient oprávněn též rušit, a to stejným způsobem, jakým mohou být požadavky Poskytovateli nahlašovány.
2. **Důležitost požadavků**
   1. Požadavky s nejvyšší důležitostí jsou požadavky:
      1. na nápravu stavu, kdy (i) Web nebo jeho část je nedostupná či nefunkční, nebo (ii) odezva Webu je nedostatečná nebo (iii) jde o jinou závadu Webu, která má či může mít podstatný vliv na činnost Klienta; *Například: neběží web, nefunkčnost nové verze, problém s výkonem*; a
      2. požadavky na úpravu Webu, která nesnese odkladu; *Například: na webu je chybný text, který může uživatele uvést v omyl a tím způsobit uživateli nebo jiné osobě (včetně Klienta) újmu*.
   2. Požadavky se střední důležitostí jsou požadavky:
      1. na odstranění chyby Webu, která má nebo může mít vliv na uživatele Webu nebo je pro uživatele Webu zjistitelná; nebo
      2. na změnu obsahu Webu, pokud se taková změna týká informací pro uživatele Webu,

a to vždy pouze tehdy, pokud tyto požadavky nesplňují definici požadavku s nejvyšší důležitostí; *Příklad: Klient potřebuje pomoc s uveřejněním nového příspěvku na webu*;

* 1. Požadavky s nízkou důležitostí jsou všechny požadavky, které nespadají ani do jedné z výše uvedených skupin.
  2. V případě důvodných pochybností o tom, do které skupiny požadavků daný požadavek spadá, platí, že spadá do skupiny s vyšší důležitostí z více zvažovaných.

1. **Čas přijímání požadavků**
   1. Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Klienta na poskytnutí Technické podpory a Technické podpory na vyžádání pouze v čase od 9.00 hodin do 17.00 hodin, a to pouze v pracovní dny.
   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.
2. **Řešení požadavků**
   1. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s nejvyšší důležitostí nejpozději následující pracovní den od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 2 této Smlouvy.
   2. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta se střední důležitostí nejpozději do dvou pracovních dnů od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 2 této Smlouvy.
   3. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s nízkou důležitostí nejpozději do pěti pracovních dnů od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 2 této Smlouvy.
   4. Od okamžiku zahájení vyřizování požadavku je Poskytovatel povinen požadavek vyřídit tak, že analyzuje časovou náročnost požadavku a písemně uvědomí Klienta v jaké lhůty bude požadavek vyřešen s tím, že požadavek dle čl. 5.1 musí být vyřešen nejdéle do 48 hodin od zahájení řešení požadavku a požadavek dle čl. 5.2 musí být vyřešen nejdéle do 72 hodin o zahájení řešení požadavku. V případě, že Klient neposkytne součinnosti Poskytovateli k odstranění požadavku, lhůta pro vyřešení požadavků neběží a počíná běžet opětovně po poskytnutí součinnosti Klientem.
   5. Poskytovatel se zavazuje Technickou podporu provádět takovým způsobem a v takové době, aby nebyl omezen provoz Webu nebo byl omezen jen v rozsahu nezbytně nutném pro poskytnutí Technické podpory.
3. **Rozsah Technické podpory**
   1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi Technickou podporu v rozsahu nejvýše 3 člověkohodiny měsíčně. Člověkohodinou se rozumí 1 hodina práce jednoho pracovníka Poskytovatele.
   2. Požadavky, jejichž řešení by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu, má Poskytovatel právo odmítnout.
4. **Odměna**
   1. Klient se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Technické podpory v rozsahu sjednaném v čl. 6.1 této Smlouvy fixní odměnu ve výši 4 500 Kč za každý jeden kalendářní měsíc poskytování Technické podpory podle této Smlouvy (dále jako „**Fixní odměna**“).
   2. Poskytovatel má právo na Fixní odměnu v plné výši, i pokud Poskytovatel nevyužije plný rozsah Technické podpory dle čl. 6.1.
   3. V případě provádění Technické podpory nad rozsah stanovený v čl. 6.1 (se souhlasem Poskytovatele), zaplatí Klient Poskytovateli dodatečnou odměnu ve výši 1 500 Kč za každou člověkohodinu poskytování takové Technické podpory nebo Technické podpory na vyžádání.
   4. V případě čerpání 16 - 32 hodin bude uplatněna sleva ve výši 5% ze základní hodinové sazby.
   5. V případě čerpání nad 32 hodin bude uplatněna sleva ve výši 10% ze základní hodinové sazby.
   6. Slevy uvedené v čl. 7.4 a čl. 7.5 se nesčítají.
   7. Doba řešení každého požadavku v rámci Technické podpory na vyžádání musí být přiměřená jeho rozsahu a náročnosti, částka bude následně fakturována, dle předloženého výkazu práce.
   8. Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH.
5. **Platební podmínky**
   1. Odměna bude fakturována čtvrtletně, vždy poslední den kalendářního kvartálu, za který je odměna účtována.
   2. Jakékoliv finanční plnění pro Poskytovatele je splatné bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele, číslo účtu xxxxx, vedený u ČSOB a.s.
   3. Poskytovatel má povinnost vystavit na odměnu podle této Smlouvy řádný daňový doklad – fakturu, jejíž údaje budou shodné s údaji uvedenými v této Smlouvě a takový daňový doklad (fakturu) doručit Klientovi.
   4. Poskytovatel doručí daňový doklad – fakturu Klientovi v elektronické podobě prostřednictvím e-mailové zprávy na adresu xxxxx.
   5. Poskytovatel je povinen předat Klientovi nejpozději spolu s daňovým dokladem přehled obsahující popis každého požadavku, dobu jeho řešení a odměnu připadající na každý požadavek.
   6. Odměna je splatná do 14 dnů od doručení daňového dokladu Klientovi.
   7. Míra inflace bude stanovena na základě meziročního (kladného) přírůstku indexu spotřebitelských cen, vyhlášeného Českým statistickým úřadem, a to vždy za předcházející kalendářní rok. Stanovená odměna v čl. 7.1 a 7.3 bez DPH bude v závislosti na míře inflace navýšena každoročně s účinností od data 1. dubna, nejdříve však od 1. dubna 2025.
6. **Smluvní pokuta**
   1. V případě, že se Klient dostane do prodlení se zaplacením odměny nebo jakékoliv její části podle této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý den prodlení až do úplného zaplacení odměny.
   2. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se zahájením řešení požadavku Klienta s nejvyšší důležitostí nebo tento požadavek nebude vyřízení do lhůty uvedené v čl. 5.1., zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každou započatou hodinu prodlení až do zahájení řešení daného požadavku Klienta nebo do vyřešení daného požadavku
   3. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se zahájením řešení požadavku Klienta se střední důležitostí podle odstavce této Smlouvy nebo tento požadavek nebude vyřízení do lhůty uvedené v čl. 5.2., zavazuje se Klientovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každou započatou hodinu prodlení až do zahájení řešení daného požadavku Klienta nebo do vyřešení daného požadavku.
   4. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na nárok Klienta na náhradu škody v plném rozsahu.
   5. Smluvní strany se dohodly, že pokud vznikne Klientovi vůči Poskytovateli nárok na jakékoliv peněžité plnění, je Klient oprávněn svůj nárok započíst proti nároku Poskytovatele na úhradu Odměny.
7. **Odpovědnost za škodu**
   1. Smluvní strany tímto sjednávají limitaci náhrady škody neúmyslně způsobené Poskytovatelem Klientovi porušením jakékoliv povinnosti Poskytovatele uvedené v této Smlouvě do celkové výše 54 000 Kč za kalendářní rok.
8. **Trvání a ukončení Smlouvy**
   1. Tato Smlouva je uzavřena od 1. 2. 2024 do 31.1.2028.
   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.
   3. Výpověď této Smlouvy nemá vliv na v této Smlouvě uvedená práva a povinnosti smluvních stran týkající se požadavků oznámených v době účinnosti této Smlouvy (tj. povinnost vyřídit požadavek a zaplatit za něj odměnu trvá i po ukončení Smlouvy).
9. **Povinnost mlčenlivosti (NDA)**
   1. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, o kterých se dozví při realizaci této smlouvy nebo v souvislosti s ní.
   2. Důvěrnými informacemi se rozumí veškeré informace, údaje, podklady, know-how, informační a další materiály, které Klient Poskytovateli v jakékoli formě poskytne, zpřístupní či mu umožní jejich získání, pokud se jakkoli (přímo či nepřímo) vztahují ke Klientovi, zejména k jeho podniku, orgánům, zaměstnancům, k obchodním partnerům Klienta a jeho orgánům nebo zaměstnancům, k osobám, které s Klientem tvoří či tvořily holding/koncern a jejich orgánům nebo zaměstnancům, k činnosti Klienta, jeho majetku a obdobným skutečnostem, včetně údajů o obchodování, vypořádání obchodů a údajů vedených Klientem v evidenci, ať již byly Klientem Poskytovateli poskytnuty či předány v jakékoli podobě nebo k nim byl Klientem Poskytovateli umožněn přístup či kontakt s osobami, které jsou nositeli takových informací.
   3. Povinnost mlčenlivosti platí s výjimkou případů, kdy:
      1. Klient udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace,
      2. právní předpis nebo veřejnoprávní orgán v souladu s právním předpisem stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci,
      3. zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy,
      4. je to podle jakékoliv smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami dovoleno.
   4. Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.
   5. Klient tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako svého zákazníka.
   6. Pokud Poskytovatel prokazatelně poruší povinnost zachovávat mlčenlivost, zaplatí Klientovi smluvní pokutu ve výši 500 000,- Kč.
   7. Závazek dle čl. 12 trvá i po skončení této Smlouvy.
10. **Vyšší moc**
    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.
    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, pokud jsou mimo jakoukoliv kontrolu Smluvních stran.
    3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.
11. **Rozhodné právo**
    1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
12. **Ostatní práva a povinnosti, součinnost objednatele**
    1. Web je provozován Klientem v běhovém prostředí, které spravuje a odpovídá za jeho fungování Klient. Za účelem poskytování Technické podpory umožní Klient Poskytovateli přístup k tomuto prostředí a infrastruktuře.
13. **Závěrečná ustanovení**
    1. Bude-li výsledkem služeb poskytovaných Poskytovatelem na základě této Smlouvy dílo autorské, poskytuje pro tento případ Poskytovatel Klientovi oprávnění toto dílo užít (licence), a to v časově a místně neomezeném rozsahu pro vlastní potřeby i pro potřeby osob, které jsou součástí stejného koncernu jako Klient. Licence se poskytuje bezúplatně s tím, že poskytnutí licence je již zohledněno v odměně dle této Smlouvy a nedohodnou-li se strany v konkrétním případě písemně jinak, Poskytovatel nemá nárok na jakoukoliv další dodatečnou odměnu. Klient smí dílo měnit, upravovat, spojovat s jinými díly a zařadit jej nebo jeho část do díla souborného, anebo pro tyto činnosti využít služeb jiného poskytovatele. Na trvání licence nemá ukončení této Smlouvy vliv.
    2. 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.
    3. 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.
    4. Veškeré spory, které vyvstaly z této Smlouvy nebo z právních vztahů souvisejících s touto Smlouvou, budou řešeny přednostně vzájemnou dohodou. V případě, že spor nebude vyřešen do šedesáti (60) dnů, rozhodne o takovém sporu soud České republiky v řízení zahájeném jednou ze stran. Podle § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, se Smluvní strany dohodly, že místně příslušným soudem prvního stupně bude soud dle sídla Klienta ve sporech z této Smlouvy a to v případech, kdy není stanovena výlučná příslušnost soudu.
    5. Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.
    6. Tato Smlouva může být měněna písemnými dodatky podepsanými všemi Smluvními stranami.
    7. Tato Smlouva je sepsána v jednom (1) vyhotovení v elektronické podobě.
    8. Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy.
    9. Tato smlouva je platná ke dni podpisu oběma Smluvními stranami a účinná ke dni uveřejnění v informačním systému veřejné správy – Registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Strany výslovně souhlasí se zveřejněním této smlouvy v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, které zajistí ČVUT v Praze; pro účely jejího uveřejnění nepovažují Smluvní strany nic z obsahu této Smlouvy ani z metadat k ní se vážících za vyloučené z uveřejnění
    10. 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 Praze dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ V Brně dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Fakulta elektrotechnická, ČVUT v Praze PORTA DESIGN s.r.o.  
xxxxx xxxxx