

Servisní smlouva

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

Appreel s.r.o.

IČO: 176 17 154

Sídlo: Slovany 3051, 544 01 Dvůr Králové nad Labem, Česká republika

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddílu C, vložce
50140

Za kterou jedná: Pavla Mlčková

(dále jako „**Poskytovatel**“) a

Zoo Liberec, příspěvková organizace

IČO: 109 73 583

Sídlo: Lidové sady 425/1, Liberec I-Staré Město, 460 01 Liberec

Za kterou jedná: MVDr. David Nejedlo

(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 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“).
- 1.2. Poskytovatel se zavazuje pro Klienta za podmínek uvedených v této Smlouvě technicky zajišťovat provozování aplikace s názvem Zoobook (dále jako „**Provozování aplikace**“).
- 1.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro Klienta následující služby:
 - 1.3.1. zajišťování řádného Provozování aplikace;
 - 1.3.2. příjem chybových hlášení týkajících se aplikace, jejich analýzu a odstranění chyb;
 - 1.3.3. implementaci aktualizací a update v rámci softwaru aplikace;
 - 1.3.4. oprava vad aplikace;
 - 1.3.5. zřízení a provoz datového úložiště o velikosti 1 TB;
 - 1.3.6. poskytování technické podpory zahrnuté ve smluvní ceně v rozsahu do dvou (2) hodin měsíčně;
 - 1.3.7. pravidelné každodenní zálohy;
 - 1.3.8. víceúrovňové zabezpečení dat;(dále společně jako „**Servisní služby**“).
- 1.4. Klient se zavazuje platit Poskytovateli za Provozování aplikace a poskytování Servisních služeb smluvní cenu za podmínek uvedených v této Smlouvě.
- 1.5. Poskytovatel prohlašuje, že Servisní služby bude poskytovat s odbornou péčí a v kvalitě odpovídající účelu této Smlouvy, právním předpisům a závazným technickým normám.

2. Trvání a ukončení Smlouvy

- 2.1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to na dobu dvanácti (12) měsíců (dále jen „**Období**“).
- 2.2. Smluvní strany si sjednávají, že se Smlouva automaticky prodlužuje, a to vždy o dvanáct (12) měsíců.
- 2.3. Smlouva se automaticky prodlužuje v případě, že nedojde k výpovědi Smlouvy dle odst. 2.5 Smlouvy.
- 2.4. Kterákoliv Smluvní strana má právo Smlouvu vypovědět doručením písemné výpovědi druhé Smluvní straně.
- 2.5. Písemnou výpověď je třeba doručit druhé Smluvní straně nejpozději dva (2) měsíce před koncem příslušného Období.
- 2.6. Je-li písemná výpověď doručena v souladu s ustanovením odst. 2.5 Smlouvy, poté Smlouva zaniká uplynutím posledního dne příslušného Období.

3. Smluvní cena

- 3.1. Klient se zavazuje zaplatit za Provozování aplikace a poskytování Servisních služeb smluvní cenu ve výši 54 000,- Kč za příslušné Období (dále jen „**Smluvní cena**“).
- 3.2. Smluvní cena je splatná bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele, číslo účtu: xxx, vedený u xxx
- 3.3. Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH.
- 3.4. DPH bude připočtena ve výši dle platných právních předpisů ke dni vystavení faktury.

4. Závěrečná ustanovení

- 4.1. Tato Smlouva nabývá platnosti v okamžiku jejího podpisu všemi Smluvními stranami.
- 4.2. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
- 4.3. Tato Smlouva se vyhotovuje ve 2 (dvou) stejnopisech, z nichž obě Smluvní strany

obdrží po 1 (jednom) stejnopise.

- 4.4. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem.
- 4.5. V této Smlouvě, pokud z kontextu jasně nevyplyvá 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.
- 4.6. Nevymahatelnost či neplatnost kteréhokoliv ustanovení této Smlouvy nemá vliv na vymahatelnost či platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy, pokud z povahy nebo obsahu takového ustanovení nevyplyvá, že nemůže být odděleno od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují jakékoli takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení nahradit ustanovením novým, které je platné a vymahatelné a má stejný nebo alespoň podobný význam.
- 4.7. Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.
- 4.8. Tato Smlouva může být změněna písemnými dodatky podepsanými všemi Smluvními stranami.
- 4.9. Smluvní strany si tuto Smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem a prohlašují, že je ujednána svobodně.
- 4.10. Nedílnou součástí této Smlouvy je příloha:

4.10.1. Příloha č. 1 - Provozní a servisní podmínky Poskytovatele.

/PODPISOVÁ STRANA NÁSLEDUJE NA SAMOSTATNÉM LISTU/

PODPISOVÁ STRANA:

**NA DŮKAZ SVÉHO SOUHLASU S OBSAHEM TÉTO SMLOUVY
K NÍ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJUJÍ SVÉ PODPISY:**

Poskytovatel

Pavla Mlčková

Klient

MVDr. David Nejedlo

Dne 6.12.2024

v Liberci

Příloha č. 1

Provozní a servisní podmínky Poskytovatele:

(dále jen „Provozní podmínky“)

1. Obecná ustanovení

- 1.1. Tyto Provozní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě Smlouvy uzavírané mezi Poskytovatelem a Klientem.
- 1.2. Poskytovatel smí Provozní podmínky aktualizovat pouze prostřednictvím písemné dohody nebo jejích dodatků podepsaných Smluvními stranami.

2. Definice pojmů

- 2.1. „**Požadavek**“ je žádost Klienta o poskytnutí Servisních služeb.
- 2.2. „**Žádost o poskytnutí konzultace a poradenství**“ je žádost o poskytnutí konzultace či poradenství týkající se aplikace a její funkčnosti.
- 2.3. „**Žádost o provedení změny**“ je žádost o modifikaci Smlouvy spočívající v úpravě, přidání, nebo odstranění čehokoliv, co by mohlo mít vliv na její provádění.
- 2.4. „**Doba převzetí**“ je čas mezi okamžikem nahlášení a potvrzením přijetí oprávněného Požadavku.
- 2.5. „**Doba zahájení**“ je čas, který uplyne od nahlášení Požadavku do okamžiku, kdy se Poskytovatel spojí telefonicky nebo emailem s Klientem nebo se vzdáleně připojí k systému aplikace a zahájí řešení.

- 2.6. „**Doba vyřešení**“ je doba, ve které Poskytovatel vyřeší Požadavek Klienta. Tato doba se počítá od okamžiku doručení oprávněného Požadavku.

3. Podmínky Provozování aplikace

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje v rámci Provozování aplikace zajistit propojení infrastruktury do sítě internet v rozsahu minimálně 95 % času v každém příslušném Období.
- 3.2. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že nedostupnost propojení infrastruktury do sítě internet nepřekročí v kalendářním měsíci 1 % rozsahu stanoveném v odst. 3.1 Provozních podmínek.
- 3.3. Poskytovatel má právo provádět odstávky serveru, na kterém probíhá Provozování aplikace, a to v čase od 20:00 hod. do 6:00 hod. (dále jen „**Odstávka**“). Tyto Odstávky je oprávněn provádět maximálně dvakrát (2) za měsíc nebo podle dohody Smluvních stran.
- 3.4. Poskytovatel je oprávněn provádět Odstávky i bez upozornění Klienta.
- 3.5. Poskytovatel má právo provést mimořádnou odstávku serveru zejména v případě:
 - 3.5.1. kybernetického útoku;

- 3.5.2. hackerského útoku;
 - 3.5.3. hrozby úniku dat z aplikace;
 - 3.5.4. hrozby ztráty dat z aplikace;
 - 3.5.5. hrozby krádeže dat z aplikace;
- (dále společně jako „**Mimořádná odstávka**“).
- 3.6. Poskytovatel je oprávněn provést Mimořádnou odstávku na dobu nezbytně nutnou. Poskytovatel je povinen Klienta o Mimořádné odstávce neprodleně vyrozumět.
 - 3.7. Doba Odstávek a Mimořádných Odstávek se pro účely ustanovení odst. 3.1 Provozních podmínek nezapočítává jako doba výpadku serveru (tj. doba, kdy nebylo zajištěno propojení infrastruktury do sítě internet).

4. Hlášení žádostí Klienta

- 4.1. Klient má povinnost hlásit Poskytovateli žádosti následujícím způsobem:
 - 4.1.1. prostřednictvím e-mailové zprávy na e-mailovou adresu: [xxx](#);

5. Hodnocení žádostí Klienta

- 5.1. Poskytovatel bude vyhodnocovat žádosti Klienta na základě informací, které mu budou od Klienta poskytnuty.
- 5.2. Na základě vyhodnocení ve smyslu odst. 5.1 Provozních podmínek Poskytovatel stanoví, zda žádost Klienta představuje Požadavek, Žádost o poskytnutí konzultace a poradenství či Žádost o provedení změny.

6. Důležitost Požadavků

- 6.1. Požadavky s vysokou důležitostí jsou Požadavky týkající se:
 - 6.1.1. situací, kdy aplikace nebo její část havaruje jednou nebo několikrát za den takovým způsobem, že je nepoužitelná ve svých základních funkcích, nebo pokud dojde k narušení uživatelských dat závažným způsobem, eventuelně jejich ztrátě v produkčním prostředí. Jedná se o stav, kdy nelze pomocí aplikace realizovat některý z důležitých procesů, pro které byla aplikace dodána. Uvedený stav může ohrozit běžný provoz a případně způsobit vysoké finanční či jiné škody. Uvedený problém nelze obejít existujícími IS/IT prostředky.
- 6.2. Požadavky se střední důležitostí jsou Požadavky týkající se:
 - 6.2.1. situací, kdy není umožněn provoz aplikace nebo její části pouze v určité variantě procesu. Funkčnost aplikace nebo její části je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Problém se dá obejít existujícími IS/IT prostředky.
- 6.3. Požadavky s nízkou důležitostí jsou Požadavky týkající se:
 - 6.3.1. situací, které znamenají menší narušení funkcí aplikace nebo její části nebo znepříjemnění práce uživatele v systému aplikace a nespádají do jedné z výše uvedených skupin.
- 6.4. V případě důvodných pochybností o tom, do které skupiny Požadavků daný Požadavek spadá, platí, že spadá do skupiny s nižší důležitostí.

7. Hodnocení Požadavků

7.1. Poskytovatel bude vyhodnocovat Požadavky na základě informací poskytnutých od Klienta. Pokud není Požadavek úplný nebo neposkytuje dostatečný detail potřebný pro zahájení řešení Požadavku, vyzve Poskytovatel Klienta k doplnění. Klient poskytne doplnění v maximálním rozsahu, který po něm lze rozumně požadovat, a to bez zbytečného odkladu poté, co byla Klientovi doručena výzva k doplnění Požadavku. Do doby doplnění Požadavku se lhůta pro zahájení řešení Požadavku dle čl. 10 Provozních podmínek staví.

8. Čas přijímání Požadavků

8.1. Poskytovatel je povinen přijímat Požadavky pouze v čase od 9:00 hodin do 16:00 hodin, a to pouze ve všední dny.

8.2. Požadavek doručený Poskytovateli mimo výše vymezený čas se považuje za doručený momentem počátku následující doby, ve které je Poskytovatel povinen přijímat Požadavky.

9. Tabulka řešení Požadavků

Důležitost	Doba zahájení (hodina)	Doba vyřešení (hodina)
Vysoká	4	36
Střední	8	72
Nízká	48	dle dohody

10. Řešení Požadavků

10.1. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení Požadavku s vysokou důležitostí ve lhůtě 4 hodin (Doba zahájení) a vyřešit Požadavek ve lhůtě 36 hodin (Doba vyřešení), to vše od doručení takového

Požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 8 Provozních podmínek.

10.2. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení Požadavku se střední důležitostí ve lhůtě 8 hodin (Doba zahájení) a vyřešit Požadavek ve lhůtě 72 hodin (Doba vyřešení), to vše od doručení takového Požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 8 Provozních podmínek.

10.3. Poskytovatel má povinnost zahájit řešení Požadavku s nízkou důležitostí ve lhůtě 48 hodin (Doba zahájení) od doručení takového Požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 8 Provozních podmínek a vyřešit Požadavek dle dohody Smluvních stran.

11. Konzultace a poradenství

11.1. V situaci, kdy Klient doručí Poskytovateli žádost, která bude vyhodnocena jako Žádost o poskytnutí konzultace a poradenství, budou konzultace a poradenství poskytovány podle odst. 1.3.6 Smlouvy v rozsahu do dvou (2) hodin měsíčně.

11.2. V případě zájmu Klienta o poskytnutí konzultace a poradenství nad rámec rozsahu uvedeném v odst. 1.3.6 Smlouvy, bude taková žádost vyhodnocena jako Žádost o provedení změny.

12. Provedení změny

12.1. V situaci, kdy Klient doručí Poskytovateli žádost, která bude vyhodnocena jako Žádost o provedení změny, zašle Poskytovatel Klientovi nabídku služeb, na jejímž základě bude provedena objednávka.

12.2. Podmínky objednávky budou určeny na základě dohody Smluvních stran.

12.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout Žádost o provedení změny.

13. Datové úložiště

- 13.1. V případě překročení kapacity datového úložiště dle odst. 1.3.5 Smlouvy, se kapacita datového úložiště automaticky zvýší o 20 %.
- 13.2. Smluvní cena se v případě zvýšení kapacity datového úložiště v souladu s odst. 13.1 Provozních podmínek automaticky zvyšuje po zbytek příslušného Období v poměrné výši.
- 13.3. Poskytovatel se zavazuje o překročení kapacity datového úložiště ve smyslu odst. 13.1 Provozních podmínek neprodleně vyrozumět Klienta a současně Klientovi zaslat fakturu.
- 13.4. Klient je povinen uhradit fakturovanou částku (doplatek) Poskytovateli do čtrnácti (14) dnů ode dne obdržení faktury, pokud není na faktuře uvedeno jinak.
- 13.5. V případě zájmu Klienta o trvalé zvýšení velikosti datového úložiště se Smluvní strany zavazují o uvedeném uzavřít dodatek ke Smlouvě.
- 13.6. Poskytovatel má právo na Smluvní cenu v plné výši, i pokud Klient nevyužije plný rozsah Servisních služeb.

14. Platební podmínky

- 14.1. Smluvní cena za první Období (prvních 12 měsíců) je splatná nejpozději do 14 dnů ode dne doručení daňového dokladu (faktury).
- 14.2. Po každém automatickém prodloužení Smlouvy dle odst. 2.3 Smlouvy bude Poskytovatel vystavovat faktury za příslušné (nadcházející) Období. Poskytovatel má právo zaslat Klientovi fakturu prostřednictvím e-mailu od následujícího dne po automatickém prodloužení Smlouvy a povinnost ji zaslat nejpozději jeden (1) měsíc před koncem

příslušného Období.

- 14.3. Za účelem splnění povinností dle odst. 14.2 Provozních podmínek se Klient zavazuje sdělit Poskytovateli svou e-mailovou adresu.
- 14.4. Klient je povinen uhradit veškeré fakturované částky Poskytovateli do čtrnácti (14) dnů ode dne obdržení faktury, pokud není na faktuře uvedeno jinak.
- 14.5. Jakékoliv finanční plnění pro Poskytovatele je splatné bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě.
- 14.6. Povinnost zaplatit je splněna dnem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.

15. Inflační doložka

- 15.1. Smluvní strany se dohodly, že Smluvní cena se navýší každý rok automaticky o míru inflace, která je vyjádřena přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, dle údajů Českého statistického úřadu, publikovaných na jeho internetových stránkách, uvedených ke kalendářnímu měsíci odpovídajícímu měsíci, v němž byla Smlouva podepsána. Ke zvýšení dochází ode dne v příslušném měsíci, který se číselným označením shoduje s datem podpisu Smlouvy. Smluvní strany pro odstranění pochybností uvádí, že k úpravě Smluvní ceny dle tohoto ustanovení Provozních podmínek není třeba uzavírat dodatek ke Smlouvě. Smluvní strany však mohou z důvodu právní jistoty o navýšení Smluvní ceny sepsat zápis podepsaný oběma Smluvními stranami.

16. Smluvní pokuta

- 16.1. V případě, že se Klient dostane do prodlení se zaplacením Smluvní ceny nebo jakékoliv její části

podle čl. 14 Provozních podmínek, zavazuje se zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení až do úplného zaplacení Smluvní ceny.

16.2. V případě nedodržení požadované dostupnosti uvedené v odst. 3.1 Provozních podmínek se Poskytovatel zavazuje za nedodržení definované dostupnosti poskytované služby (propojení infrastruktury do sítě internet) spadající do kategorie Požadavků s vysokou důležitostí zaplatit smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každé jedno (1) nedodržené procento dostupnosti.

16.3. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se zahájením řešení Požadavku se střední důležitostí podle čl. 10 Provozních podmínek, zavazuje se zaplatit Klientovi smluvní pokutu ve výši 0,5 % ze Smluvní ceny za každý den prodlení až do zahájení řešení daného Požadavku.

16.4. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s vyřešením Požadavku se střední důležitostí podle čl. 10 Provozních podmínek, zavazuje se zaplatit Klientovi smluvní pokutu ve výši 0,5 % ze Smluvní ceny za každý den prodlení až do vyřešení daného Požadavku.

16.5. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení se zahájením řešení Požadavku s nízkou důležitostí podle čl. 10 Provozních podmínek, zavazuje se zaplatit Klientovi smluvní pokutu ve výši 0,5 % ze Smluvní ceny za každý den prodlení až do zahájení řešení daného Požadavku.

16.6. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na nárok na náhradu škody v plném rozsahu.

17. Odpovědnost za škodu

17.1. Poskytovatel odpovídá Klientovi za škodu

způsobenou Poskytovatelem Klientovi porušením povinností Poskytovatele uvedených ve Smlouvě či Provozních podmínkách.

18. Shromažďování a zpracovávání informací

18.1. Klient užíváním aplikace vyjadřuje svůj souhlas se shromažďováním a zpracováváním informací o Klientovi a jeho koncových uživateli, a to za účelem zdokonalování a optimalizace aplikace nebo nových aplikací a modulů. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že ačkoliv je Klient stálým vlastníkem obsahu, jakmile je obsah zanesen do aplikace, zůstávají tyto informace v aplikaci jako součást kompletního souboru dat.

18.2. Klient bere na vědomí a vyjadřuje svůj souhlas s tím, že Poskytovatel může za účelem naplnění odst. 18.1 Provozních podmínek poskytnout uvedené informace v anonymizované a šifrované podobě třetím stranám za současného splnění podmínek GDPR.

18.3. Klient bere na vědomí a vyjadřuje svůj souhlas s tím, že Poskytovatel může prohlížet, uchovávat a zveřejňovat data serveru nebo obsah aplikace v případě, že má takovou povinnost ze zákona, anebo v dobré víře, že takové prohlížení, uchovávání nebo zveřejnění je odůvodněně nezbytné pro dodržování právních postupů či plnění Provozních podmínek.

19. Náklady

19.1. Poskytovatel nenese odpovědnost za jakékoliv náklady na cestování, ubytování, výpočetní techniku, telekomunikaci, operační software, nebo jiné náklady potřebné pro používání aplikace.

20. Vyšší moc

- 20.1. Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností ze Smlouvy a Provozních podmínek po dobu trvání vyšší moci do té míry, dokud po nich nebylo možné požadovat, aby neplnění svých povinností ze Smlouvy a Provozních podmínek v důsledku vyšší moci předešly.
- 20.2. Za vyšší moc je pro účely Smlouvy a Provozních podmínek považována každá událost nezávislá na vůli Smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možné předvídat v době vzniku Smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska Smlouvy a Provozních podmínek
- považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silná vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu Smluvních stran.
- 20.3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle Smlouvy a Provozních podmínek pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.

21. Důvěrnost

- 21.1. Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní ani nepoužijí žádné know-how a/nebo informaci obchodní a/nebo výrobní povahy, se kterými se seznámí v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy (dále též jen „**Důvěrná informace**“).
- 21.2. Povinnost mlčenlivosti podle odstavce 21.1 Provozních podmínek platí s výjimkou případů, kdy:
- 21.2.1. Smluvní strana udělila předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace druhé Smluvní straně.
- 21.2.2. Právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou

informaci.

- 21.2.3. Zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci předmětu této Smlouvy.
- 21.2.4. Je to podle jakékoliv smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami dovoleno.
- 21.3. Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.
- 21.4. Klient tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako svého zákazníka.