

# Všeobecné obchodní podmínky obchodní korporace Shean s.r.o. k Servisní smlouvě

## I. Úvodní ustanovení

1. Obchodní korporace Shean s.r.o., se sídlem Bezručova 2297/2, 678 01 Blansko, IČ 26968479, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddíle C, vložce 48866, vydává v souladu s ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku, v platném znění, tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“)
2. VOP se vztahují na právní vztahy mezi Smluvními stranami založené Servisní smlouvou (dále jen „Smlouva“).

## II. Smluvní strany

1. **Zhotovitel:** Shean s.r.o., se sídlem Bezručova 2297/2, 678 01 Blansko, IČ 26968479, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddíle C, vložce 48866.
2. **Objednatel:** právnická nebo fyzická osoba, která po seznámení se s těmito VOP uzavře se Zhotovitelem Smlouvu.

## III. Pojmy

1. **Internetová prezentace (e-shop) Objednatele** – internetová prezentace (e-shop) Objednatele na internetové adrese uvedené ve Smlouvě.
2. **Servisní služby** – služby Zhotovitele spočívající v odstraňování kritických, vážných a ostatních chyb, které se vyskytnou u internetové prezentace (e-shopu) Objednatele a veškeré další vícepráce na internetové prezentaci (e-shopu) Objednatele zadané ze strany Objednatele.
3. **Tarif SLA Business a SLA Excellent** – Tarif určený dohodou Zhotovitele a Objednatele ve Smlouvě.
4. **Kritické chyby** – chyby spočívající v nefunkčním hostingu, nefunkčních e-mailech, nemožnosti vytvořit a odeslat objednávku, nebo v nefunkční internetové prezentaci (e-shopu). Kritické chyby je nutné hlásit telefonicky.
5. **Vážné chyby** – chyby spočívající v pomalém načítání stránek, nefunkčním kontaktním formuláři, rozpadu struktury stránek v prohlížeči, chyby znesnadňující používání stránek, nebo chyby v propojení s ERP systémy (přenos objednávek, dat na e-shop apod.).
6. **Ostatní chyby** – další chyby v internetové prezentaci (e-shopu) Objednatele, které nejsou kritické či vážné, jejichž odstranění Zhotovitelem je objektivně možné a není závislé na třetí straně.

7. **E-mail** - kontaktní e-mail Zhotovitele nebo Objednatele uvedený ve Smlouvě.
8. **Telefon** - kontaktní telefon Zhotovitele nebo Objednatele uvedený ve Smlouvě
9. **Oznámení Objednatele o chybách** – Objednatel oznámí Zhotoviteli zjištěné chyby:
  - a. V pracovní době Zhotovitele na telefon nebo e-mail Zhotovitele, přičemž oznámení je doručeno telefonickým oznámením Zhotoviteli nebo doručením na e-mail Zhotovitele,
  - b. mimo pracovní dobu Zhotovitele na e-mail Zhotovitele, přičemž oznámení je doručeno počátkem pracovní doby Zhotovitele.
10. **Potvrzení o doručení oznámení Objednatele o chybách** – V případě, že je oznámení Objednatele o chybách odesláno na e-mail Zhotovitele v pracovní době Zhotovitele, Zhotovitel potvrdí na telefon nebo e-mail Objednatele doručení oznámení do jedné hodiny od odeslání oznámení. Pokud není Objednateli doručení oznámení potvrzeno do jedné hodiny od odeslání oznámení, považuje se oznámení za nedoručené a Objednatel je povinen oznámit zjištěné chyby na telefon Zhotovitele. V případě, že je oznámení Objednatele o chybách odesláno na e-mail Zhotovitele mimo pracovní dobu Zhotovitele, Zhotovitel ihned potvrdí na telefon nebo e-mail Objednatele doručení oznámení. Reakční doba se v tomto případě počítá od začátku pracovní doby následujícího dne po dni doručení oznámení.. Pokud není Objednateli doručení oznámení potvrzeno do jedné hodiny od počátku pracovní doby Zhotovitele, považuje se oznámení za nedoručené a Objednatel je povinen oznámit zjištěné chyby na telefon Zhotovitele. V potvrzení Zhotovitel uvede čas doručení oznámení a čas zahájení provádění servisní služby.
11. **Reakční doba Zhotovitele** – doba od doručení oznámení Objednatele o chybách, ve které je Zhotovitel povinen zahájit provádění servisní služby. Doba mimo pracovní dobu Zhotovitele se do reakční doby nezapočítává.
12. **Pracovní doba Zhotovitele** – za pracovní dobu Zhotovitele se považují všední dny (pondělí až pátek) od 8:00 do 16:00 středoevropského času.
13. **Problematické závady** – závady bránící provedení servisní služby, které nespočívají na straně Zhotovitele a jejichž odstranění je závislé na třetí straně. Zhotovitel nenes odpovědnost za služby poskytované Objednateli třetí stranou.

#### **IV. Předmět Smlouvy**

1. Zhotovitel se zavazuje po dobu trvání Smlouvy provádět servisní služby pro Objednatele dle Smlouvy a těchto VOP.
2. Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli za servisní služby cenu ve výši, způsobem a ve lhůtách dle Smlouvy a těchto VOP.

#### **V. Definice technických parametrů tarifů**

## Servisní balíčky pro systém Omnix

Balíčky SLA	Bez SLA	Business SLA	Excellent SLA
Cena SLA měsíčně	0	990 Kč	2 190 Kč
Cena SLA - e-shop s ERP	590 Kč	1 690 Kč	2 990 Kč
Počet hodin zdarma v ceně SLA	0	1,00	2,00
Reakční doba pro kritické chyby [hod]*	4**	2**	1**
Reakční doba pro závažné chyby [hod]*	72	24	12
Reakční doba pro ostatní chyby/požadavky [hod]*	168	48	24
Telefonické hlášení požadavků		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kontrola stránek 404 apod., Testomáto		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

\*Doba pro zahájení řešení chyby/požadavku.

\*\* Řešení kritických chyb v pracovní době - 8:00 - 16:00.

Definice servisních zásahů a další podrobnosti (kritické/závažné/ostatní chyby apod.) viz [servisní řád](#).

## VI. Termín plnění

1. Zhotovitel je povinen zahájit provádění servisní služby na základě oznámení Objednatele o chybách v reakční době stanovené těmito VOP. Doba mimo pracovní dobu Zhotovitele se do reakční doby nezapočítává.
2. Reakční doba Zhotovitele činí u Smlouvy s Tarifem **SLA Business**
  - a. U kritických chyb 2 hodin v pracovní době 8:00 - 16:00,
  - b. u závažných chyb 24 hodin,
  - c. u ostatních chyb a požadavků 48 hodin.
3. Reakční doba Zhotovitele činí u Smlouvy s Tarifem **SLA Excellent**
  - a. U kritických chyb 1 hodina v pracovní době 8:00 - 16:00,
  - b. u závažných chyb 12 hodin,
  - c. u ostatních chyb a požadavků 24 hodin.
4. Zhotovitel je povinen započít tzn. začít řešit servisní službu ve lhůtě stanovené těmito VOP, přičemž lhůta pro provedení servisní služby počíná běžet od doručení oznámení Objednatele o chybách. Délka řešení závady pak závisí na druhu chyby. Doba mimo pracovní dobu Zhotovitele se do této lhůty nezapočítává.
5. Dodržení termínu plnění je závislé na součinnosti ze strany Objednatele.
6. Jestliže Objednatel neposkytne potřebnou součinnost, nebo v případě, že je Objednatel v prodlení s placením některé platby dle Smlouvy, termín plnění se automaticky prodlužuje o dobu neposkytnutí součinnosti, nebo o dobu prodlení s placením, a po tuto dobu není Zhotovitel s plněním reakční doby v prodlení. Zhotovitel je v těchto případech oprávněn nezahájit nebo pozastavit službu, a to až do doby poskytnutí součinnosti či uhrazení plateb Objednatelem.
7. Objednatel ani Zhotovitel nejsou v prodlení v plnění svých povinností, jestliže prodlení bylo způsobeno okolnostmi vyšší moci, jako např. válka, přírodní katastrofy, záplavy, oheň, stávkový nebo dalšími okolnostmi neodvratitelné a nepředvídatelné povahy, které nastaly v době plnění Smlouvy a které znemožnily splnění povinností. O nesplnění povinností z důvodu vyšší moci se jsou Smluvní strany povinny neprodleně informovat. O dobu trvání vyšší moci se přiměřeně prodlužuje lhůta pro splnění povinností Objednatele i Zhotovitele.

## VII. Cena a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje platit Zhotoviteli za servisní služby měsíční paušální poplatek stanovený ve Smlouvě.
2. Na jednotlivé platby budou Zhotovitelem vystaveny faktury v podobě daňových dokladů, které budou Objednateli zaslány v elektronické podobě. Poplatek za každý uplynulý kalendářní měsíc je splatný na účet Zhotovitele uvedený ve Smlouvě vždy do patnáctého dne od patnáctého kalendářního dne od doručení faktury, přičemž faktura bude

Objednateli doručena nejpozději patnáctého dne následujícího měsíce.

3. Objednatel má na základě Smlouvy v rámci každého měsíce právo na stanovený počet hodin servisních služeb Zhotovitele zdarma. Do těchto hodin se nezapočítávají záruční opravy. Za každou další započatou čtvrt hodinu servisních služeb bude Zhotovitelem účtována Objednateli cena dle ceníku hodinových sazeb viz. příloha č. 1, pokud Smlouvou není stanovena jiná cena.
4. Pokud ve Smlouvě není stanoveno jinak, počet hodin zdarma u variant služby pro **weby, e-shopy a e-shopy s propojením na ERP systémy** činí:
  - a. U Smlouvy s tarifem **SLA Business**: 60 minut měsíčně,
  - b. u Smlouvy s tarifem **SLA Excellent**: 120 minut měsíčně.

### **VIII. Práva a povinnosti Smluvních stran**

1. Objednatel je povinen umožnit Zhotoviteli a jeho pracovníkům přístup ke všem zařízením, vlastnímu programovému vybavení a informačnímu systému v rozsahu nezbytném pro řádné plnění smlouvy.
2. Zhotovitel nenese odpovědnost za služby poskytované Objednateli třetí stranou, zejména za výpadky a poruchy serverů či nedostupnost internetové prezentace nebo e- shopu Objednatele, nefunkční informační systémy (např. ERP) apod.
3. Objednatel uděluje Zhotoviteli souhlas se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu, v jakém je Zhotoviteli poskytl. Objednatel souhlasí s tím, že jeho údaje budou po dobu platnosti této Smlouvy uchovány v databázi Zhotovitele při dodržení podmínek daných zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů.

### **IX. Sankce za porušení Smlouvy**

1. Smluvní strany si sjednávají pro případ prodlení Objednatele s placením některé platby, k jejíž úhradě je dle Smlouvy povinen, povinnost Objednatele zaplatit Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
2. Smluvní strany si sjednávají pro případ prodlení Zhotovitele za nedodržení reakční doby a termínu realizace povinnost Zhotovitele zaplatit Objednateli smluvní pokutu:
  - a. U tarifu SLA Business: 100,- Kč za každý den prodlení,
  - b. u tarifu SLA Excellent: 200,- Kč za každý den prodlení.

## **X. Ostatní ujednání**

1. Písemnosti budou druhé Smluvní straně zasílány prostřednictvím elektronické pošty. Pro účely doručování prostřednictvím elektronické pošty se užije e-mail Zhotovitele a Objednatele uvedený ve Smlouvě. Při doručování elektronickou poštou se písemnost považuje za doručenu jejím odesláním na e-mail druhé smluvní strany, pokud není těmito VOP stanoveno jinak.

## **XI. Trvání a ukončení Smlouvy**

1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
2. Smlouva může být uzavřena na dobu určitou nebo na dobu neurčitou. Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou.
3. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a Smluvní strana neoznámí druhé Smluvní straně nejpozději 1 měsíc před uplynutím doby, na kterou byla Smlouva sjednána, že trvá na jejím ukončení, změní se doba trvání Smlouvy na dobu neurčitou.
4. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran.
5. Smlouva na dobu neurčitou může být Smluvní stranou ukončena písemnou výpovědí bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 30 dní a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.
6. Smlouva na dobu určitou může být Smluvní stranou ukončena písemnou výpovědí bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 30 dnů a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.

## **XII. Závěrečná ujednání**

1. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.4.2022.
2. Tyto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy a Objednatel je povinen si je přečíst.
3. Zhotovitel je oprávněn tyto VOP změnit nebo doplnit. Smluvní vztahy mezi Zhotovitelem a Objednatelem se však řídí VOP, účinnými v době uzavření Smlouvy.
4. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky, podepsanými oběma Smluvními stranami. Jiné písemnosti, obsahující projevy stran či osob oprávněných je zastupovat, jako jsou zejména zápisy, protokoly, nejsou změnami ani doplňky Smlouvy.
5. V případě, že by některé ustanovení Smlouvy nebo těchto VOP bylo shledáno částečně nebo úplně neplatným, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení. Namísto neplatného ustanovení bude platit za dohodnuté takové ustanovení, které bude nejbližší odpovídat smyslu a účelu neplatného ustanovení.
6. Nastanou-li u některé ze Smluvních stran okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy, je povinna to bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně.

7. Smluvní strany výslovně sjednávají, že práva a povinnosti ze Smlouvy přecházejí na právní nástupce obou Smluvních stran.
8. Pro Smluvní strany je závazný výlučně právní řád (normy práva hmotného a procesního) platný na území Zhotovitele. Právní vztahy ze Smlouvy se řídí především zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník.
9. Smluvní strany se vzájemně dohodly, ve smyslu ustanovení § 89a Občanského soudního řádu, že pro případ řešení sporů vyplývajících ze smlouvy je dána pravomoc soudů a jejich místní příslušnost je následující:
  - a. Krajského soudu v Brně tam, kde bude dána věcná příslušnost krajského soudu,
  - b. Okresního soudu Blansko tam, kde bude dána věcná příslušnost okresního soudu.

V Blansku dne 01.04.2022

Shean s.r.o.  
Miloslav Novotný, jednatel

## Příloha č. 1: Hodinové sazby pro služby SHEAN



Služba	Hodinová sazba
Programátorské práce – (drobné HTML/CSS úpravy)	1 150 Kč/hod.
Programátorské práce – (HTML/CSS, Javascript, PHP, databázové systémy, konfigurátory atd)	1 350 Kč/hod.
Programátorské práce SENIOR	1 650 Kč/hod.
Plnění daty	1 150 Kč/hod.
Grafické práce	1 350 Kč/hod.
Školení a mentoring	1 650 Kč/hod.
Marketing (SEO, PPC, zbožové porovnávače, e-mailing apod.)	1 250 Kč/hod.
Analytické práce marketing	1 250 Kč/hod.
Analytické práce vývoj/podpora	1 350 Kč/hod.