

## OBCHODNÍ PODMÍNKY K SERVISNÍ SMLOUVĚ (SLA)

obchodní společnosti

**Poski.com s.r.o.**

se sídlem: Slévárenská 404/13, Ostrava – Mariánské Hory, 709 00, IČ: 27791505,  
zapsána u rejstříkového soudu v Ostravě pod značkou C41782

e-mail: info@poski.com, bankovní spojení: 2762248001/5500

### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto obchodní podmínky k servisní smlouvě (dále jen „SLA“) obchodní společnosti Poski.com s.r.o., se sídlem: Slévárenská 404/13, Ostrava – Mariánské Hory, 709 00, IČ: 27791505, zapsané u rejstříkového soudu v Ostravě pod značkou C41782 (dále jen jako „dodavatel“) upravují v souladu s ust. § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě servisní smlouvy uzavřené mezi dodavatelem a jinou právnickou osobou nebo fyzickou osobou - podnikatelem (dále jen jako „objednatel“). OP jsou zpřístupněny na webových stránkách dodavatele www.poski.com a www.tvorbaeshopy.cz, zaslány společně s nabídkou a objednateli je dána možnost se s nimi před uzavřením servisní smlouvy seznámit.

### II. PROCES UZAVŘENÍ SMLOUVY

1. Dodavatel na základě poptávky zašle objednateli nabídku, obsahující nejméně:

- 1.1 identifikační údaje dodavatele,
- 1.2 identifikační údaje objednatele včetně e-mailu a telefonního kontaktu,
- 1.3 označení a popis požadované služby,
- 1.4 délka trvání smlouvy (závazku),
- 1.5 měsíční cena služby (výše případně poskytnuté slevy),
- 1.6 odkaz na toto SLA.

2. Osoba oprávněná zastupovat objednatele nabídku podepíše a zašle zpět dodavateli. **Doručením podepsané nabídky nebo uhrazením první odměny za poskytování Služeb dodavateli**, dle toho, co nastalo dříve, vyslovuje objednatel souhlas s obsahem nabídky a zároveň prohlašuje, že se seznámil a souhlasí s těmito SLA a dochází mezi dodavatelem a objednatelem k uzavření servisní smlouvy, na základě níž se dodavatel zavazuje poskytovat objednateli služby dle nabídky a objednatel se zavazuje uhradit dodavateli odměnu, a to vše za podmínek uvedených v nabídce a v tomto SLA.



### III. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Dodavatel se zavazuje na základě uzavřené servisní smlouvy poskytovat objednateli služby související s údržbou, aktualizací, rozvojem a servisní podporou webové stránky, e-shopu, nebo jiného softwaru, který dodavatel pro objednatele zhotovil a/nebo zpřístupnil (dále jen „Software“), to vše v rozsahu a za podmínek stanovených v této servisní smlouvě (dále jako „Služby“) a objednatel se zavazuje dodavateli uhradit za poskytování Služeb odměnu (dále jako „servisní smlouva“).
2. **Dodavatel poskytuje Služby v následujících úrovních:**
  - A. **Konzervace** – Software bude zakonzervován a nebude dále rozvíjen ani aktualizován. Provádí se pouze drobné (vizuální) změny Software (např. změna barvy, výměna loga). Složitější úpravy Software nebo administrace Clevero nebude prováděna.
  - B. **Balíček Údržba** – Software bude pravidelně technologicky udržován. Budou prováděny nejzákladnější práce, aby byl software i nadále udržitelný a funkční. Rozsáhlý vývoj Softwaru a implementace dalších funkcí ale již prováděna nebude, shodně jako nebudou prováděny ani úpravy napojení Software na produkty třetích stran.
  - C. **Balíček Údržba + facelift** – Software bude pravidelně technologicky udržován. Budou prováděny nejzákladnější práce, aby byl software i nadále udržitelný a funkční. Rozsáhlý vývoj Softwaru a implementace dalších funkcí ale již prováděna nebude, shodně jako nebudou prováděny ani úpravy napojení Software na produkty třetích stran. Rozvíjeny budou pouze webové stránky objednatele.
  - D. **Balíček Rozvoj** – Software bude pravidelně technologicky udržován a budou do něj pravidelně implementovány i vývojové novinky dodavatele. Software může být nadále technicky rozvíjen dle konkrétních požadavků objednatele.
  - E. **Balíček Rozvoj + facelift** - Software bude rozvíjen v maximální možné míře dle potřeb a požadavků objednatele. Rozvíjeny budou také webové stránky objednatele.
3. Obsah jednotlivých úrovní poskytovaných Služeb je, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, následující:

	A) Konzervace	B) Balíček Údržba	C) Balíček Údržba + facelift	D) Balíček Rozvoj	E) Balíček Rozvoj + facelift
Možnost dalších rozvojových úprav malého rázu	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Ošetření formulářů na webu proti spamům a napadení	NE	ANO - jednorázová základní ochrana	ANO - jednorázová základní ochrana	ANO - nejnovější ochrana každý rok	ANO - nejnovější ochrana každý rok
Upgrade programovacího jazyka PHP	NE	ANO - jednorázově na verzi 8	ANO - jednorázově na verzi 8	ANO - na nejnovější verzi každý rok	ANO - na nejnovější verzi každý rok



Údržba napojení na systémy třetích stran	NE - negarantujeme dále funkčnost napojení	ANO – jednorázově v původní verzi napojení	ANO – nejnovější verze každý rok	ANO – nejnovější verze každý rok	ANO – nejnovější verze každý rok
Pravidelná implementace důležitých legislativních změn	NE	ANO	ANO	ANO	ANO
Reimplementace individuálních modulů a funkcí	NE - negarantujeme dále funkčnost individualit	NE - negarantujeme dále funkčnost individualit	NE - negarantujeme dále funkčnost individualit	ANO	ANO
Upgrade systému Clevero 2x ročně na novou verzi	NE	NE	NE	ANO	ANO
Získání novinek funkcí Clevero	NE	NE	NE	ANO	ANO
Pravidelné aktualizace webových stránek	NE - stránky mohou vykazovat chyby	NE - stránky mohou vykazovat chyby	ANO	NE - stránky mohou vykazovat chyby	ANO

4. Obsahem poskytovaných Služeb není jakákoliv údržba či servis vztahující se k software třetích stran, počítačové síti objednatele, údržbě hardware objednatele či údržbě jiných počítačových programů užívaných objednatelem. Není-li výslovně dohodnuto jinak, dodavatel neprovádí zálohování dat objednatele souvisejících se Software.

#### IV. POSKYTOVÁNÍ MAINTENANCE

- Objednatel je oprávněn v rámci servisní smlouvy k základní údržbě ujednat za účelem dalšího individuálního rozvoje Software tzv. maintenance. Rozsah (počet hodin za časové období) včetně odměny budou ujednány v nabídce.
- Objednatel se zavazuje vyhradit si a garantovat kapacitu k provedení maintenance v rozsahu ujednaném v servisní smlouvě.
- Rozsah a obsah čerpání zadává objednatel. **Nevyčerpané hodiny v měsíci jsou nepřenosné** do dalšího měsíce, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

#### V. ODMĚNA

- Objednatel se zavazuje dodavateli za poskytování Služeb uhradit odměnu ve výši stanovené v servisní smlouvě. Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, je objednatel povinen hradit odměnu dodavateli pravidelnými měsíčními platbami, a to po sjednané období, tj. po dobu trvání servisní smlouvy.



2. Odměna uvedená na webových stránkách dodavatele nebo informačních materiálech dodavatele je pouze informativní.
3. K odměně bude vždy připočítána daň z přidané hodnoty ve výši stanovené obecně závaznými právními předpisy ke dni uskutečnění zdanitelného plnění, když dodavatel je registrovaným plátcem daně z přidané hodnoty.
4. Dodavatel vystaví objednateli na odměnu daňový doklad (fakturu) splatný ve lhůtě 10 kalendářních dní ode dne jeho vystavení.
5. Faktura musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., Zákon o dani z přidané hodnoty. Objednatel souhlasí s vystavováním daňových dokladů (faktur) v elektronické podobě.
6. Objednatel je oprávněn poskytnout dodavateli slevu na odměnu za poskytování Služeb v případě uzavření servisní smlouvy delšího trvání. Poskytnutí slevy je nenárokové a její poskytnutí shodně jako výše slevy závisí čistě na úvaze dodavatele. V případě předčasného ukončení servisní smlouvy se objednatel zavazuje dodavateli doplatit částku ve výši součinu poskytnuté slevy za jeden měsíc poskytování Služeb a ujednané doby trvání smlouvy, a to do 7 dní od předčasného ukončení servisní smlouvy.
7. Dodavatel poskytuje Služby za hodinovou odměnu (bez DPH):
  - **Hodinová sazba základní .....1.000 Kč**
    - jedná se o základní hodinovou sazbu práce podpory, grafika a marketingu dodavatele.  
Servisní úkol je dodavatelem splněn, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, do 96 hodin od přijetí zadání (tzv. běžný úkol).
  - **Hodinová sazba programátor a analytik .....1.500 Kč**
    - jedná se o hodinovou sazbu implementačních prací dodavatele prováděných programátorem nebo analytikem; jedná se především o práce ovlivňující funkcionalitu Software.
  - **Hodinová sazba kodér .....1.500 Kč**
    - jedná se o hodinovou sazbu implementačních prací dodavatele prováděných kodérem; jedná se především o práce ovlivňující vzhled a uživatelskou přívětivost Software.
  - **Hodinová sazba urgentní .....2.000 Kč**
    - jedná se o hodinovou sazbu při označení servisního úkonu objednatel jako urgentního. Urgentní servisní úkon je vykonán do 48 hodin od zadání úkolu (v pracovní době), nebo je mezi smluvními stranami ujednána jiná lhůta odpovídající povaze, náročnosti a urgentnosti úkonu.
  - **Hodinová sazba komunikační .....1.000 Kč**



- jedná se o hodinovou sazbu určenou na zodpovězení dotazu či ostatní reakce, které nepotřebují odborný zásah pracovníka dodavatele; odměna je účtována za každých započatých 10 minut poskytování Služeb v poměrné výši k hodinové sazbě odměny.
  - **Neoprávněná reklamace .....800 Kč**
    - znamená, že objednateli reklamujícímu neoprávněně úkon dodavatele bude naúčtována jednorázová částka za neoprávněnou reklamaci a čas spojený s řešením těchto požadavků.
8. Výše odměny může být ze strany dodavatele jednostranně měněna. Změna odměny bude vždy objednateli oznámena e-mailem nejpozději 3 měsíce před účinností změny výše odměny. Objednatel má současně právo smlouvu z důvodu navýšení odměny vypovědět. Smlouva zaniká dnem přecházejícím dni účinnosti změny výše odměny.
9. Součástí odměny za Služby nejsou věcné náklady dodavatele (cestovné, ubytování apod.), které mu vzniknou při plnění servisní smlouvy. Tyto náklady se objednatel zavazuje uhradit samostatně.
10. Je-li objednatel v prodlení s úhradou odměny, je povinen zaplatit dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,2 % denně z dlužné částky. V případě prodlení s úhradou odměny delším než 30 dnů je dodavatel oprávněn přerušit poskytování všech Služeb až do dne, kdy bude celá dlužná částka vč. příslušenství uhrazena. Během této doby není dodavatel v prodlení s poskytováním Služeb. Přerušování poskytování Služeb dle tohoto článku se nedotýká nároku dodavatele na úhradu měsíční odměny dle servisní smlouvy.

## VI. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Objednatel zadává požadavek na úkon servisní podpory prostřednictvím komunikačního systému servisní podpory dodavatele na adrese: <https://iis.poski.com/podpora/> (dále jen „komunikační systém“), prostřednictvím odeslaného požadavku na e-mailovou adresu: [podpora@poski.com](mailto:podpora@poski.com) či ve výjimečných případech telefonicky. Nahlášení požadavku dodavatel objednateli potvrdí. Objednatel se do komunikačního systému přihlašuje na základě svého identifikačního čísla a hesla, které je jedinečné pro každého objednatele (účet objednatele). Objednatel je povinen chránit přihlašovací údaje proti zneužití.
2. Veškerá komunikace mezi dodavatelem a objednatel probíhá výhradně přes komunikační systém, a to i v případě, kdy byl požadavek zadán telefonicky nebo e-mailovou formou.
3. Dodavatel poskytuje Služby v pracovní dny od 9:00 hod do 17:00 hod (dále jen „pracovní doba“). Dodavatel se zavazuje započít s poskytováním Služby v rámci reakční doby dle objednatel zvolené úrovně Služeb. Reakční dobou je doba od okamžiku obdržení zadaného požadavku objednatel do počátku jeho realizování dodavatelem. Je-li požadavek zadán mimo pracovní dobu, započne reakční doba první následující pracovní den v 9:00 hod.
4. Poskytování Služeb po zadání požadavku probíhá ve třech stádiích, o kterých je objednatel vždy prostřednictvím svého uživatelského účtu informován. Těmito úrovněmi se rozumí:
  - a) probíhající úkon,



- b) dokončený úkon,  
c) přijatý úkon.
5. Dodavatel se zavazuje informovat objednatele o dokončení vyřizování zadaného požadavku zprávou ze systému servisní podpory. Objednatel je oprávněn vyjádřit se ke každému úkonu do 7 dnů ode dne, kdy byl úkon evidován jako dokončený. Nevyjádří-li se objednatel v této lhůtě, přechází úkon automaticky do fáze „přijatého“, přičemž objednatel již není od tohoto okamžiku oprávněn měnit požadavek, rozporovat způsob a rozsah provedení ze strany dodavatele a je povinen uhradit dodavateli odměnu za poskytnuté Služby. Vyjádří-li se objednatel ve stanovené lhůtě k dokončenému úkonu, posoudí dodavatel obsah tohoto vyjádření a oprávněnost případných námitek a projedná s objednatelem další postup; nedohodnou-li se smluvní strany do 15 dnů ode dne vyjádření objednatele, má se za to, že práce dodavatele v rozsahu 3 hodin jsou dodavatelem provedeny řádně dle požadavků objednatele a objednatel je povinen za tyto práce uhradit dodavateli odměnu. Další jednání mezi dodavatelem a objednatelem týkající se provedených Služeb nad rozsah 3 hodin tímto nejsou dotčena.
  6. Objednatel bere na vědomí, že dálkový přístup k Software je nezbytným předpokladem pro poskytování Služeb. Objednatel dále bere na vědomí, že poskytování Služeb dodavatelem je závislé na limitech technických zařízení nezbytných k plnění Služeb a také na vlastnostech počítačových programů použitých k plnění Služeb.
  7. Objednatel je povinen poskytovat dodavateli součinnost potřebnou pro řádné a včasné plnění dle smlouvy. V opačném případě není dodavatel v prodlení a lhůty a termíny se posouvají o dobu, po kterou nemůže dodavatel plnit své povinnosti z důvodu neposkytnutí této součinnosti.
  8. V případě, že předpokládaný rozsah Služeb je delší než 3 hodiny, dodavatel informuje o této skutečnosti objednatele a tento požadavek se realizuje formou samostatné smlouvy a schválením rozsahu i termínu dokončení.
  9. Místem poskytování Služeb je sídlo nebo provozovna dodavatele. Pokud to povaha plnění umožňuje, je dodavatel oprávněn poskytovat Služby také vzdáleným přístupem, přičemž se objednatel zavazuje, že dodavatel takovýto vzdálený přístup na jeho žádost umožní.

## VII. ODPOVĚDNOST, NÁHRADA ŠKODY

1. Dodavatel odpovídá za to, že Služby budou poskytovány svědomitě a v obvyklé odborné kvalitě. Služby budou poskytovány s náležitou odbornou péčí a prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti k plnění svých úkolů.
2. Smluvní strany odpovídají za způsobenou škodu dle platných právních předpisů a této Smlouvy, přičemž se zavazují vyvinout maximální úsilí, aby vzniku škody předcházeli nebo alespoň minimalizovali vzniklou škodu.
3. Dodavatel nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy a není v prodlení, pokud k tomuto došlo v důsledku prodlení s plněním závazků objednatele



nebo v důsledku okolností vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.

4. Okolností vylučující povinnost k náhradě škody se rozumí mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka, která nezávisle na její vůli brání kterékoli smluvní straně ve vykonávání činnosti související s touto Smlouvou, která je mimo její kontrolu a nastala bez jejího zavinění, jako jsou například, nikoliv však výlučně, živelné pohromy nebo zásahy veřejné moci; válečné události; opatření vlády; teroristické činy; epidemie nebo karanténní omezení; stávka zaměstnanců dodavatele, poruchy anebo kolísání dodávek elektrické energie, tepla, světla, internetu nebo telekomunikačních zařízení.
5. Dodavatel není dále povinen hradit objednateli ani třetí osobě škodu, pokud byla způsobena objednatelem, třetími osobami, softwarem třetích stran nebo jinými okolnostmi vzniklými nezávisle na vůli dodavatele, a to například, nikoliv však výlučně, průnikem virů do informačního systému objednatele nebo kybernetickým útokem.
6. Smluvní strana se zavazuje bez zbytečného odkladu informovat druhou smluvní stranu, že u ní nastala okolnost vylučující povinnost k náhradě škody. Při výskytu okolností vylučujících povinnost k náhradě škody se lhůta pro plnění dle servisní smlouvy prodlužuje o dobu odpovídající době trvání této okolnosti.
7. Smluvní strany omezují právo na náhradu škody, která může objednateli na základě této smlouvy vzniknout, a to na celkovou částku ve výši 10 000 Kč, přičemž objednateli se hradí pouze skutečně vzniklá škoda a nikoliv ušlý zisk.

## VIII. LICENCE

1. Je-li výsledkem poskytované Služby i plnění, které může podléhat ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších předpisů nebo je výsledkem plnění autorské dílo ve smyslu § 2 autorského zákona, poskytuje dodavatel objednateli licenci. Licence je poskytována jako nevýhradní, územně neomezená a ke způsobu užití plynoucí z účelu uzavřené smlouvy. Licence je nepřenosná a objednatel není oprávněn udělovat třetí osobě podlicenci. Odměna za poskytnutí licence je zahrnuta v odměně za Služby, v rámci nichž je autorské dílo vytvořeno.

## IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto OP byly vydány v souladu s občanským zákoníkem, v platném znění, a pro práva a povinnosti smluvních stran smlouvou nebo těmito OP neupravenými platí příslušná ustanovení občanského zákoníku s tím, že se vylučuje užití ust. § 1805 odst. 2, § 1950, 1952 odst. 2, 1995 odst. 2 občanského zákoníku. V případě rozporů mezi zněním Smlouvy uzavřené mezi objednatelem a dodavatelem a těchto OP mají přednost ustanovení Smlouvy. Pokud některé z ustanovení těchto OP je nebo bude shledáno neplatným či neúčinným, neplatnost či neúčinnost takového ustanovení nebude mít za následek neplatnost OP jako celku ani jiných ustanovení těchto OP, pokud je takovéto neplatné nebo neúčinné ustanovení oddělitelné od zbytku OP. Neplatné či neúčinné ustanovení bude v takovém případě posuzováno podle těch zákonných ustanovení, která svým obsahem co nejvěrněji odpovídají podstatě a smyslu původního ustanovení OP.



2. Pro účely korespondence mezi objednatelem a dodavatelem je možné využívat jak poštovních služeb, tak elektronické pošty. Při využití elektronické pošty strany využívají tzv. „oznámení o doručení“ a při využití poštovních služeb se zásilky zasílají doporučeně. Kontaktní údaje dodavatele jsou uvedeny v těchto OP a kontaktní údaje objednatele jsou uvedeny v objednávkovém listě. V pochybnostech se má za to, že e-mailová zpráva byla doručena následující den od jejího odeslání a zásilka odesílaná prostřednictvím pošty desátým dnem od jejího uložení k vyzvednutí na poště.
3. Objednatel uděluje dodavateli výslovný souhlas s tím, že dodavatel je oprávněn uveřejnit, zejména ve svých propagačních a marketingových materiálech, webové prezentaci apod., jeho obchodní firmu, jméno či název spolu s logem objednatele jako referenci.
4. Objednatel je povinen nahlásit dodavateli bez zbytečného odkladu jakékoliv změny identifikačních údajů.
5. Tyto OP je dodavatel oprávněn měnit, přičemž změna je účinná ode dne jejich zveřejnění na internetových stránkách dodavatele [www.poski.com](http://www.poski.com) a [www.tvorba-eshopy.cz](http://www.tvorba-eshopy.cz).

OP jsou platné od 1.5.2024

Ing. Vladimír Vaněk

Jednatel Poski.com s.r.o.

