

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

tato servisní smlouva (dále jen „*smlouva*“) byla níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřena mezi těmito smluvními stranami:

Janáčkova akademie múzických umění, IČ 62156462

se sídlem Beethovenova 650/2, Brno-město, 602 00 Brno

zastoupená Ing. Danou Horníčkovou, kvestorkou

právní forma: veřejná vysoká škola, kód 601

e-mail: kokes@jamu.cz

bankovní spojení: 27-493900217/0100

(dále také jen jako „Objednatel“)

a

Utima Solutions, s.r.o., IČ 19285001

společnost se sídlem Purkyňova 649/127, 612 00 Brno

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně pod sp. zn. C 133638

zastoupená Ing. Jakubem Kubištou, jednatelem

e-mail: jakub.kubista@utima.cz

bankovní spojení: 1894756003/ 5500

(dále také jen jako „Dodavatel“)

(Objednatel a Dodavatel dále též jen jako „**Smluvní strana**“ nebo společně jako „**Smluvní strany**“ a každý jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

SMLUVNÍ STRANY NA ZÁKLADĚ VZÁJEMNÉ DOHODY UJEDNÁVAJÍ NÁSLEDUJÍCÍ:

A.

PREAMBULE

Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je mezi nimi uzavírána jako smlouva servisní, a to zejména s ohledem na dříve uzavřenou rámcovou smlouvu o dodávkách IT služeb.

I.

Předmět Smlouvy a definice pojmů

1. Tato Smlouva představuje smlouvu o úrovni poskytovaných služeb (SLA) ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku a slouží především k pokrytí servisních služeb, nikoliv ke změnovým požadavkům ve stávajících či nových produktech. Jejím předmětem je závazek Dodavatele zajistit pro Objednatele garanci kvalitativních parametrů služeb poskytovaných Dodavatelem Objednateli na základě této smlouvy.

2. Dodavatel se zavazuje pro Objednatele za podmínek uvedených v této Smlouvě technicky zajišťovat provozování software Webová aplikace AI Chatbot Kanbu, jejímiž hlavními funkcionalitami je vyhledávání informace pomocí AI zde zdrojových dat (tj. souborů), personifikovaně odpovídat formou chatbota, v odpovědi mít možnost zobrazit kromě odpovědi na dotaz i název souboru, zdrojový odkaz a referenční části souboru. (dále jako „**Provozování aplikace/software**“)
3. Dodavatel se zavazuje poskytovat pro Objednatele následující služby:
 - a. Podpora při hlášení incidentů a chyb
 - b. Oprava incidentů a chyb(dále společně jako „**Technická podpora**“).
4. Objednatel se zavazuje platit Dodavateli za Provozování aplikace/software a poskytování Technické podpory odměnu za podmínek uvedených v této Smlouvě.

II.

Podmínky Provozování software

1. Dodavatel má právo provádět odstávky serveru, na kterém probíhá Provozování aplikace, a to v čase od 0:00 hod. do 5:00 hod. (dále jen „**Odstávky**“). Tyto Odstávky je oprávněn provádět maximálně dvakrát za měsíc nebo podle dohody stran.
2. Dodavatel je oprávněn provádět Odstávky po předchozím upozornění Objednatele. Odstávku je Dodavatel povinen oznámit nejpozději do 7 pracovních dnů předem.
3. Doba Odstávek se započítává jako doba výpadku serveru (tj. doba, kdy nebylo zajištěno propojení dané aplikace do sítě internet).
4. Pro zajištění funkcionality software je na straně uživatele nutné dodržet minimální hardwarové a softwarové požadavky. Technická podpora se nevztahuje na hardware a neaktualizovaný operační systém zařízení starší 7 let (dále jen jako „**Podporovaná zařízení**“).

III.

Hlášení požadavků

1. Objednatel má povinnost hlásit Dodavateli požadavky na poskytnutí Technické podpory jedním z následujících způsobů:
 - a. Vytvoření a řešení požadavku na kanbu-jamu.canny.io
 - b. Případně prostřednictvím e-mailové zprávy na e-mailovou adresu podpora@utima.cz

IV.

Důležitost požadavků

1. Požadavky s **vysokou důležitostí** (významně ovlivňující chod aplikace/software) jsou požadavky týkající se:
 - a. Aplikace je nedostupná nebo je nefunkční primární použití aplikace, přičemž chyba platí pro všechny uživatele a všechna podporovaná zařízení.
2. Požadavky se **střední důležitostí** (částečně ovlivňující chod aplikace/software) jsou požadavky týkající se:
 - a. Omezený chod aplikace nebo primárního použití aplikace, přičemž chyba platí pro všechny uživatele a všechna podporovaná zařízení.
3. Požadavky s **nízkou důležitostí** (neovlivňující významně chod aplikace/software) jsou všechny

požadavky, které nespádají ani do jedné z výše uvedených skupin.

4. Za primární použití aplikace se považuje hlavní funkcionalita software (viz bod I. 2).
5. V případě důvodných pochybností o tom, do které skupiny požadavků daný požadavek spadá, platí, že spadá do skupiny s nižší důležitostí.

V.

Čas přijímání požadavků

1. Dodavatel je povinen přijímat požadavky Objednatele na poskytnutí Technické podpory pouze v čase od 10 hodin do 19 hodin, a to pouze v pracovní dny.
2. Požadavek doručený Dodavateli mimo výše vymezený čas se považuje za doručený momentem počátku první následující doby, ve které je Dodavatel povinen přijímat požadavky Objednatele.

VI.

První reakce na zasláný požadavek

1. Dodavatel má povinnost odeslat Objednateli první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek s vysokou důležitostí nejpozději do 12 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. V. této Smlouvy.
2. Dodavatel má povinnost odeslat Objednateli první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek se střední důležitostí nejpozději do 2 dnů od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. V. této Smlouvy.
3. Dodavatel má povinnost odeslat Objednateli první reakci (zejména oznámit přijetí požadavku) na požadavek s nízkou důležitostí nejpozději do 7 dní od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. V. této Smlouvy.

VII.

Řešení požadavků

1. Dodavatel má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele s vysokou důležitostí ve lhůtě 2 dnů od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. V. této Smlouvy.
2. Dodavatel má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele se střední důležitostí ve lhůtě 5 pracovních dnů od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. V. této Smlouvy.
3. Dodavatel má povinnost zahájit řešení požadavku Objednatele s nízkou důležitostí dle individuální dohody smluvních stran na základně okolností konkrétního požadavku od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. V. této Smlouvy.

VIII.

Rozsah Technické podpory

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli Technickou podporu v rozsahu nejvýše 10 člověkohodin měsíčně.
2. Požadavky, jejichž řešení by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu, má Dodavatel právo odmítnout.
3. V případě odmítnutí řešení požadavku podle předchozího odstavce se řešení daného požadavku přesouvá do následujícího měsíce, pokud Objednatel nesdělí Dodavateli, že o vyřešení požadavku v takovém případě nemá zájem.

IX. Odměna

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli za zajištění Provozování software/aplikace poskytování Licence a technické podpory fixní odměnu ve výši 2 900 Kč za každý jeden kalendářní měsíc podle této Smlouvy (dále jako „**Fixní odměna**“).
2. Fixní odměna v sobě zahrnuje 2 člověkohodiny řešení požadavků Objednatele v daném kalendářním měsíci.
3. Po vyčerpání člověkohodin zahrnutých do Fixní odměny se Objednatel zavazuje platit Dodavateli za poskytování Technické podpory odměnu ve výši 1490 Kč za každou jednu další započatou člověkohodinu poskytování Technické podpory (dále jako „**Časová odměna**“). Nárok na časovou odměnu přesahující 2 člověkohodiny dle tohoto odstavce za kalendářní měsíc je podmíněn potvrzením jejího rozsahu ze strany Objednatele.
4. Dodavatel má právo na Fixní odměnu v plné výši i pokud Objednatel nevyužije plný rozsah člověkohodin poskytování Technické podpory uvedený v čl. IX. odst. 2. této smlouvy.
5. Doba řešení každého požadavku (a tedy i Časová odměna) musí být přiměřená jeho rozsahu a náročnosti.
6. Dodavatel je povinen předat Objednateli 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. Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH.
8. Součástí Provozování aplikace/software v rámci Fixní odměny jsou v rozsahu stanoveném v Příloze č. 1 k této smlouvě – Specifikace služeb, služby Dodavatele či třetích stran. V případě, že rozsah služeb dle Přílohy č. 1 bude překročen, je Objednatel povinen uhradit poplatky třetích stran za tyto služby dle ceníku těchto třetích stran platných v době poskytnutí služby.
9. Objednatel se dále zavazuje uhradit Dodavateli veškeré náklady vynaložené v souvislosti s plněním předmětu dle této smlouvy, týkající se funkčnosti a zabezpečení aplikace/software, které Dodavatel v souvislosti s touto smlouvou vynaloží nad rámec rozsah služeb a stanovených limitů dle Přílohy č. 1. Těmito náklady se rozumí zejména poplatky za služby třetích stran (náklady na infrastrukturu, cloudové služby, výpočetní služby, databáze, zabezpečovací služby apod.). Pro uplatnění nákladů vynaložených dle tohoto článku je nutný předchozí souhlas Objednatele.

X. Platební podmínky

1. Fixní odměna je splatná do 15. dne měsíce předcházejícího měsíci, za který je Odměna placena.
2. Časová odměna bude vyúčtována vždy za každý kalendářní měsíc zpětně a bude splatná společně s Fixní odměnou.
3. Jakékoliv finanční plnění pro Dodavatele je splatné bankovním převodem na bankovní účet Dodavatele, číslo účtu 1894756003/5500, vedený u Raiffeisenbank, a.s.
4. Dodavatel 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 Objednateli.
5. Dodavatel má právo doručit daňový doklad – fakturu i v elektronické podobě prostřednictvím e-mailové zprávy. Má se za to, že E-mail byl pro tyto účely doručený dnem odeslání.

XI. Smluvní pokuta

1. V případě, že se Objednatel dostane do prodlení se zaplacením Odměny nebo jakékoliv její části podle

článku X. této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý den prodlení až do úplného zaplacení Odměny.

XII. Odpovědnost za škodu

1. Způsobí-li Dodavatel v souvislosti s poskytováním služeb na základě této Smlouvy Objednateli újmu, je povinen nahradit Objednateli tuto újmu až do výše 500.000 Kč (slovy: pět set tisíc korun českých). Smluvní strany tímto konstatují, že smluvní odměna byla stanovena s ohledem na omezení odpovědnosti dle tohoto článku.
2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá v rozsahu, v jakém to umožňují platné právní předpisy, za:
 - a. újmu, která vzniká v důsledku nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany, pokud strana, která měla podle takového zadání plnit, nemohla přes vynaložení veškeré možné péče rozpoznat, že se jedná o chybné zadání
 - b. ušlý zisk druhé smluvní strany
 - c. za opoždění způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost, kdy za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, která nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, pokud není možné rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době i jejího vzniku překážku předpokládala. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezené pouze na dobu, kdy trvá překážka, se kterou jsou tyto povinnosti spojené.
3. Dodavatel nenese odpovědnost za újmu Objednatele vzniklou z důvodu dočasné, částečné a/nebo úplné nedostupnosti aplikace/software v rozsahu, v jakém to umožňuje platné právní předpisy a tato smlouva, a dále za jakoukoliv přímo nebo nepřímo újmu způsobenou zejména:
 - a. nesprávným používáním produktu
 - b. Provozními incidenty zapříčiněnými změnami systémového prostředí provedenými Objednatelem nebo třetí osobou
 - c. technickými či jinými omezeními na straně Objednatele nebo způsobenými třetí osobou, která jsou příčinou nefunkčnosti aplikace/software
 - d. nesplněním minimálních systémových či jiných požadavků na provoz aplikace/software
 - e. zavirování lokální sítě Objednatele nebo jeho počítačů počítačovými viry (spyware, malware, ransomware aj.) popř. útokem hackerů nebo jiným obdobným vnějším útokem
 - f. poškozením způsobeným nesprávnou funkcí technického vybavení, operačního systému nebo sítě Objednatele
 - g. objektivní nemožností plnění ze strany Dodavatele a dalšími skutečnostmi, které nejsou v moci Dodavatele (např. propustnost a rychlost sítě Internet, kvalita či změna v připojení třetích stran apod.)
 - h. porušením povinnosti Objednatele k poskytování součinnosti
 - i. v souvislosti s obsahem komunikace v rámci aplikace/software s uživateli či návštěvníky webového rozhraní Objednatele nebo třetí osoby

XIII. Trvání a ukončení Smlouvy

1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to od 1. 9. 2024 do 31. 12. 2025.
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.

XIV.

Povinnost mlčenlivosti

1. Dodavatel se zavazuje, že nepřístupní ani nepoužije žádnou informaci obchodní a/nebo výrobní povahy, se kterou se seznámí v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména nepřístupní ani nepoužije:
 1. žádnou takovou informaci obsaženou v této Smlouvě,
 2. databázi zákazníků Objednatele ani kontakty na ně,
 3. cenovou politiku Objednatele,
 4. marketingovou strategii Objednatele,
 5. informace o uzavřených smlouvách a dodavatelích Objednatele,
 6. způsob fungování podniku Objednatele,
 7. strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry Objednatele (dále jen „**Důvěrná informace**“).
2. Povinnost mlčenlivosti podle předchozího odstavce 1. této Smlouvy platí s výjimkou případů, kdy:
 - i. Objednatel udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace,
 - ii. právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci,
 - iii. takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy,
 - iv. je to podle jakékoliv smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami dovoleno.
3. Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.
4. Objednatel tímto dává Dodavateli souhlas k tomu, aby jej Dodavatel uváděl jako svého zákazníka.
5. Dodavatel bere na vědomí, že Důvěrné informace tvoří obchodní tajemství Objednatele.

XV.

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.

XVI.

Rozhodné právo

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

XVII.

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.
4. Tato Smlouva může být měněna pouze 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 v okamžiku jejího podpisu všemi Smluvními stranami.
8. Na tuto smlouvu se vztahuje povinnost uveřejnění prostřednictvím registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Dodavatel se zavazuje neuveřejnit smlouvu v registru smluv v době 14 dnů od uzavření smlouvy. Neuveřejní-li v této době smlouvu v registru smluv Objednatel, zavazuje se tak učinit Dodavatel. Tato smlouva nabývá účinnosti okamžikem uveřejnění v registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že budou-li si plnit před účinností smlouvy, co má být podle smlouvy plněno, jde o zálohu.
9. Smluvní strany si tuto Smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem a prohlašují, že je ujednána svobodně.

V Brně, datum dle el. podpisu

V Brně, datum dle el. podpisu

.....
Janáčkova akademie múzických umění
Ing. Dana Horníčková, kvestorka

.....
Utima Solutions, s.r.o.
Ing. Jakub Kubišta, jednatel

SPECIFIKACE SLUŽEB

V souladu se servisní smlouvu (SLA) má Objednatel nárok na čerpání těchto služeb, až do výše uvedeného limitu, časového či množství vyčerpání:

- 2000 zpráv (resp. „Input“ dle OpenAI terminologie) v rámci libovolné konverzace měsíčně. Následně uplatněn režim „Pay as you Go“ dle aktuálních cen pro daný měsíc dle openai.com/api/pricing a cloud.google.com/pricing/list s maximálním limitem 50 \$ za měsíc.
- Historie zpráv: 90 dní
- Administrativních uživatelů: 3
- Frekventovaná aktualizace databáze dle zdrojových souborů
- Integrace na neomezený počet webů přes GTM se stejným datovým zdrojem
- Správa administrativního rozhraní se správou kontaktů, konverzací a nastavením F&Qs
- Správa a aktualizace OpenAI – ChatGTP a souvisejících technologií
- E-mailová technická podpora