**Smlouva o poskytování služeb č. CCRVM/002/2019**

**Článek I.**

**Smluvní strany**

**Objednatel: Centrála cestovního ruchu Východní Moravy, o.p.s.**

Adresa: J. A. Bati 5520, 761 90 Zlín

Zápis v obchodním rejstříku: oddíl O, vložka 338, vedený u Krajského soudu v Brně

Identifikační číslo: 277 44 485

Daňové identifikační číslo: CZ27744485, není plátce DPH

Zastupuje: Mgr. Petra Psotková, statutární zástupce

Telefon:

e-mail:

a

**Poskytovatel: RAAB Computer s.r.o.**

Sídlo: Čs. brigády 421, Bystřice pod Hostýnem 768 61

Zápis v obchodním rejstříku: oddíl C, vložka 96168, vedený u Krajského soudu v Brně

IČ: 05558069

DIČ: CZ05558069

Zastupuje: Ing. Ladislav Raab, jednatel

bankovní spojení:

č.ú.:

(dále jen: Poskytovatel)

**Článek II.**

**Preambule**

1. Tato smlouva je uzavírána v rámci realizace projektu „Turistický informační portál Zlínského kraje“ (dále jen „projekt“).
2. Poskytovatel prohlašuje, že má veškeré právní, technické a personální předpoklady, kapacity a odborné znalosti, jejichž je třeba k poskytování služeb sjednaných touto smlouvou (dále jen „služba“), a je schopen zajistit splnění sjednaného předmětu služby.

**Článek III.**

**Předmět plnění**

1. Účelem smlouvy je poskytování služeb **správy a zajištění podpory provozu turistického informačního portálu Východní Moravy**.
2. Správa zahrnuje tyto dílčí služby:
   1. Licence na užití redakčního systému (CMS) vč. aktualizací
   2. Webhosting s neomezenou kapacitou na zařízení Poskytovatele vč. aktualizací
   3. Denní rozdílové zálohy, kompletní týdenní záloha na geograficky odlišném serveru
   4. Výkonný antispam a antivir
   5. Garantovaná dostupnost (99,9 %/M, first reaquest do 300 ms)
   6. Helpdesk v pracovní dny 8-17:00
   7. Podpora uživatelů redakčního systému
   8. 10 čh/měsíc pro rozvoj portálu – dle požadavků objednatele
   9. Zvýhodněná hodinová sazba nad rámec měsíční správy
3. Poskytovatel se zavazuje a zaručuje, že veškeré činnosti a věcné plnění, které mají být provedeny na základě této smlouvy, budou provedeny řádně, v dohodnutých termínech a zcela v souladu s dohodnutou úrovní služeb - SLA (Service Level Agreement viz příloha č. 1 smlouvy), se znalostí a péčí, která je možné očekávat od odborníků, kteří mají požadované znalosti a relevantní zkušenosti s realizací činností obdobných jako je předmět této smlouvy.

**Článek IV.**

**Způsob realizace předmětu smlouvy**

* + 1. Při plnění zakázky na služby bude Poskytovatel postupovat zejména v souladu s platnými českými technickými normami, které přejímají evropské normy, evropskými normami, evropskými technickými schváleními, technickými specifikacemi zveřejněnými v Úředním věstníku Evropské unie a českými technickými normami, které se vztahují, upravují či jinak regulují předmět této smlouvy, se zadávací dokumentací zakázky vč. příloh.

**Článek V.**

**Čas a místo plnění**

1. Poskytování služeb bude zahájeno od 1. 1. 2020 na dobu neurčitou.
2. Místem plnění předmětu smlouvy se sjednává sídlo Poskytovatele, přičemž jednotlivé činnosti mohou být prováděny prostřednictvím vzdáleného přístupu.

**Článek VI.**

**Cena plnění, platební podmínky**

1. Cena za poskytování služeb dle této smlouvy za každé roční období byla stanovena dohodou účastníků smlouvy dle zákona číslo 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění, a to ve výši:

Cena bez DPH/rok 160 000 Kč

DPH 21 %/rok 33 600 Kč

Cena včetně DPH/rok 193 600 Kč

(slovy: sto-devadesát-tři-tisíc-šest-set-korun-českých-ročně)

1. Cena obsahuje veškeré náklady uchazeče nezbytné k realizaci díla.
2. Cena je nejvýše přípustná.
3. Změna ceny služby je možná na základě změny rozsahu služby a musí být sjednána písemným dodatkem k této smlouvě.
4. Výše ceny s DPH se v průběhu realizace služby může změnit v případě změny zákonné sazby DPH ke dni uskutečnění zdanitelného plnění oproti zákonné sazbě platné ke dni uzavření této smlouvy.
5. Strany se dohodly na níže uvedené formě fakturace:

Cena služby bude hrazena Objednatelem jedenkrát ročně na konci daného kalendářního roku. Platba bude provedena převodem finančních prostředků na účet Poskytovatele v termínu do 30 dnů po předání faktury Objednateli. Termínem úhrady se rozumí den odepsání peněžních prostředků z účtu Objednatele.

1. Faktura bude obsahovat náležitosti podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
2. Platba bude provedena na základě faktur, které budou splňovat náležitosti daňového dokladu dle obecně platných předpisů a budou označeny textem: „Tento doklad je hrazen z dotace Zlínského kraje“.
3. Nesplatnou fakturu je Objednatel oprávněn vrátit Poskytovateli, jestliže neobsahuje náležitosti dle předchozích odstavců nebo jestliže fakturovaná cena neodpovídá kvalitě služby (dle SLA). Nová 30ti denní lhůta splatnosti pak začne běžet doručením opravené faktury.

**Článek VII.**

**Redakční systém**

1. Práva k redakčnímu systému i všem jeho částem jsou vlastnictvím autora - Poskytovatele Služby.
2. Součástí redakčního systému jsou všechny moduly nutné pro provoz moderního turistického informačního portálu vč. jazykových mutací.
3. Objednateli je udělena plná výhradní licence na redakční systém k účelu stanovenému touto smlouvou.
4. Při ukončení smlouvy má Objednatel právo i nadále využívat redakční systém vč. poskytnutí zdrojového kódu (bez dalších aktualizací a bezpečnostních záplat) a obdrží od autora veškerá obsahová data (datový sklad).
5. Objednatel bere na vědomí, že bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, není oprávněn předmětný redakční systém jakýmkoliv způsobem postoupit (podlicence), přenechat, zapůjčit, umožnit užívání, či jinak dočasně ani trvale poskytnout licenci třetím osobám. Dále Objednatel bere na vědomí, že není oprávněn redakční systém rozmnožovat, prodávat, pronajímat, ani nijak následně upravovat, než formou uživatelského nastavení, které je v souladu s touto smlouvou.

**Článek VIII.**

**Správa domén**

1. Poskytovatel může spravovat domény, u kterých je veden jako přidělený registrátor.
2. Veškeré úpravy údajů u domén se řídí pravidly registrátorů a jsou řešeny na základě požadavků Objednavatele.
3. Doménové jméno je možné prodloužit o jeden rok.
4. Zaplacení doménového poplatku určeného na prodloužení platnosti jednotlivého doménového jména o jeden rok zajištuje Poskytovatel bez předchozího vyzvání Objednatele.
5. Uhrazením poplatku za doménové jméno Objednavatel souhlasí s podmínkami a pravidly daného registrátora.
6. V případě, že Objednatel již nepožaduje prodloužit doménové jméno, předem o tom informuje Poskytovatele.

**Článek IX.**

**Práva a povinnosti smluvních stran**

1. Poskytovatel je povinen poskytnout služby řádně, včas a zcela v souladu s podmínkami plnění a parametry SLA dle této smlouvy. Poskytovatel zodpovídá za plnou funkcionalitu všech částí portálu, včetně všech cloudových služeb.
2. V případě, že v kterémkoliv období plnění této smlouvy nejsou služby poskytovány v souladu s hodnotami SLA parametrů vymezenými v příloze č. 1 smlouvy, má Objednatel nárok na sankci (slevu z měsíční ceny služby) od Poskytovatele. Tato sankce bude sjednána mezi Objednatelem a Poskytovatelem na základě dostupnosti služby v daném kalendářním měsíci.
3. Poskytovatel si vyhrazuje právo krátkodobého (max 1 hodinu) přerušení provozu serverů, např. z důvodů havárie, údržby, oprav nebo výměny těch částí systémů, které přímo ovlivňují poskytování služeb. Poskytovatel je povinen informovat zákazníka o provádění činností vedoucích k přerušení provozu serveru s dostatečným předstihem (7 kalendářních dní) s výjimkou havárií.
4. Poskytovatel nenese zodpovědnost za přerušení poskytování služeb v případě zásahu třetích osob či vyšší moci (povodeň, požár, zemětřesení, válka, apod.) nebo v případě poruchy na zařízení na straně třetích dodavatelů (dlouhodobější výpadek dodávky elektřiny, telekomunikačního spojení atd.), pokud těmto skutečnostem prokazatelně nebylo možno zabránit nebo nebyly způsobeny zaviněním zaměstnanců Poskytovatele.
5. Poskytovatel neodpovídá za případné škody či ušlý zisk Objednatele v souvislosti s používáním doménového jména. Poskytovatel nenese žádnou právní odpovědnost za možné škody způsobené výpadkem/přerušením provozu služby.
6. Poskytovatel není oprávněn jakýmkoliv způsobem zasahovat do obsahu vystavených dat, ani monitorovat elektronickou poštu, vyjma zásahů přímo vyžádaných zmocněnými orgány (např. orgány činnými v trestním řízení). Poskytovatel se zavazuje chránit osobní údaje Objednatele.
7. Poskytovatel má právo používat údaje poskytnuté ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb. pro uvedení v on-line referencích Poskytovatele.
8. Objednatel a Poskytovatel se zavazují, že v zájmu bezpečnosti a ochrany know-how budou dodržovat mlčenlivost o veškerých informacích, které se týkají provozu jejich systémů před třetími osobami. Výjimku tvoří informace oficiálně zveřejněné.
9. Poskytovatel se zavazuje archivovat veškeré doklady, které souvisí s realizací projektu a  jeho financováním po dobu 10 let od proplacení závěrečné platby Objednateli coby příjemce dotace na projekt.
10. Dále se Poskytovatel zavazuje umožnit přístup kontrolním orgánům do objektů a na pozemky dotčené plněním smlouvy a provést kontrolu dokladů souvisejících s projektem.
11. Všechny služby Poskytovatele mohou být využívány pouze k zákonným účelům.
12. Poskytovatel zodpovídá za to, že služby nebudou jakkoliv porušovat či omezovat práva nebo právem chráněné zájmy třetích osob.

**Článek X.**

**Komunikace**

1. Za účinné prostředky komunikace se považuje osobní doručování, doručování doporučenou poštou, či elektronickou poštou, a to na adresy uvedené u označení stran nebo na adresy, které si strany vzájemně oznámí.
2. Za Objednatele:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kontakt | Oblast | Tel. | E-mail |
| Mgr. Petra Psotková - ředitelka | * Smluvní a obchodní podmínky * Klíčový uživatel |  |  |

1. Za Poskytovatele:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kontakt | Oblast | Tel. | E-mail |
| Ing. Martin Koplík | * Smluvní a obchodní podmínky * Projektový management |  |  |
| Radek Šiška | * Kódér, grafik |  |  |
| Libor Polešovský | * Kódér, grafik |  |  |
| Petr Dýšek | * Programátor |  |  |
| Tomáš Staněk | * Programátor |  |  |
| Jaromír Kubík | * Servery |  |  |
| HOT LINE  (8:00 - 17:00) | * Technická podpora (servis) |  |  |
| Ing. Ladislav Raab | * Jednatel |  |  |
|  | * Fakturace |  |  |

1. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně nebo e-mailem upozornit.

**Článek XI.**

**Ochrana informací, osobní údaje**

1. Poskytovatel se zavazuje během plnění i po ukončení této smlouvy zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví od Objednatele v souvislosti s plněním této smlouvy.
2. V souvislosti s poskytováním předmětných služeb se Poskytovatel dostává do pozice zpracovatele osobních údajů pro Objednatele.
3. Poskytovatel se v této souvislosti zavazuje:
   1. Mít zpracovanou vnitřní směrnici k ochraně osobních dat v souladu s nařízením GDPR a aktivně ji naplňovat.
   2. K plnění směrnice i podmínek této smlouvy zavázat své zaměstnance.
   3. Zachovávat mlčenlivost o všech zjištěných osobních údajích.
   4. Nepoužít osobní údaje k žádnému jinému účelu.
   5. Provést bezpečnostní opatření k ochraně osobních údajů.
   6. Zajistit nutnou součinnost se správcem v otázce zabezpečení zpracování, v případě bezpečnostního incidentu v souvislosti s ochranou osobních údajů, při oznamování případů porušení zabezpečení osobních údajů subjektu údajů, ohledně posouzení vlivu na ochranu osobních údajů a předchozí konzultace s dozorovým úřadem.
4. Poskytovatel zpracovává osobní údaje pouze v režimech, k nimž výslovný souhlas není potřeba. Osobní údaje zpracovává Poskytovatel pouze pro tyto účely:
   1. Plnění této smlouvy, tj. poskytování objednaných služeb vč. služeb servisní podpory.
   2. Dodržení zákonných povinností.
   3. Oprávněný zájem (např. uplatnění nároku plynoucího ze smlouvy, zasílání informací o službě).

**Článek XII.**

**Odstoupení od smlouvy, výpověď smlouvy**

1. Od smlouvy lze jednostranně odstoupit v následujících případech, ve kterých odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti písemným doručením oznámení o odstoupení Poskytovateli.
   1. Objednatel je v prodlení s placením déle než 60 dní.
   2. Poskytovatel neposkytuje předmětné služby v garantované kvalitě déle než 5 dní.
2. Smlouva může být zrušena každou smluvní stranou bez uvedení důvodu s šestiměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi v písemné formě. Z důvodu legitimního zájmu Objednatele na udržitelnosti projektu vzniká Poskytovateli právo podat výpověď této smlouvy až od roku 2025.
3. Účinky každého odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně. Ukončením smlouvy nezaniká nárok na náhradu škody vzniklé porušením smlouvy ani oprávněného nároku na zaplacení smluvních pokut. Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel má v případě jakéhokoliv ukončení smlouvy nárok na úhradu pouze poměrné části ceny dle čl. VI. odst. 1 této smlouvy určené dle počtu započatých měsíců existence této smlouvy v posledním ročním období plnění této smlouvy. V závislosti na okamžiku ukončení smlouvy Poskytovatel vrátí Objednateli poměrnou část ceny nebo bude Poskytovateli zaplacena jen poměrná část ceny.
4. V případě zániku této smlouvy z důvodu porušení smluvní povinnosti Poskytovatele, má Objednatel právo odstoupit od Smlouvy o dílo (číslo Smlouvy č. CCRVM/001/2019), protože podle dohody Smluvních stran se jedná o smlouvy vzájemně závislé.

**Článek XIII.**

**Všeobecná ujednání**

1. Tuto smlouvu lze změnit nebo doplňovat pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky, které budou podepsány oběma smluvními stranami.
2. Nastanou-li u některé ze smluvních stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy, je povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně a vyvolat jednání zástupců smluvních stran.
3. Smluvní strany prohlašují, že žádná část smlouvy nenaplňuje znaky obchodního tajemství dle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
4. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem.
5. Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží Poskytovatel a jeden Objednatel.
6. Smluvní strany této smlouvy prohlašují a stvrzují svými podpisy, že mají plnou způsobilost k právním úkonům, a že tuto smlouvu uzavírají svobodně a vážně, že ji neuzavírají v tísni za nápadně nevýhodných podmínek, že si ji řádně přečetly a jsou srozuměny s jejím obsahem.
7. Nedílnou součástí smlouvy je příloha č. 1 – Rozsah a kvalita poskytovaných služeb (SLA).

Ve Zlíně dne 5.2.2019 Ve Zlíně dne 5.2.2019

za Objednatele za Poskytovatele

Mgr. Petra Psotková Ing. Martin Koplík

Statutární zástupkyně

**PŘÍLOHA 1 - ROZSAH A KVALITA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Služba** | | | | |
| Název služby | **Správa a zajištění podpory provozu turistického informačního portálu Východní Moravy** | | | |
| Popis služby | Zajištění správy turistického informačního portálu VM, CCRVM a subportálů | | | |
| Druh služeb | Redakční systém, datový sklad se sdíleným obsahem, webhosting, emailové schránky, zálohování, správa domén, antispam, antivir, helpdesk, programátorské a grafické služby | | | |
| **SLA parametry** | | | | |
| Dostupnost služby měsíční (v %) | Rozsah zaručeného provozu služby | Celková max. doba výpadků služby (v minutách měsíčně) | Doba odezvy (v minutách) | Odstranění závady od nahlášení  (v minutách) |
| 99,9 | Po-pá 8-17:00 | 43 | 30 v pracovní dny, 120 o víkendech a svátcích | 120 v pracovní dny, 360 o víkendech a svátcích |
| **Sankce při nedodržení SLA** | | | | |
| Dostupnost | | | Sankce (sleva z měsíční ceny služby) | |
| < 0,05 % | | | 10 % | |
| < 0,1 % | | | 20 % | |
| < 1 % | | | 30 % | |
| < 3 % | | | 50 % | |
| < 5 % | | | 100 % | |
| **Měření dostupnosti** | | | | |
| Měření SLA služeb bude zajištěno monitorovacím systém Poskytovatele.  Rychlost načítání měřena přes WebPageTest | | | | |
| **Parametry služby:** | | | | |
| Podrobný popis činností a výstupů v rámci poskytované služby:   * Licence na užití redakčního systému (CMS) vč. aktualizací * Webhosting s neomezenou kapacitou na zařízení Poskytovatele vč. aktualizací * Denní rozdílové zálohy, kompletní týdenní záloha na geograficky odlišném serveru * Výkonný antispam a antivir * Garantovaná dostupnost (99,9 %/M, first reaquest do 300 ms) * Helpdesk v pracovní dny 8-17:00 * Podpora uživatelů redakčního systému * 10 čh/měsíc pro rozvoj portálu * Zvýhodněná hodinová sazba nad rámec měsíční správy (550 Kč/hod. bez DPH) | | | | |