**Servisní smlouva (SLA)**

Tato smlouva o odpovědném zástupci (dále jen „smlouva“) byla uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi těmito smluvními stranami:

**Poskytovatelem je:**

**Jméno** – CZC.CZ Opava

**IČO:** 46116478

**DIČ:** CZ7403165462

**Místo podnikání:** Těšínská 2672/42, 746 01 Opava

**Telefon:**

**E-mail:**

(dále jako „Poskytovatel“)

a

**Klientem je:**

**Jméno:** Domov Letokruhy, příspěvková organizace

**IČO:** 711 97 010

**Sídlo:** Dukelská 650, 747 87 Budišov nad Budišovkou

**Ředitel:** Mgr. Kamila Molková

**Telefon:**

**E-mail:**

(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. 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“).
	2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro Klienta následující služby:
		1. Oprava a servis PC, notebooků, tiskáren, sestavování nových PC na míru, řešení
		a oprava softwarových problémů, instalace sítí, správa sítě a kamerového systému, prodej nového hardwaru

 (dále společně jako „Technická podpora“).

* 1. Klient se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování Technické podpory odměnu
	za podmínek uvedených v této Smlouvě.
1. **Hlášení požadavků**
	1. Klient má povinnost hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory jedním z následujících způsobů:
		1. prostřednictvím e-mailové zprávy na e-mailovou adresu ;
		2. telefonicky na telefonní číslo ;
2. **Důležitost požadavků**
	1. Požadavky s nejvyšší důležitostí jsou požadavky týkající se:
		1. nečekaný výpadek hardwaru;
	2. Požadavky s vysokou důležitostí jsou požadavky týkající se:
		1. servisní zásahy;
	3. Požadavky se střední důležitostí jsou požadavky týkající se:
		1. nákup nového hardwaru;
	4. Požadavky s nízkou důležitostí jsou všechny požadavky, které nespadají ani do jedné z výše uvedených skupin.
	5. V případě důvodných pochybností o tom, do které skupiny požadavků daný požadavek spadá, platí, že spadá do skupiny s vyšší důležitostí.
3. **Čas přijímání požadavků**

4.1 Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Klienta na poskytnutí Technické podpory pouze v čase od 8:00 hodin do 18:00 hodin, a to pouze ve všední dny.

1. **První reakce na zaslaný požadavek**
	1. Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek s nejvyšší důležitostí nejpozději do 4 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.
	2. Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek s vysokou důležitostí nejpozději do 6 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.
	3. Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek se střední důležitostí nejpozději do 10 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.
	4. Poskytovatel má povinnost odeslat Klientovi první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek s nízkou důležitostí nejpozději do 24 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.
2. **Řešení požadavků**
	1. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s nejvyšší důležitostí
	ve lhůtě 48 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.
	2. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s vysokou důležitostí
	ve lhůtě 4 dnů od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.
	3. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta se střední důležitostí ve lhůtě 4 dnů od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.
	4. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s nízkou důležitostí ve lhůtě 7 dnů od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 4 této Smlouvy.
3. **Rozsah Technické podpory**
	1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi Technickou podporu v rozsahu nejvýše
	8 člověkohodin měsíčně.
	2. Požadavky, jejich řešení by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu,
	má Poskytovatel právo účtovat vícepráce nad rámec sjednaného paušálu po předchozí domluvě.
4. **Odměna**
	1. Klient se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Technické podpory odměnu
	ve výši 3.900 Kč za každý započatý měsíc poskytování Technické podpory (dále jako „Časová odměna“).
	2. Doba řešení každého požadavku (a tedy i Časová odměna) musí být přiměřená jeho rozsahu a náročnosti.
	3. Hodinová sazba nad rámec sjednaného paušálu je 500 Kč.
	4. Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH.
5. **Platební podmínky**
	1. Odměna je splatná prvního dne, za který je Odměna placena.
	2. Časová odměna bude vyúčtována a bude splatná společně s Odměnou.
	3. Jakékoliv finanční plnění pro Poskytovatele je splatné bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele, číslo účtu 1855167329/0800, vedený u Česká spořitelna, a. s.
	4. 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.
	5. Poskytovatel má právo doručit daňový doklad – fakturu i v elektronické podobě prostřednictvím e-mailové zprávy.
6. **Odpovědnost za škodu**
	1. Poskytovatel plně odpovídá Klientovi za jakoukoliv škodu způsobenou Poskytovatelem Klientovi jakýmkoliv porušením povinnosti Poskytovatele uvedené v této Smlouvě.
7. **Trvání a ukončení Smlouvy**
	1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
	2. Účinnost smlouvy od 1.3.2024.
	3. Kterákoliv Smluvní strana má právo tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 2 měsíce, která počíná běžet prvního dne měsíce následujícího
	po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé Smluvní straně.
8. **Povinnost mlčenlivosti**
	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:
		1. žádnou takovou informaci obsaženou v této Smlouvě;
		2. databázi zákazníků Klienta ani kontakty na ně;
		3. cenovou politiku Klienta;
		4. marketingovou strategii Klienta;
		5. informace o uzavřených smlouvách a dodavatelích Klienta;
		6. způsob fungování podniku Klienta;
		7. strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry Klienta

(dále jen „Důvěrná informace“).

* 1. Povinnost mlčenlivosti podle odstavce 13.1 této Smlouvy platí s výjimkou případů, kdy:
		1. Klient udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace;
		2. právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci;
		3. takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy;
		4. je to podle jakékoliv smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami dovoleno.
	2. Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.
	3. Klient tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako svého zákazníka.
	4. Poskytovatel bere na vědomí, že Důvěrné informace tvoří obchodní tajemství Klienta.
1. **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, které 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.
2. **Rozhodné právo**
	1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
3. **Závěrečná ustanovení**
	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.
	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.
	3. Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.
	4. Tato Smlouva může být změněna písemnými dodatky podepsanými všemi Smluvními stranami.
	5. Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech. Každá Smluvní strana obdrží 1 stejnopis této Smlouvy.
	6. Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy.
	7. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti v okamžiku jejího podpisu všemi Smluvními stranami.
	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 Opavě dne 26.2.2024 .

Poskytovatel :

V Budišov n. Bud. dne 26.2.2024 .

ředitelka organizace : Mgr. Kamila Molková