

Servisní smlouva (SLA) číslo _____

Níže uvedené smluvní strany uzavírají tuto smlouvu jako obchodněprávní po dohodě podle § 262 a § 269 odst. 2 obchodního zákoníku - zákona č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Smluvními strany:

Dodavatel:

Obchodní firma: NG Consulting s.r.o.
Zápis v rejstříku: Městský soud v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 31574
Sídlo: Ševčíkova 427/7, PSČ 460 06 Liberec
IČ: 22792988
DIČ: CZ22792988
Bankovní spojení: Fio banka a.s., číslo účtu: 2000251415/2010
Statutární orgán: Ing. Lukáš Nesvadba, jednatel společnosti
(dále jen „Dodavatel“)

a

Klient:

Název:
Sídlo:
IČO:
DIČ:
Bankovní spojení:
Statutární orgán:
(dále jen „Klient“)

Uzavírají tuto smlouvu:

1. Definice pojmů:

- 1.1. **SLA** („Service Level Agreement“) znamená dohodu o sjednané úrovni poskytovaných služeb.
- 1.2. **Služba** je definovaný úkon vykonaný na základě požadavku Klienta, nebo úkon nutný pro zachování funkčnosti webové aplikace Klienta.
- 1.3. **Webová aplikace** se rozumí jakákoliv webová aplikace vytvořená Poskytovatelem ve prospěch Klienta v souladu s jeho požadavky.
- 1.4. **Webhostingem** se rozumí prostor pro provoz webových aplikací, elektronické pošty a databází.
- 1.5. **Doménou** se rozumí jednoznačná identifikace Webhostingu
- 1.6. **Klientské centrum** je webová aplikace Dodavatele zajišťující komplexní komunikaci s Klientem a evidování stavů požadavků klienta. Základní vlastností je garantovaná reakční doba na řešení požadavků.
- 1.7. **Požadavek** je žádost Klienta na provedení změny, úpravy webové aplikace, nahlášení závady, nebo jiných činností, které vyplývají z této smlouvy.
- 1.8. **Doba odezvy** je doba, kdy je Klientem odeslán požadavek a Dodavatel začíná pracovat na jejím řešení.
- 1.9. **Měsíční paušál** je sjednaný objem pracovních hodin v jednom kalendářním měsíci, který je poskytován na všechny druhy prací vyplývajících z této smlouvy a fakturován vždy k poslednímu dni daného měsíce.
- 1.10. **Dokončení** je stav, kdy Dodavatel zrealizuje řešení požadavku. Variantou je také převedení požadavku do méně závažné kategorie požadavku.

2. Účel a předmět smlouvy

- 2.1. Klient používá webovou aplikaci na Doméně [redacted] vytvořenou Dodavatelem na základě předcházejících právních vztahů.
- 2.2. Za účelem zajištění funkčnosti webové aplikace a jejího dalšího rozvoje se rozhodly smluvní strany uzavřít tento smluvní vztah o poskytování služeb.

3. Formy poskytování služeb

- 3.1. **Servisní podpora v rámci měsíčního paušálu** je poskytována pro správu webové aplikace, zajištění funkčnosti, rozvoje a řešení závad v garantovaném množství odběru pracovních hodin.
- 3.2. **Servisní podpora nad rámec měsíčního paušálu** je poskytována pro správu webové aplikace, zajištění funkčnosti, rozvoje a řešení závad, které překročí v jednom kalendářním měsíci sjednaný rozsah pracovních hodin a tyto úkony jsou účtovány dle hodinových sazeb pro jednotlivé typy pracovních činností dle ceníku popsaneho v bodě 13. této smlouvy.
- 3.3. **Práce na vyžádání** jsou poskytovány Klientům, kteří nevyužívají měsíčního paušálu, a na základě jejich požadavku, nebo prací nutných k zajištění funkčnosti webové aplikace je jim na konci kalendářního měsíce účtováno dle hodinových sazeb jednotlivých pracovních úkonů.

4. Doba plnění

- 4.1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu a je uzavřena na dobu jednoho kalendářního roku od podpisu této smlouvy.
- 4.2. Kterákoliv strana je tuto smlouvu oprávněna vypovědět. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 4.3. Ze strany Dodavatele může být tato smlouva ukončena odstoupením pro podstatné porušení povinnosti platit sjednanou cenu, pokud toto porušení trvá déle než jeden měsíc.
- 4.4. Ze strany Klienta může být tato smlouva ukončena odstoupením pro podstatné porušení povinností dle této smlouvy, nebo v případě, že Dodavatel ani po Klientově dodatečné výzvě k nápravě bude tuto smlouvu porušovat.

5. Rozsah, cena plnění a způsob úhrady

- 5.1. Měsíční paušál je dimenzován na množství hodin.
- 5.2. Cena za měsíční paušál činí bez DPH měsíčně.
- 5.3. Cenu za měsíční paušál s případnými vícepracemi jejichž cena je uvedena v bodě 13 této smlouvy zaplatí Klient oproti daňovému dokladu Dodavatele, vystavenému vždy k poslednímu dni v měsíci se splatností čtrnácti (14) dnů ode dne vystavení. Na daňovém dokladu budou zřetelně uvedeny jednotlivé fakturované činnosti včetně hodinových náročností.
- 5.4. K ceně za služby dohodnuté v této smlouvě bude připočtena sazba DPH ve výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

6. Smluvní podmínky

- 6.1. Smluvní strany sjednaly závazná pravidla pro způsob vzájemné komunikace pomocí služby provozované Dodavatelem pod označením Klientské centrum, která jsou uvedena v bodě 9 této smlouvy, včetně orientační klasifikace problémů popsanych v bodě 10 této smlouvy.
- 6.2. Klient je povinen zajistit:
 - 6.2.1. poskytnutí řádné součinnosti Dodavateli při plnění předmětu této smlouvy, jejíž důvod, předmět a rozsah musí být stanoven přiměřeně k řešenému požadavku.
- 6.3. Dodavatel je povinen:
 - 6.3.1. zajistit pohotovost personální zdroje v kvalifikaci a rozsahu pro řádný výkon plnění této smlouvy
 - 6.3.2. zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech získaných při plnění předmětu této smlouvy u Klienta.

7. Záruky

- 7.1. Dodavatel zaručuje Klientovi, že svoji činnost bude provádět s odbornou péčí na základě požadavků Klienta. V případě nevhodných pokynů Klienta, nebo v případě předání neúplných, nebo chybných podkladů nenese Dodavatel odpovědnost za provedené činnosti.
- 7.2. Dodavatel se zavazuje provádět služby v kvalitě odpovídající účelu smlouvy.
- 7.3. Klient ručí, že disponuje právy ke všem textovým, obrazovým a multimediálním podkladům předávaným Dodavateli.

8. Sankce a smluvní pokuty

- 8.1. V případě prodlení Klienta s úhradou dlužné částky se Klient zavazuje hradit zákonný úrok z prodlení.
- 8.2. V případě, že Dodavatel bude v prodlení s dodržáním garantované reakční doby dle bodu 11 a 12 této smlouvy, sjednává se smluvní pokuta ve výši 200,- Kč za každou hodinu prodlení v případě požadavku kategorie A dle bodu 10 této smlouvy, nebo ve výši 200,- Kč za každý započatý den prodlení v případě požadavků kategorie B a C dle bodu 10 této smlouvy.

9. Pravidla komunikace

- 9.1. Obecná komunikace mezi Klientem a Dodavatelem je možná pomocí emailové komunikace, telefonního hovoru, mobilního hovoru, nebo osobním kontaktem.
- 9.2. V případě zadání požadavku Klientem, jsou tyto požadavky zadávány přes formulář, který je volně dostupný na adrese <http://ngstranky.cz/novy-pozadavek>
- 9.3. K zadávání požadavků a pro případnou další komunikaci pro zpracování požadavku je určena ze strany Klienta kontaktní osoba.
 - 9.3.1. **Jméno kontaktní osoby:** nutno doplnit Klientem
 - 9.3.2. **Emailová adresa:** nutno doplnit Klientem
 - 9.3.3. **Telefonický kontakt:** nutno doplnit Klientem
- 9.4. Kontaktní osoba při zadávání požadavku na řešení problému do Klientského centra zadává veškeré potřebné informace a materiály nutné ke specifikaci problému odrážející stupeň jeho priority.
- 9.5. Vznikne-li potřeba změnit, nebo přidat další kontaktní osobu, tento požadavek je možný zadat rovněž přes daný kontaktní formulář.
- 9.6. Doba odezvy začíná odesláním požadavku v pracovní dny od 8:00 do 16:00. Pokud bude zpráva doručena mimo tento časový úsek, v době pracovního volna, klidu nebo státem stanovených svátků, začíná se doba odezvy počítat od 8:00 následujícího pracovního dne.
- 9.7. Při zadání požadavku je stav požadavku Klientem nastaven na „Nový“. Jakmile je požadavek v řešení, je stav změněn Dodavatelem na „V rozpracování“ a klientovi je tato změna stavu oznámena na emailovou adresu kontaktní osoby.
- 9.8. Po dokončení požadavku je nastaven stav na „Dokončeno“ a Klientovi je tato změna stavu oznámena na emailovou adresu kontaktní osoby.
- 9.9. V případě změny kategorie (priority) požadavku Dodavatelem zůstává stav požadavku nastaven na „V rozpracování“ a doba dokončení požadavku se řídí kategorií, na kterou byl změněn.

10. Kategorizace požadavků

- 10.1. **Kategorie A** – priorita „Vysoká“ je vada, která znemožňuje práci uživatelům webové aplikace a ohrožuje podnikatelskou činnost Klienta.
- 10.2. **Kategorie B** – priorita „Střední“ je vada, která znemožňuje práci uživatelům webové aplikace. Za odstranění vady se považuje i nalezení náhradního postupu, nebo řešení, které zajistí funkčnost minimálně ve stejné úrovni.
- 10.3. **Kategorie C** – priorita „Normální“ je vada, nebo požadavek na úpravu, která komplikuje práci uživatelům webové aplikace, případně upravuje nebo rozšiřuje její funkčnost. Za odstranění vady se považuje i nalezení náhradního postupu, nebo řešení, které zajistí funkčnost minimálně ve stejné úrovni.

11. Realizace požadavků pro klienty s měsíčním paušálem

Kategorie	Doba odezvy	Dokončení
A	2 hodiny	24 hodin
B	8 hodin	48 hodin
C	2 pracovní dny	5 pracovních dní

12. Realizace požadavků pro klienty bez měsíčního paušálu

Kategorie	Doba odezvy	Dokončení
A	6 hodin	36 hodin
B	12 hodin	60 hodin
C	2 pracovní dny	10 pracovních dní

13. Ceník pracovních činností

Název pracovní činnosti	Popis pracovní činnosti	Hodinová sazba
Technická podpora	Realizace požadavků z oblasti zajištění provozu domény, webhostingu, emailových služeb, plnění obsahu a další obecné práce na webové aplikaci	390,- Kč/každá započatá hodina
Grafické práce	Příprava grafických podkladů pro webovou aplikaci klienta	690,- Kč/každá započatá hodina
Programátorské práce	Úprava a rozvoj funkčnosti webové aplikace Klienta	690,- Kč/každá započatá hodina
SEO specialista, analytika	Veškeré analytické práce, testování uživatelské přívětivosti, marketingové poradenství, optimalizace, marketingové kampaně	790,- Kč/každá započatá hodina

