

Rámcová smlouva zabezpečení webhostingu a správy web prezentací systému Shopnero

Objednatel: Galerie výtvarného umění v Ostravě, příspěvková organizace
Poděbradova 1291/12, 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava
IČ: 00373231
Právní forma: příspěvková organizace
e-mail: [REDACTED]
Zastoupený: Mgr. Jiří Jůza, Ph.D., ředitel
(dále jen „objednatel“)
a

Poskytovatel: Vladimír Bokiš
se sídlem Smetanova 360, 747 41 Hradec nad Moravicí
IČ: 60950226, DIČ: CZ6110050408
Právní forma: Fyzická osoba podnikající dle živnostenského zákona
e-mail: [REDACTED]
(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně jen „Smluvní strany“ nebo každý samostatně „Smluvní strana“)

1. Úvodní ujednání

- 1.1. Objednatel má zájem o služby týkající se provozování web prezentace umístěné pod doménou **gvuo.cz** a to webhosting, správu, údržbu a rozvoj web prezentace. Web prezentace je tvořena internetovými stránkami a administrací pro úpravu internetových stránek. Provoz web prezentace je na systému SHOPNERO a (dále jen „Web prezentace“).
- 1.2. Poskytovatel prohlašuje, že s účinností od 31.1.2019 převzal na základě dohody se společností SABANERO s.r.o. veškeré činnosti související s provozováním Web prezentace na systému SHOPNERO.
- 1.3. Poskytovatel poskytuje Objednateli nevýhradní licenci k úpravám programu SHOPNERO, a to pro území České a Slovenské republiky, na dobu trvání majetkových práv k předmětu licence (dále jako "Licence"), přičemž:
 - a) Licence je poskytnuta ke všem funkčním verzím a jednotlivým modulům programu SHOPNERO;
 - b) Licence je udělena pro všechny způsoby užití;
 - c) Objednatel nemá právo udělit třetím osobám podlicenci(e);
 - d) Objednatel nemá právo postoupit licenci bez souhlasu Poskytovatele;
 - e) Poskytovatel prohlašuje, že disponuje veškerými právy vyplývajícími z duševního vlastnictví k poskytnutí licence, včetně všech práv.
- 1.4. Poskytovatel je podnikatelem a odborníkem v oboru poskytování služeb (např. správa sítí, správa serverů, správa webhostingu, domén, SEO optimalizace, administrace webu a e-shopu, apod.). Poskytovatel má odpovídající odborné a technické předpoklady i kapacitu, veškerá potřebná oprávnění k provádění služeb dle této smlouvy.

2. Předmět smlouvy

- 2.1. Touto smlouvou se Poskytovatel zavazuje pro Objednatele poskytovat následující činnosti:

- a) **Webhosting** – tj. poskytování prostoru na serveru Poskytovatele webhostingových služeb, denní zálohování dat a databáze Web prezentace dle specifikace a za podmínek uvedených zejména v čl. 3. této smlouvy;
 - b) **Servisní činnost Web prezentace** – odstraňování provozních incidentů a vad dle specifikace a za podmínek uvedených zejména v čl. 4. této smlouvy;
 - c) **Proaktivní a poradenská činnost** - upozorňování na nedostatky Web prezentace a poskytování poradenské činnosti k Web prezentaci. Smluvní strany se dohodly, že tato služba bude poskytována v následujícím režimu:
 - na základě vlastního zjištění Poskytovatel předkládá Objednateli prostřednictvím HelpDesku návrhy na zkvalitnění Web prezentace vycházející ze zkušeností a znalostí Poskytovatele s uvedením předpokládané doby trvání realizace navrženého řešení (Nabídka Poskytovatele),
 - Objednatel na základě předloženého zváží svůj zájem o realizaci navrženého řešení a v případě akceptace, potvrdí svůj zájem o realizaci navrženého řešení prostřednictvím HelpDesku (Akceptace nabídky). Provedení požadavku se provede dle čl. 2.1. d);
 - d) **Administrace a úpravy Web prezentace** - Smluvní strany se dohodly, že tato služba bude poskytována v následujícím režimu:
 - Poskytovatel provádí požadavky z HelpDesku, které byly navrženy na základě proaktivní a poradenské činnosti Poskytovatele a byly schválené Objednatel (proběhla Akceptace nabídky)
 - Poskytovatel provádí požadavky Objednatele zapsané v HelpDesku;
 - e) **Vývoj Web prezentace** - rozšiřování funkcionality, upgrade modulů web prezentace, změny konfigurace, a udělování licencí k nim. Smluvní strany se dohodly, že tato služba bude poskytována v následujícím režimu:
 - na základě vlastního zjištění Poskytovatel předkládá Objednateli prostřednictvím HelpDesku návrhy související s vývojem Web prezentace vycházející ze zkušeností a znalostí Poskytovatele s uvedením předpokládané doby trvání realizace navrženého řešení (Nabídka Poskytovatele),
 - Objednatel na základě předloženého zváží svůj zájem o realizaci navrženého řešení a v případě akceptace, potvrdí svůj zájem o realizaci navrženého řešení prostřednictvím HelpDesku (Akceptace nabídky);
 - f) **Zakázkové úpravy web prezentace** - provedení změn web prezentace a doplňování samostatných modulů a udělování licencí k nim, a to na základě požadavků v HelpDesku, nebo samostatných objednávek Objednatele;
- 2.2. Jakékoliv další služby nad rámec služeb specifikovaných v bodě 2.1. této smlouvy budou řešeny samostatnými požadavky v HelpDesku se zvlášť dohodnutou cenou plnění.
- 2.3. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za služby sjednané v bodě 2.1. této smlouvy odměnu sjednanou v čl. 6. této smlouvy.

3. Webhosting

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby v oblasti webhostingu, zejména zajistí pro Objednatele zřízení a provoz virtuálního serveru na počítačové síti internet.
- 3.2. Datové centrum pro webhosting musí splňovat následující podmínky:
 - a) připojení do páteřní sítě internetu;
 - b) servery jsou pod trvalým 24/7 automatizovaným monitoringem;
 - c) bude provozováno jedním z 5 největších poskytovatelů hostingu v ČR;
 - d) servery jsou pravidelně zálohovány (1 x denně), zálohy jsou dostupné 14 dnů zpět;
 - e) garantovaná dostupnost 99,5 %.

amcová smlouva - zabezpečení webhostingu a správy web prezentací systému Shopnero 2019001

- 3.3. Poskytovatel je odpovědný za řádnou instalaci antivirového programu, firewallů a dalších systémů určených k zabezpečení před napadením počítačovými viry nebo průnikem do web prezentace.
- 3.4. Součástí webhostingových služeb je update bezpečnostních aktualizací na nové verze aplikací webhostingu a dále poskytnutí záruky za funkčnost systému SHOPNERO po dobu trvání této smlouvy.
- 3.5. V případě neopravitelné chyby web prezentace, způsobené chybou systému nebo chybou na webhostingovém serveru Poskytovatel data obnoví z dostupné zálohy. V případě chyby způsobené Objednatelem provede Poskytovatel obnovu dat po konzultaci s Objednatelem.

4. Servisní činnost

- 4.1. Poskytovatel je povinen reagovat na provozní incidenty web prezentace.
Incidenty - závady se rozlišují na:
 - a) „kritický incident“ – naprostý výpadek funkcí a nedostupnost celé web prezentace, popř. nefunkčnost základních modulů nebo funkcionalit.
 - b) „incident“ – ostatní výpadky, zejména případy, kdy základní funkce web prezentace jsou zajištěny, avšak rychlost zpracování je omezena nebo funkce či moduly vykazují chyby.
- 4.2. Monitoring služeb Poskytovatel provozuje v režimu 24/7 a službu hot-line pro řešení technických problémů, tj. konzultací souvisejících s provozem a užíváním web prezentace v pracovní dny od 7 do 17 hodin. Mimo tuto dobu je poskytována podpora pomocí HelpDesku.
- 4.3. Incidenty Objednatel zapisuje jako požadavky do HelpDesku Poskytovatele. Objednatel zapíše informace o incidentu, zejména jeho popis, kdy a jak se stal, jak byl zjištěn. V případě kritického incidentu Objednatel uvede, že se jedná o „kritický incident“ a je povinný jej nahlásit telefonicky na tel. [REDACTED] v případě nedostupnosti na tel. [REDACTED]
- 4.4. Poskytovatel je povinen reagovat (doba reakce):
 - a) na kritický incident ve lhůtě 6 hodin od jeho nahlášení;
 - b) na incident ve lhůtě 24 hodin od jeho nahlášení;
- 4.5. Poskytovatel je povinen vyřešit (doba vyřešení incidentu):
 - a) kritický incident ve lhůtě 48 hodin od jeho nahlášení, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak; V případě porušení této povinnosti je povinen Poskytovatel uhradit smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý započatý den prodlení.
 - b) incident ve lhůtě 96 hodin od jeho nahlášení, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak; V případě porušení této povinnosti je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 500,-Kč za každý započatý den prodlení.Incidenty poskytovatel řeší v pracovní dny v době od 7:00 do 17:00
- 4.6. Bude-li to situace vyžadovat, zprovozní Poskytovatel poslední funkční zálohu systému pro vyřešení kritického incidentu, nebo incidentu.
- 4.7. Incident se považuje za vyřešený v okamžiku, kdy Poskytovatel Objednatele odstraní vzniklý incident web prezentace.

5. Zakázkové úpravy web prezentace

- 5.1. Objednatel je oprávněn zadat Poskytovateli požadavek na analýzy web prezentace, grafické práce, administraci web prezentace, programátorské práce a další činnosti (dále jen „požadavek“).
- 5.2. Objednatel je oprávněn svůj požadavek zapsat do HelpDesku.
 - a) Poskytovatel má právo si vyžádat od Objednatele nezbytné konzultace k vysvětlení specifikace požadavku, na jehož základě Poskytovatel vypracuje nabídku (návrh realizace), kterou předá Objednateli formou zápisu do HelpDesku.

- 5.3. Objednatel předloženou nabídku posoudí a v případě souhlasu potvrdí.
- 5.4. Poskytovatel zahájí plnění v okamžiku potvrzení požadavku nebo objednávky ze strany Objednatele. V případě, že nedojde k potvrzení požadavku nebo objednávky, pak toto nezakládá na straně Objednatele žádnou předsmuvní odpovědnost ve smyslu občanského zákoníku.
- 5.5. Poskytovatel dokumentuje postup řešení v systému HelpDesk. Po ukončení řešení vyzve Objednatele ke kontrole a schválení požadavku.
- 5.6. Objednatel bez zbytečného odkladu zahájí kontrolu provedeného požadavku.
- 5.7. Schválení požadavku provede oprávněná osoba Objednatele zápisem do HelpDesku.

6. Cena a platební podmínky

- 6.1. Cena za poskytované služby se sjednává takto:
 - a) Cena za služby uvedené v čl. 2 bodu 2.1 písm. a), b), c) této smlouvy činí **990 Kč/měsčně** bez DPH
 - b) Cena za služby uvedené v čl. 2 bodu 2.1 písm. d), e), f) této smlouvy činí **420 Kč/hod.** bez DPH. Cena je Poskytovatelem účtována pouze v případě Akceptace nabídky ze strany Objednatele, a to po minutách;
 - c) cena ostatních Objednatelem objednaných činností neuvedených v čl. 2 bude dohodnuta samostatně.
- 6.2. K cenám uvedeným v bodě 6.1 bude připočtena DPH ve výši stanovené platnými a účinnými právními předpisy k okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.3. Faktura dle bodu 6.1. písm. a) této smlouvy bude Objednateli doručena ze strany Poskytovatele na počátku měsíce, za nějž se úplata hradí.
- 6.4. Faktura dle bodu 6.1. písm. b) této smlouvy bude Poskytovatelem vystavena vždy měsíčně, a to do 10. dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byly služby dle bodu 2.1. písm. d), e), f) poskytnuty. Součástí faktury bude výkaz činností. K výkazu činností může Objednatel vznést připomínky nebo jej reklamovat do 7 pracovních dnů ode dne doručení.
- 6.5. Cena bude hrazena vždy bezhotovostně převodem ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele uvedeného na faktuře.

7. Mlčenlivost

- 7.1. Poskytovatel je povinen dodržovat pravidla ochrany informací předaných mu Objednatelem k provedení díla především tímto způsobem:
 - a) Chránit zdrojové kódy a zamezit zneužití třetími osobami. Jakýmkoliv způsobem nepředávat a neumožňovat získání zdrojových kódů třetími osobami. Neužívat zdrojové kódy Objednatele k jakémukoliv účelu mimo plnění povinností dle této smlouvy.
 - b) Pokud Poskytovatel zjistí možnost zneužití kódu třetími osobami, je povinen na tuto skutečnost neprodleně upozornit Objednatele.
 - c) Zabezpečit data proti přístupu nepovolaných osob tak, aby bylo dosaženo maximální ochrany dat.
 - d) Nezveřejňovat a neposkytovat dalším osobám jakákoliv získaná přístupová práva.
 - e) Nesdělovat data a informace získané na základě této smlouvy třetím osobám.
- 7.2. Další práva a povinnosti týkající ochrany osobních údajů budou upraveny samostatnou smlouvou.
- 7.3. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti se svou činností dle této smlouvy, zejména o skutečnostech, které mají charakter obchodního, výrobního, technického, technologického a marketingového tajemství a o všech ostatních skutečnostech, z jejichž povahy nebo z projevené vůle Objednatele vyplývá, že mají být v

zájmu Objednatele či jeho zákazníků utajeny a jejichž proniknutí navenek by se mohlo jakýmkoli způsobem dotknout jejich zájmů. S výjimkou zákonem stanovených případů může Poskytovatele této povinnosti mlčenlivosti zprostit pouze Objednatel.

- 7.4. Poskytovatel je povinen zachovávat povinnosti dle této smlouvy i po ukončení této smlouvy.
- 7.5. V případě porušení povinností dle tohoto článku se zavazuje Poskytovatel zaplatit smluvní pokutu v částce 50 000,- Kč za každý případ.

8. Doba platnosti smlouvy a její ukončení

- 8.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva, zaniká
- dohodou smluvních stran;
 - odstoupením od smlouvy;
 - výpovědí bez udání důvodů (s výpovědní dobou 6 měsíce);
- 8.2. **Odstoupení od smlouvy.**
- Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna od této smlouvy odstoupit v případě, že druhá Smluvní strana podstatným způsobem porušila sjednané smluvní povinnosti a nezjedнала v dohodnuté lhůtě nápravu.
 - Dojde-li k podstatnému porušení sjednaných smluvních povinností jednou Smluvní stranou, je druhá Smluvní strana povinna na tuto skutečnost písemnou formou upozornit a poskytnout lhůtu 14 dnů na sjednání nápravy.
 - Za podstatné porušení smluvních povinností se pro účely této smlouvy rozumí zejména:
 - na straně Poskytovatele prodlení s odstraněním incidentu delší než 30 pracovních dnů,
 - na straně Objednatele prodlení s úhradou faktur delší než 30 pracovních dnů ode dne jejich splatnosti.
 - Odstoupení musí být provedeno písemně, musí být odůvodněno a musí být doručeno druhé smluvní straně, jinak je neplatné. Odstoupením zaniká tato smlouva dnem následujícím po dni, ve kterém bude písemné vyhotovení odstoupení doručeno druhé Smluvní straně.
- 8.3. **Výpověď bez udání důvodů (s výpovědní dobou 6 měsíce).**
- Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět. Výpověď musí být učiněna v písemné formě a doručena druhé smluvní straně („do vlastních rukou“), jinak je neplatná. Výpovědní doba začíná běžet 1. dnem následujícího měsíce.
- 8.4. V případě ukončení smlouvy se poskytovatel zavazuje předat bez zbytečného odkladu po doručení právního jednání směřujícího k ukončení smlouvy (tj. odstoupení od smlouvy nebo výpovědi) nebo po uzavření dohody o ukončení platnosti smlouvy bezplatně objednateli klientská data web prezentace objednatel a vyvinout veškerou potřebnou součinnost k tomu, aby mohl objednatel tato data použít pro tvorbu nové web prezentace. V případě porušení této povinnosti je povinen Poskytovatel uhradit smluvní pokutu ve výši 1000,-Kč za každý započatý den prodlení.
- 8.5. V případě ukončení této smlouvy nezaniká poskytnutá licence k web prezentaci a jejím úpravám.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Smluvní strany si dohodly, že vztah vzniklý ze smlouvy se řídí českým právem, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, vše v platném znění.
- 9.2. Smluvní strany komunikují mezi sebou prostřednictvím pověřených osob, a to emailem na vzájemně sjednané adresy nebo prostřednictvím HelpDesku Poskytovatele. V případě pochybností o doručení emailové zprávy se má za to, že byla doručena do 24 hod od prokázaného odeslání na sjednanou

adresu druhé smluvní strany (pokud se neprokáže, že zpráva nebyla doručena z důvodů, které nemohla ani jedna ze smluvních stran ovlivnit). V případě písemností zasílaných poštou či jiným dopravcem, se má za to, že byly doručeny třetím dnem po jejich prokázání odeslání druhé smluvní straně na sjednanou adresu, a nebyla-li sjednána, pak na adresu sídla příslušné smluvní strany.

- 9.3. Pokud je Objednatel v prodlení se zaplacením faktur delším než 15 pracovních dnů má právo Poskytovatel upozorňovat Objednatele elektronickými výzvami k úhradě nezaplacených faktur s upozorněním na možnost omezení funkčnosti Systému SHOPNERO. Pokud je Objednatel v prodlení se zaplacením faktur delším než 30 pracovních dnů má právo Poskytovatel omezit, až do úhrady dlužné částky, funkčnost systému SHOPNERO a poskytování dalších služeb, ke kterým je na základě této smlouvy povinen.
- 9.4. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti jejím podepsáním oběma smluvními stranami.
- 9.5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, každý s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení. Tato smlouva může být měněna a doplňována pouze po dohodě obou stran formou písemných dodatků.
- 9.6. V případě, že by některé ustanovení smlouvy bylo nebo se v budoucnu stalo z jakýchkoliv důvodů neplatné, nezpůsobuje neplatnost ostatních částí smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě toto ustanovení jiným, odpovídajícím svým obsahem účelu zrušeného ustanovení.
- 9.7. Smluvní strany si dohodly, že ani jedna strana není oprávněna postoupit smlouvu, tzn. převést jako postupitel svá práva a povinnosti ze smlouvy nebo z její části třetí osobě, a to bez písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 9.8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání, že plnění zde uvedené je možné, nepřiči se dobrým mravům a že plnění ani jedné ze stran není v hrubém nepoměru k plnění druhé strany.

V *Ostravě* dne *18.4.2019*

Objednatel:
Galerie výtvarného umění v Ostravě,
příspěvková organizace

Poskytovatel:

Vladimír Bokiš

Vladimír Bokiš
(poskytovatel)