

[REDACTED]

podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění
(dále jen „NOZ“)

Palec s.r.o.

sídlo: Řepčín 250, 77900 Olomouc

IČO: 25914383, DIČ: CZ 25914383
[REDACTED]

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u rejstříkového soudu v Ostravě, spisová značka C 27095
[REDACTED]

(dále jen „zhotovitel“)

a

Koordinátor Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje, příspěvková organizace

sídlo: Jeremenkova 40b, 77900 Olomouc-Hodolany

IČO: 72556064

DIČ: CZ72556064
[REDACTED]

(dále jen „objednatel“ a společně se zhotovitelem jako „smluvní strany“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s § 2586 a násl. NOZ, tuto

**smlouvu o poskytování servisní podpory
pro WWW prezentace, aplikace a servery KIDSOK
(dále jen „Smlouva“):**

Článek I.

Definice pojmů

„**Systém**“ je souhrn technického a softwarového vybavení sloužící pro zajištění provozu prezentace nebo jiných specifických aplikací (webového či databázového serveru, platebního centra atd.). Do Systému patří například servery, switche, kabely, operační systém a jeho součásti, aplikační server tomcat, webový server apache apod.;

„**Aplikace**“ je programové vybavení provozované v Systému, které zajišťuje řešení specifických úkolů (např. CMS systém WordPress, internetový obchod, apod.);

„**Prezentace**“ je stránka nebo logický celek složený z více stránek zobrazovaných pomocí webového prohlížeče, které jsou určeny pro zobrazování uživatelům v síti internet či jiné síti;

„**Služba**“ je komplexní celek složený z Aplikací nebo jejich částí a dat, který plní požadovanou funkci pro objednatele (např. veřejná část internetové prezentace, administrační rozhraní, platební centrum, poštovní server atd.);

„**SLA**“ neboli „Service Level Agreement“ specifikuje garance (obvykle časové) a rozsah součinnosti (vyřešení – tzv. fix, nebo reakci – tzv. Response), ve kterých je odpovědná strana zavázána reagovat na vzniklé okolnosti ohrožující plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy. Rovněž může vyjadřovat v procentech i minimální čas z celkového času (obvykle jeden kalendářní měsíc), po který je určitá služba dostupná;

„**Výpadek**“ je neplánované přerušení provozu služby, při kterém je tato nedostupná pro uživatele, kteří ji využívají;

„**Fix time**“ je lhůta od vzniku k vyřešení události popřípadě její příčiny (typicky Výpadek vedoucí k nedostupnosti služby a jeho odstranění);

„**Response time**“ je lhůta od začátku vzniku události, během které je postižená strana povinna reagovat definovaným způsobem a informovat protistranu;

„**Content support**“ je služba úprav a aktualizací stávajících Prezentací. V rámci této služby lze objednávat obsahové úpravy a vkládání dat, HTML práce, grafické práce, programování, administrátorské práce, konzultace a další práce. Z hlediska funkčnosti lze provádět jen drobnější změny již existujících Prezentací. Orientační hranicí pro velikost rozsahu úprav je 20 hodin práce na požadavek;

„**Pracovní doba**“ je doba v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hod.;

„**Noční hodiny**“ je doba od 16:00 do 8:00 hod., soboty, neděle a svátky po celý den;

„**NBD**“ neboli „**Next business day**“ znamená následující pracovní den po stávajícím pracovním dni. Užívá se především ve spojení s plněním SLA. Mezní doba je pak dána koncem Pracovní doby následujícího pracovního dne;

„**Aktualizace**“ je pojem, kterým se rozumí aktualizace kódu Aplikace, která nepřesáhne lhůtu Výpadku delšího než 10 minut. Maximální délka Aktualizací v čase pro ně povoleném nesmí přesáhnout délku 20 minut;

„**DOS**“ znamená cílený počítačový útok na Systémy či Aplikace s cílem vyvolat jejich nedostupnost pro ostatní návštěvníky;

„**DDOS**“ znamená distribuovaná varianta DOS, tedy případ kdy je útok veden z více zdrojů současně.

Článek II.

Předmět Smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje zajišťovat provoz, údržbu, aktualizaci a uživatelskou podporu internetové Prezentace www.kidsok.cz a internetové Prezentace www.idsok.cz, a to včetně jazykových mutací webů popř. dalších Prezentací, jejichž přesný seznam je uveden v Příloze č. I. této Smlouvy.
2. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
 - a) Příloha číslo I. – Technická specifikace
 - b) Příloha číslo II. – Specifikace činností
 - c) Příloha číslo III. – Finanční plán
 - d) Příloha číslo IV. – Kontakty a odpovědné osoby
3. Zhotovitel se zavazuje zajišťovat pro objednatele dostupnost Systému, Aplikací, Prezentací a Služeb podle odst. 1 tohoto článku v počítačové síti internet, a to na serveru nebo serverech, umístěných u poskytovatele internetového připojení.
4. V případě neplánovaného Výpadku provozu Služby nebo Systému majícího přímý vliv na kvalitu provozu Služby je zhotovitel povinen po zjištění této skutečnosti započít s nápravou a chybu odstranit. Maximální doby pro zahájení nápravy, jejich dokončení a sankce za jejich porušení jsou specifikovány v Příloze č. II. a III. této Smlouvy. Zhotovitel je povinen oznámit Výpadek, dobu jeho trvání a příčinu objednateli podle Přílohy č. II. této Smlouvy, a to e-mailem na adresu T2 uvedenou v Příloze č. IV. této Smlouvy.
5. Zhotovitel nenese odpovědnost za vady Aplikace vzniklé zásahem objednatele. Zhotovitel zároveň nenese odpovědnost za závady produktů třetích stran. Odstraňování těchto závad zhotovitelem je považováno za Content support.
6. Zhotovitel má právo provádět nutnou pravidelnou údržbu, která způsobí přerušení provozu Systému, Aplikací, Prezentací nebo Služeb v síti Internet v rozsahu maximálně 480 minut měsíčně. Tato údržba bude prováděna vždy pouze mezi 22:00 – 06:00 hod. Úmysl realizovat tuto údržbu a její rozsah je zhotovitel povinen si odsouhlasit s objednatelem vždy nejpozději jeden (1) pracovní den před jejím uskutečněním, uvedením popisu údržby a časem zahájení prací e-mailem na adresu T2 uvedenou v Příloze č. IV. této Smlouvy.
7. V případě požadavku objednatele na Aktualizaci Prezentací či Aplikací, potvrdí zhotovitel objednateli přijetí požadavku k úpravě nejpozději ve lhůtě definované v Příloze č. II. této Smlouvy,

příp. jej v této lhůtě přímo realizuje. Za přijetí požadavku je považováno doručení e-mailové zprávy se zadáním požadavku na adresu Z4 uvedenou v Příloze č. IV. této Smlouvy. Příloha č. III. této Smlouvy specifikuje sankce za nedodržení této doby. Požadavky objednatele na Aktualizace jsou oprávněny zadávat pouze osoby uvedené v Příloze č. IV. této Smlouvy. Za aktuálnost seznamu oprávněných osob odpovídá objednatel.

8. Objednatel má k dispozici přístup k uživatelskému rozhraní, pomocí kterého může sám měnit obsah Prezentací bez nutnosti spolupráce se zhotovitelem a bez jeho vědomí. Systémy, které jsou objednateli takto přístupné, i Aplikace, které mu přístup umožňují, jsou uvedeny v Příloze č. I. této Smlouvy. Za obsahovou i jazykovou správnost těchto dat nese odpovědnost objednatel. Zhotovitel neodpovídá za škodu způsobenou neodborným použitím Aplikací uvedených v tomto odstavci či jiným neodborným zásahem do Systému či Prezentací ze strany objednatele. Odstraňování závad vzniklých tímto způsobem zhotovitelem je považováno za Content support.

Článek III.

Cena plnění

1. Objednatel se zavazuje za plnění zhotovitele dle této Smlouvy zaplatit zhotoviteli cenu stanovenou dle finančního plánu, který je nedílnou součástí této Smlouvy jako Příloha č. III. (dále jen „Odměna“).
2. Objednatel je povinen Odměnu hradit na základě daňových dokladů (faktur), vystavených zhotovitelem vždy po skončení sjednaného jednotkového období, kterým se v souladu s Přílohou č. III. - finančním plánem rozumí kalendářní měsíc. Splatnost jednotlivých faktur bude vždy stanovena přímo v příslušné faktuře, přičemž smluvní strany se dohodly, že den splatnosti faktury bude činit čtrnáct (14) dní ode dne vystavení faktury za předpokladu, že faktura bude odeslána objednateli nejpozději následující pracovní den po jejím vystavení. V případě prodlení zhotovitele s odesláním faktury dle tohoto odstavce činí splatnost faktury třicet (30) dní ode dne doručení příslušné faktury objednateli.

Za účelem minimalizace nákladů na vícepráce budou souhrn čerpání Předplacených hodin (tabulka v příloze č. II) a případné doúčtování činností nad rámec paušálních plateb (dle tabulky Ostatní činnosti v příloze č. III) provedeny 1x ročně vždy před koncem dle účetního období objednatele.

3. Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení objednatele s úhradou Odměny dle této Smlouvy, je objednatel povinen uhradit zhotoviteli navíc také smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení.
4. Zjistí-li zhotovitel, že objednatel neuhradil Odměnu do dvaceti (20) dnů po její splatnosti, je oprávněn vyzvat objednatele ke splnění závazků vůči zhotoviteli, a to písemně dopisem nebo e-mailem na adresu T4 uvedenou v Příloze č. IV. této Smlouvy. Pokud objednatel do deseti (10) dnů od doručení takové výzvy neprovede nápravu, je zhotovitel oprávněn pozastavit objednateli poskytování plnění podle této Smlouvy v plném rozsahu a není odpovědný za jakoukoliv škodu vzniklou na straně objednatele způsobené tímto pozastavením. Provedením nápravy se v tomto smyslu rozumí připsání dlužné částky Odměny a vypočteného smluvního úroku z prodlení (viz článek III. odst. 3. této Smlouvy) na účet zhotovitele. Poskytování služeb dle této Smlouvy bude zhotovitelem obnoveno nejpozději do jedné (1) hodiny poté, co se zhotovitel dozví o uhrazení dlužné částky Odměny včetně vypočteného úroku z prodlení (dle článku III. odst. 3. této Smlouvy). V případě, že objednatel neuhradí dlužnou částku Odměny spolu s vypočteným smluvním úrokem z prodlení (viz článek III. odst. 3. této Smlouvy) ani do třiceti (30) dnů od doručení výzvy objednateli, je zhotovitel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
5. Smluvní strany se dohodly, že v případě rozšíření stávajících Aplikací o novou Aplikaci nebo v případě podstatného rozšíření funkčnosti stávajících Aplikací, projednají smluvní strany před uvedením této nové Aplikace do provozu změny finančního plnění objednatele v závislosti na změně rozsahu plnění zhotovitele dle této Smlouvy. Na základě výsledků vzájemného jednání smluvních stran uzavřou smluvní strany dodatek k této Smlouvě, obsahující změny dosavadního textu Smlouvy (viz článek VII. odst. 1 této Smlouvy). Smluvní strany se dohodly, že v případě překračování limitů technických prostředků určených pro Prezentaci definovaných Přílohou č. I. této Smlouvy, projednají bez zbytečného odkladu úpravu těchto limitů popř. celé technické specifikace služeb uvedené v Příloze č. I. této Smlouvy a zároveň změnu finančního plnění uvedeného v Příloze č. III. této Smlouvy. Za upozornění na překračování limitů je zodpovědný

zhotovitel.

6. Smluvní strany se ve smyslu ust. § 630 NOZ dohodly, že si pro účely uplatnění práv z této Smlouvy namísto zákonné promlčecí doby ujednávají promlčecí lhůtu v trvání 5 (pěti) let.

Článek IV.

Ochrana informací a dat

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně si poskytovat veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků dle této Smlouvy. Osoby odpovědné za zajištění potřebné součinnosti, určené smluvními stranami, jsou uvedeny v Příloze č. IV této Smlouvy.
2. Obě smluvní strany se zavazují, že neposkytnou žádné třetí osobě důvěrné informace, které jim byly nebo budou zpřístupněny o druhé smluvní straně v souvislosti s plněním podle této Smlouvy a navazujících dílčích smluv.
3. Nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak, považují se za důvěrné informace podle odst. 2 tohoto článku všechny informace, které jsou součástí obchodního tajemství příslušné smluvní strany, například popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, jejichž zveřejnění přijímací stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
4. Za důvěrné informace dle předchozích odstavců se nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím přijímací strana, a dále ty informace, které měla přijímací strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, nebo které jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímací strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo informacemi třetí strany. Za porušení povinnosti dle tohoto článku se nepovažuje, pokud smluvní strana poskytne důvěrné informace svým odborným poradcům (např. právním či daňovým), pokud jsou ti na základě obecně závazných právních předpisů nebo smluvně zavázání povinností mlčenlivosti.
5. Zhotovitel se zavazuje, že data, která obdrží pro účely splnění úkolů podle této a navazujících dílčích smluv od objednatele, nevyužije pro sebe a ani je neposkytne třetím osobám.
6. Smluvní strany berou na vědomí, že některé činnosti nebo produkty vytvořené zhotovitelem (příp. třetími osobami ve vztahu k zhotoviteli) v souladu s touto Smlouvou, mohou splňovat náležitosti díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění. Objednatel je v takovémto případě oprávněn užívat autorská díla vytvořená či zajištěná pro ně zhotovitelem v rámci plnění předmětu této Smlouvy a k účelu daném povahou předmětu této Smlouvy. Zhotovitel je povinen si vždy v každém takovém případě zajistit písemný souhlas autora příslušného díla s poskytnutím příslušné licence, je-li takového souhlasu dle právního řádu České republiky zapotřebí. Toto oprávnění (licence) je nevýhradní a je omezené povahou předmětu této Smlouvy. Odměna za užívání takového díla objednatelem je součástí Odměny zhotovitele dle článku III. této Smlouvy.

Článek V.

Náhrada škody

1. Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel nenese odpovědnost za přerušení provozu, jakékoliv omezení či nedostupnost Systému, Aplikací, Prezentací a/nebo Služeb (dále společně „**Omezení provozu**“) v případě, že takové Omezení provozu bylo způsobeno osobami, vlivy, silami, událostmi a/nebo skutečnostmi, jejichž vznik, intenzitu a/nebo působení nemohl zhotovitel ani částečně ovlivnit. Dále internetový útok cílený na narušení zabezpečení systému, nebo výpadek telekomunikačního a jiného spojení nezbytného k plnění povinností zhotovitele dle této Smlouvy, které nezavinil zhotovitel porušením svých povinností nebo které nemají původ v provozu zhotovitele.
2. V případě, že plnění dle této smlouvy obsahuje ochranu proti útoku DOS či DDOS (toto je uvedeno v Příloze II. – tabulka Seznam servisních činností), je v odpovědnosti Zhotovitele zajistit ochranu v rozsahu uvedeném v Příloze I. Pokud rozsah útoku kapacitně překoná technické možnosti této

služby, je Zhotovitel povinen neprodleně informovat Objednatele a proaktivně navrhnout další možnosti řešení. Po skončení události poskytne zhotovitel objednateli bez zbytečného odkladu soupis detailních informací o tom, z jakého místa / adres byl tento útok uskutečněn, bude-li to možné. Pokud služba není sjednána, platí odstavec 1 tohoto článku.

3. Smluvní strany se dohodly, že po dobu, kdy plnění povinností zhotovitele dle této Smlouvy není možné z důvodů uvedených v článku V. odst. 1. této Smlouvy, není zhotovitel v prodlení se splněním svých povinností dle této Smlouvy. Smluvní strany se současně dohodly, že zhotovitel neodpovídá objednateli za škodu, která jemu vznikne v důsledku Omezení provozu z důvodů uvedených v článku V. odst. 1. této Smlouvy.
4. V případě, že zhotovitel zjistí, že by mohlo dojít k Omezení provozu z některého z důvodů uvedených v článku V. odst. 1. této Smlouvy, je povinen neprodleně o tomto riziku informovat objednatele.
5. Smluvní strany se dohodly, že vznik okolností vylučujících odpovědnost zhotovitele, uvedených v článku V. odst. 1 této Smlouvy, nezbavuje zhotovitele odpovědnosti, pokud k němu dojde v době, kdy již zhotovitel bude v prodlení s plněním svých povinností dle této Smlouvy.
6. Smluvní strany se dohodly, že pokud Omezení provozu z důvodů uvedených v článku V. odst. 1. této Smlouvy bude trvat déle než deset (10) dní, je objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemně a musí být doručeno zhotoviteli. V takovém případě účinnost této Smlouvy skončí dnem doručení oznámení objednatele o odstoupení zhotoviteli.
7. Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel nenese odpovědnost za Omezení provozu z důvodů neplnění povinností třetích osob vůči zhotoviteli, jestliže bez splnění povinností třetích osob je splnění povinností zhotovitele dle této Smlouvy vůči objednateli nemožné a jestliže zhotovitel sám porušením svých povinností nezpůsobil, že tyto třetí osoby své povinnosti vůči zhotoviteli nesplnily. Pro účely tohoto odstavce se třetí osobou rozumí pouze osoba písemně schválená objednatelem.
8. Zhotovitel je dále při výkonu své činnosti povinen včas písemně upozornit objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů nebo poskytnutých dat, jejichž následkem může vzniknout škoda nebo nesoulad se zákony, pokud zhotovitel měl nebo mohl o nevhodnosti pokynů nebo poskytnutých dat vzhledem k předmětu své obchodní činnosti vědět. Pokud objednatel navzdory tomuto upozornění trvá na svých pokynech, zhotovitel neodpovídá za jakoukoli škodu vzniklou v této příčinné souvislosti.
9. Smluvní strany se dohodly, že v případě škody vzniklé objednateli v důsledku porušení povinností dle této Smlouvy, za níž nese odpovědnost zhotovitel, je zhotovitel povinen nahradit objednateli pouze skutečnou objednatel prokázanou škodu, a nikoliv ušlý zisk či zisk dosahovaný zpravidla v poctivém obchodním styku za podmínek obdobných podmínkám této Smlouvy v okruhu podnikání objednatele. Výše takové náhrady škody, ke které by byl zhotovitel povinen, je navíc omezena maximálně do výše částky 20 000 Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých). V případě, že objednateli za porušení povinností zhotovitele dle této Smlouvy náleží smluvní pokuta, není objednatel oprávněn požadovat náhradu škody, a to ani té části škody, která přesahuje stanovenou výši smluvní pokuty dle přílohy č. III. této Smlouvy.
10. Objednatel prohlašuje, že zvolil rozsah servisních činností, míry garance provozovaných služeb, garance pro Content support, dostupnosti daných služeb (SLA), jakož i další parametry servisních služeb a garance (tyto parametry jsou uvedeny v Příloze č. II. této Smlouvy), a to zejména s ohledem na charakter činností, provozní potřeby, požadavky na funkčnost, rychlost a komplexnost servisních služeb, a riziko výskytu možných negativních dopadů, které může objednateli přinést volba užšího rozsahu servisních služeb či nižší míry garance a dalších objednatel zvolených parametrů servisních služeb.

Článek VI.

Způsob ukončení Smlouvy

1. Tato Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.
2. Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, může být tato Smlouva ukončena:
 - a) vzájemnou dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu;

- b) písemnou výpovědí kterékoli ze smluvních stran, a to i bez uvedení důvodů. V takovém případě účinnost této Smlouvy skončí uplynutím tříměsíční výpovědní doby, která počne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně;
- c) písemným odstoupením kterékoli ze smluvních stran (i) v případě podstatného porušení této Smlouvy, (ii) vyplývá-li toto právo ze zákona, nebo (iii) je-li to v této smlouvě výslovně ujednáno. V takovém případě účinnost této Smlouvy skončí dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména:
- prodlení objednatele se zaplacením Odměny dle článku III. této Smlouvy o více než 30 (třicet) dnů od doručení dodatečné výzvy ke splnění závazků (viz článek III. odst. 4. této Smlouvy);
 - opakované nekvalitní plnění či opakované pozdní plnění ze strany zhotovitele v případě, že k takovému porušení dojde opět i po předchozím písemném upozornění objednatele na možnost odstoupení od této Smlouvy z tohoto důvodu;
 - dojde-li k Omezení provozu z důvodů, za které odpovídá zhotovitel, které bude trvat déle než 48 hodin.
3. Současně s ukončením této Smlouvy dle odst. 2 tohoto článku je zhotovitel povinen dodat objednateli bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 30 dní ode dne ukončení Smlouvy) aktuální verzi návodu k dosud spravovanému Dílu dle této Smlouvy.

Článek VII.

Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva může být měněna či doplňována pouze písemně, a to písemnými, číslovanými, datovanými a oběma smluvními stranami podepsanými dodatky.
2. Práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí na právní nástupce smluvních stran.
3. Práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
4. Vystaví-li některá smluvní strana druhé smluvní straně potvrzení o splnění dluhu splatného podle této Smlouvy, představuje toto potvrzení jen doklad o splnění dluhu, který je v potvrzení výslovně uveden. Smluvní strany si výslovně ujednávají, že potvrzení o splnění dluhu splatného později automaticky nedokládá, že byl splněn i dluh splatný dříve.
5. Smluvní strany se dohodly, že případné spory budou řešit v duchu zásad poctivého obchodního styku, souladu s dobrými mravy a dle zásad, na nichž spočívá soukromé právo, především pak společným jednáním.
6. Případné spory se smluvní strany zavazují řešit dle příslušných právních předpisů České republiky. Ve smyslu ust. § 89a zák.č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád (o.s.ř.) se smluvní strany dohodly, že soudem místně příslušným k řešení všech sporů z této smlouvy bude soud, v jehož obvodu bude mít ke dni zahájení soudního řízení své sídlo zhotovitel. Věcná příslušnost soudu pak bude dána v souladu s pravidly stanovenými o.s.ř. pro určení věcné příslušnosti.
7. Stane-li se nebo ukáže-li se i jen některé ustanovení této Smlouvy neplatným, ostatní ustanovení této Smlouvy zůstanou i nadále v platnosti. Smluvní strany se pro tento případ zavazují takové neplatné ustanovení nahradit ustanovením platným, které do nejvyšší možné míry bude odpovídat smyslu a účelu ustanovení neplatného, při současném odstranění důvodu jeho neplatnosti, a to ve formě dodatku k této Smlouvě, uzavřeným bez zbytečného odkladu poté, kdy se některá ze smluvních stran o neplatnosti některého ustanovení této Smlouvy dozví.
8. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
9. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom (1) vyhotovení.
10. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je výsledkem jejich vzájemného jednání, které probíhalo za vzájemné rovnosti obou smluvních stran, a že se žádná ze smluvních stran necítí být slabší smluvní stranou. Dále prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, Smlouvě plně porozuměly a na důkaz souhlasu s jejím obsahem připojují své podpisy.

V Olomouci dne 18.3.2019

Zhotovitel:

Objednatel:



u

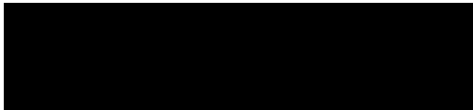
Příloha číslo I.

Technická specifikace

Příloha číslo I. ke
Smlouvě o poskytování servisní podpory pro WWW prezentace, aplikace
a servery Koordinátora Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje, p. o.
(KIDSOK)
uzavřené mezi společnostmi Palec s.r.o. a KIDSOK

Obecná charakteristika prezentace

Jedná se o internetové prezentace Koordinátora IDSOK, p. o. a samotného systému IDSOK. Prezentace jsou provozovány na následujících adresách:



Každá prezentace může obsahovat předvolené jazykové mutace.

Aplikace pro práci s obsahem prezentace:

Pro správu obsahu je určeno redakční prostředí CMS WordPress.

Technická specifikace:

Jedná se o webovou prezentaci s redakčním CMS bez dalších propojení na externí systémy.

Místo provozu:

Externí hosting v odpovědnosti Zhotovitele. Na případnou změnu umístění serveru je Zhotovitel povinen písemně upozornit Objednatele minimálně 14 dní předem.

Minimální specifikace SW prostředků pro provoz Aplikací:

Operační systém: Linux

Aplikační služby pro provoz prezentace: PHP 7+, MySQL 5+

Bezpečnost

Servery jsou chráněné základní (D)DoS ochranou a aplikačním firewallem.

Statistiky

Zhotovitel umožní určeným osobám Objednatele přístup k on-line statistikám s návštěvností stránek na adrese <https://analytics.google.com>

(D)DOS ochrana

Pokud je tato ochrana sjednána a uvedena v tabulce Seznamu servisních činností na začátku Přílohy II., pak bude poskytnuta následujícím způsobem. Služba je trvale poskytována s cílem automaticky detekovat útok a bez vlivu na dostupnost prezentace. V případě detekovaného útoku jsou dotyčné počítače, nebo celé sítě, vyřazeny z možnosti komunikovat s cílovou prezentací.

Specifikace limitů technických prostředků:

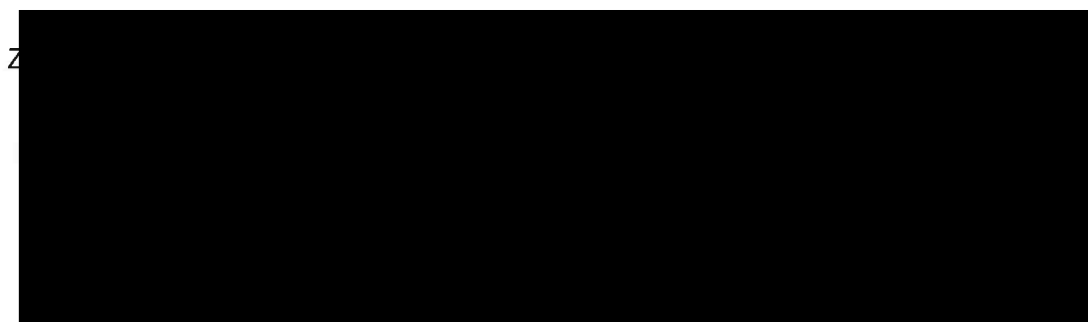
Položka	Limit
Prostor pro data uložená na serveru	50 GB (celkem)
Prostor pro zálohy dat	100 GB (celkem)

Velikost dat přenesených do internetu	100 GB (měsíčně)
---------------------------------------	---------------------

Výkonová specifikace:

<i>Položka</i>	<i>Čas interval</i>	<i>Veličina</i>	<i>Hodnota</i>
Běžná návštěvnost stránek			
Návštěvnost ve špičce	1 hodina	PageView	600
Celková návštěvnost	1 měsíc	PageView	24.000

V Olomouci dne 18.3.2019



Příloha číslo II.

Specifikace činností a služeb

Příloha číslo II. ke Smlouvě o poskytování servisní podpory pro WWW prezentace, aplikace a servery Koordinátora Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje, p. o. (KIDSOK) uzavřené mezi společností Palec s.r.o. a KIDSOK

<i>Seznam servisních činností</i>	<i>Sjednáno</i>
Správa DNS záznamu	Ano
Průběžné upgrady systému	Ano
Udržování zabezpečení serveru proti SW útokům ze strany uživatelů	Ano
Hotline	Ano
Monitoring serveru, SW, HW a aplikací	Ano
Zálohování aplikace a dat na poskytnutý prostor	Ano
Ochrana proti cílenému útoku typu (D)DOS	Ano
Zasílání měsíčních statistik webů (návštěvnost, zobrazení)	Ano
Návrhy a realizace změn v oblasti SEO (zlepšení pozic ve vyhledávačích a návštěvnosti webů)	Ano
Návrhy na modernizaci a rozvoj Prezentací, zvyšování jejich uživatelského komfortu na základě UX analýz	Ano
Průběžná údržba Aplikací (image optimizing, cache management aj.)	Ano

Popis servisních činností:

- Hotline – možnost kdykoliv kontaktovat pracovníka servisního oddělení a požádat o řešení problému s dostupností Aplikací a dalších garantovaných Služeb (nedostupná Aplikace, nepřenesená data apod.) nebo za účelem komunikace ohledně vyžádaných Aktualizací (v pracovní době)
- Zálohování dat Aplikace – velikost prostoru pro zálohy dat je uvedena v Příloze I. – Technická specifikace. Metoda zálohování dat je přírůstková a záloha je prováděna denně vždy v nočních hodinách. Velikost prostoru pro zálohy je navržena s cílem udržet historii změn zálohovaných oblastí po dobu půl roku. Po zaplnění vyhrazeného místa pro zálohy jsou nejstarší verze zálohovaných dat smazány.
- Citlivost monitoringu a hlášení událostí je zvolena s ohledem na požadované zajištění kvality dostupnosti. Stav kritických částí Služeb je ověřen minimálně 1 krát za minutu a případná mimořádná událost je dohledu hlášena do 5 minut od jejího výskytu. Standardní monitoring pokrývá tyto oblasti:
 - HW – jsou cíleně monitorovány ty části HW, které mívají zásadní vliv na dosažení požadované úrovně dostupnosti serveru. Jedná se především o stav RAID pole, případně teploty kritických komponent, či predikce chyby disků apod.
 - Systém – jsou monitorovány parametry jako například zatížení serveru, velikost volného místa, dostupnost aktualizací, nebo připojení síťových disků apod.
 - Další garantované Služby s cílem zajistit plnění článku II. této Smlouvy.
- Plán aktualizací operačního systému serveru – tyto aktualizace jsou cíleně prováděny při profylaxi serveru, která proběhne minimálně jednou měsíčně. V případě výskytu chyby, která přímo ohrožuje bezpečnost nebo dostupnost serveru, jsou aktualizace systému provedeny neprodleně od okamžiku, kdy je oprava dostupná pro používanou verzi systému. Pokud po aktualizaci systému je nutné provést restart serveru, který by ohrozil plnění předmětu Smlouvy, je tento proveden v čase vymezeném pro servisní zásahy.
- Aktualizace kódu Aplikací (např. CMS) dodaných zhotovitelem a souvisejících přímo předmětem Smlouvy .

- Základní ochrana proti (D)DoS útokům je realizována pomocí cloudové služby.

Garance provozovaných služeb

SLA vyjadřuje míru dostupnosti dané služby. Hodnota SLA může být vyjádřena v procentech jako minimální hodnota dosažené dostupnosti v daném kalendářním měsíci nebo v konkrétních jednotkách času (minuty, hodiny, dny) pro maximální délku jednoho výpadku.

Klasifikace typu závad		Popis
Z1	Závada kategorie A	<p>Závada kategorie A = Výpadek Výpadek je stav služby trvající déle jak 30 min. definovaný:</p> <ul style="list-style-type: none"> • závada ve funkci znemožňující činnost aplikace/systému z pohledu návštěvníka portálu • pokud přesáhne počet zobrazených stránek s odezvou nad 10 sekund 10% z celkového množství • pokud přesáhne počet zobrazených stránek s chybou portálu 10% z celkového množství <p>Tyto závady řeší dohled v režimu 24/7</p>
Z2	Závada kategorie B	<p>Drobné vady, které neomezují základní funkčnost a běžný provoz aplikace/systému. Nelze je zjišťit pomocí standardních monitorovacích prostředků, obvykle tyto závady nahlásí zákazník e-mailem nebo telefonicky.</p> <p>Tyto závady řeší Content support v režimu NBD Response</p>

Sjednané SLA			
		SLA pro závady kategorie A	SLA pro závady kategorie B
G1	Jeden výpadek	NBD response (dostupnost aplikace)	NBD Response (dostupnost aplikace)
G2	Celková dostupnost	99,9% (server z internetu)	-

Garance (D)DOS ochrany

V případě, že rozsah útoku překročí technické možnosti řešení, Zhotovitel je povinen situaci proaktivně a neodkladně řešit.

Content support

V rámci této služby lze objednávat je úpravy a aktualizace stávajících Prezentací, obsahové úpravy a vkládání dat, HTML práce, grafické práce, front-end programování, administrátorské práce, konzultace a další práce. Z hlediska funkčnosti lze provádět jen drobnější změny již existujících Prezentací. Orientační hranicí pro velikost rozsahu úprav je 20 hodin práce na požadavek.

Response time pro Content support

Response time pro Content support je doba od přijetí požadavku, během které musí zhotovitel potvrdit objednateli přijetí požadavku na Aktualizaci nebo požadavek přímo realizovat. Za potvrzení se považuje odeslání e-mailu zadavateli ze strany zhotovitele obsahujícího identifikaci pracovníka, který je zodpovědný za řešení požadavku.

Požadavky, které nelze ve lhůtě NBD přímo vyřešit, budou nadále řešeny jako prioritní a realizovány v co nejkratším možném čase (v rámci pracovní doby).

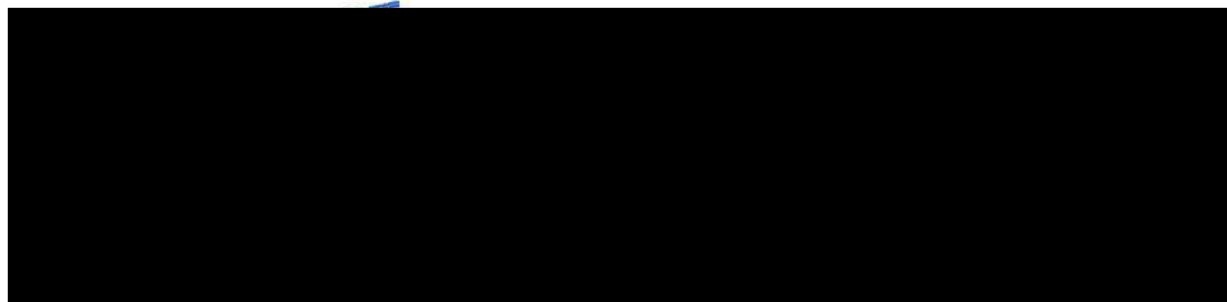
Garance pro Content support

Úkon		SLA
C1	Oznámení o přijetí požadavku na aktualizaci nebo jeho přímá realizace	NBD

Předplacené hodiny

Úkon		Počet hodin / měsíc
S1	Servisní činnosti, předplacený Content support	40

V Olomouci dne 18.3.2019



Příloha číslo III.

Finanční plán

**Příloha číslo III. ke Smlouvě o poskytování servisní podpory pro WWW prezentace, aplikace a servery Koordinátora Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje, p. o. (KIDSOK)
uzavřené mezi společnostmi Palec s.r.o. a KIDSOK**

Všechny ceny uvedené v této Smlouvě jsou bez daně z přidané hodnoty (DPH), která bude k uvedeným cenám připočtena v zákonem stanovené výši.

Souhrn ceny

Položka		Cena / měsíc
H1	Provoz aplikací a systémů	8 300 Kč
H4	Předplacený Content support	27 600 Kč
Celkem:		35 900 Kč

Smluvní pokuta při nesplnění SLA

Při prvním porušení garance G1 (Jeden výpadek) v kalendářním měsíci, náleží objednateli smluvní pokuta, jejíž výše se stanoví dle následující tabulky. Smluvní pokuta za jeden výpadek náleží objednateli za každou položku pouze jedenkrát v daném kalendářním měsíci, ale čas výpadku se přičítá k plnění garance G2 (kumulovaný výpadek).

Nedodržení garance G1 (jeden výpadek)		Smluvní pokuta
SG1a	Prezentace www.kidsok.cz	1 000 Kč
SG1b	Prezentace www.idsok.cz	1 000 Kč
SG1c	Prezentace www.verejnadoprava.idsok.cz	1 000 Kč

Do výsledného součtu pro stanovení splnění garance G2 (kumulovaný výpadek), dle Přílohy č. II této Smlouvy, budou započítány všechny výpadky dle limitů uvedených v Z1 (Závady kategorie A), které se udály v daném kalendářním měsíci. Pokud součet celkového času jednotlivých výpadků přesáhne limity uvedené v následující tabulce, náleží objednateli smluvní pokuta ve stanovené výši za každou jednotlivou položku podle toho, jaký limit nebude v příslušném kalendářním měsíci splněn.

Nedodržení garance G2 (celková dostupnost)		Smluvní pokuta
SG2a	Dostupnost serveru www.kidsok.cz	2 000 Kč
SG2b	Dostupnost serveru www.idsok.cz	2 000 Kč

Smluvní strany se dohodly, že smluvní pokuta v příslušném kalendářním měsíci bude stanovena v souladu s výše uvedeným výpočtem s tím, že její výše je dohodou smluvních stran limitována maximální částkou odpovídající měsíční ceně SLA, tedy součtu cen v tabulkách G1 a G2 této přílohy.

Ostatní činnosti

Činnosti, které přesahují časový rámeček výše uvedených paušálních plateb (v tabulce Souhrn ceny), budou účtovány dle následujícího ceníku:

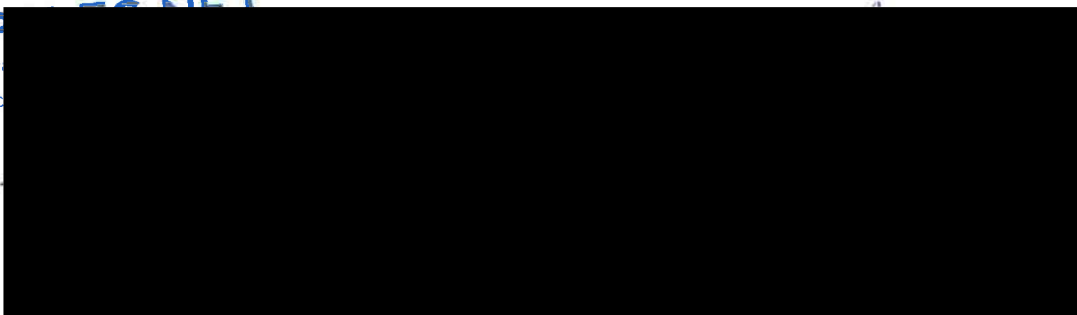
Úkon		Jednotka	Cena za jednotku
U1	Obsahové úpravy a vkládání dat, HTML práce, grafické práce, programování, administrátorské práce, konzultace, další práce	1 hod	690 Kč

Za účelem minimalizace nákladů na vícepráce budou souhrn čerpání Předplacených hodin (tabulka v příloze č. II) a případné doučtování činností nad rámec paušálních plateb (dle tabulky Ostatní činnosti v příloze č. III) provedeny 1x ročně vždy před koncem dle účetního období objednatele.

V Olomouci dne 18.3.2019

Zhotovitel

gr
Palec



Příloha číslo IV.

Součinnost, kontakty a odpovědné osoby

Příloha číslo IV. ke Smlouvě o poskytování servisní podpory pro WWW prezentace, aplikace a servery Koordinátora Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje, p. o. (KIDSOK)
uzavřené mezi společnostmi Palec s.r.o. a KIDSOK

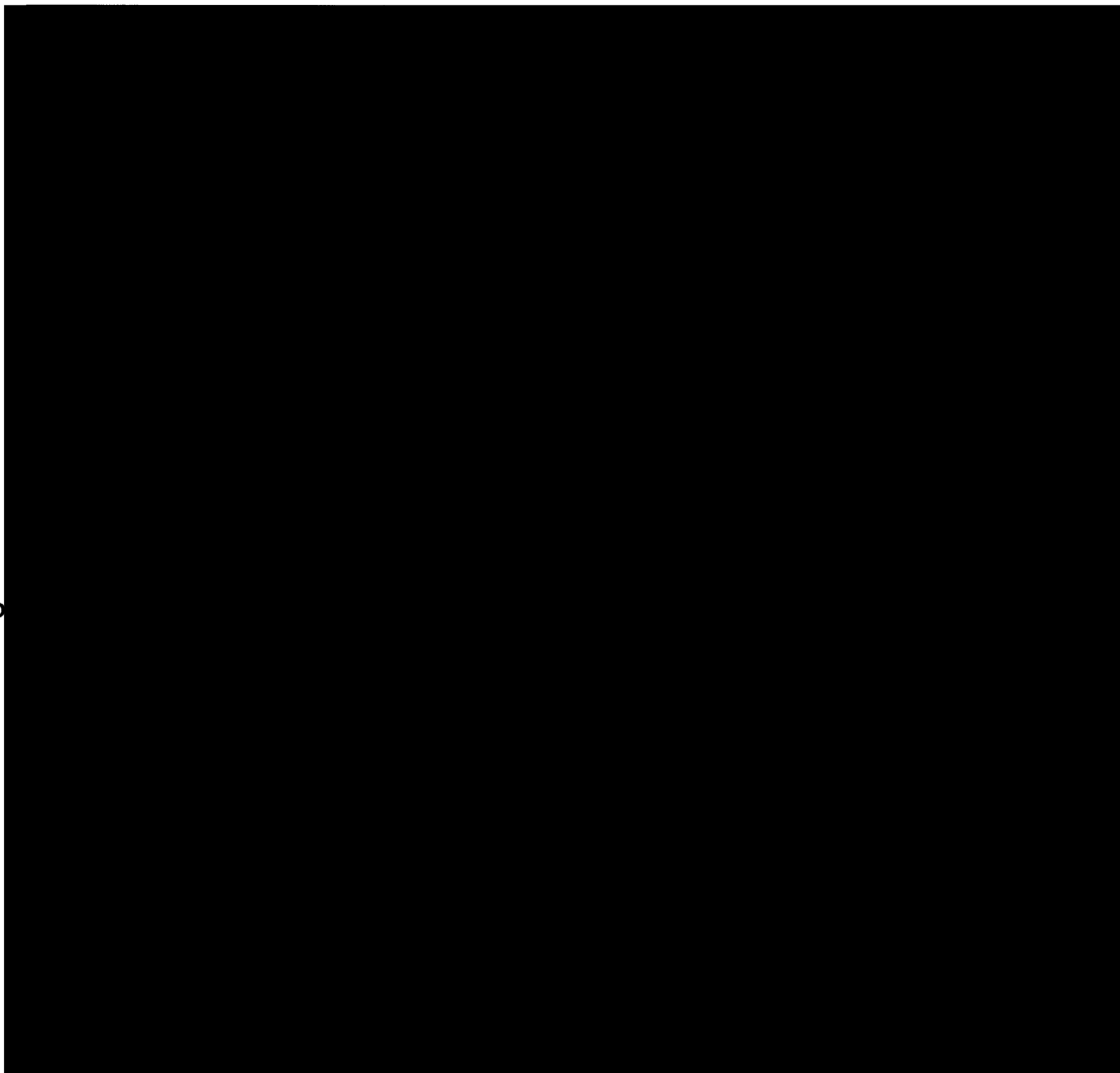
Objednatel se zavazuje zabezpečit zhotoviteli potřebnou součinnost při poskytování servisních služeb tak, aby ze strany objednatele nebyly zhotoviteli činěny překážky pro plnění závazků podle této Smlouvy.

Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

Kontaktní informace pro klientskou podporu a servis zhotovitele

Objednatel má možnost kontaktovat servisní pracovníky zhotovitele pomocí kontaktů uvedených u jednotlivých odpovědných osob:

Kontakty a odpovědné osoby na straně zhotovitele



Ko

V Olomouci dne 18. 5. 2019

