

**Smlouva na poskytování služeb  
zajištění uživatelské hotline pro řešení požadavků při správě,  
aktualizaci a rozvoji webového řešení www.olkraj.cz  
s garantovanou reakční dobou**

uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb.,  
nový občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

**Olomoucký kraj**

se sídlem Jeremenkova 40a, 779 11 Olomouc

IČ: 60609460

DIČ: CZ60609460

Zastoupený: Ladislavem Oklešťkem, hejtnanem

(dále také „objednatel“ nebo „Olomoucký kraj“)

a

**ESMEDIA Interactive s.r.o.**

se sídlem Mezitratňová 233/1, 198 00 Praha 9 - Hrdlořezy

IČ: 24251828,

DIČ: CZ24251828

Vedená v *Obchodním rejstříku pod značkou*: C 197332 vedená u Městského soudu v Praze

Zastoupený: jednatelem Bc. Pavlem Sedláčkem

(dále jen „poskytovatel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku

tuto smlouvu:

**I. Předmět smlouvy**

1. Na základě této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytnout objednateli následující služby dle čl. II Specifikace služeb s garantovanou reakční dobou (dále jen „služby“) a objednatel se zavazuje za řádné poskytnuté služby zaplatit poskytovateli cenu za jejich poskytnutí. Služby se týkají díla – webová prezentace s redakčním systémem (aplikace), která byla zhotovena v souladu se smlouvou o dílo uzavřenou dne 19.1.2015 mezi Olomouckým krajem jako objednatel a ESMEDIA Interactive s.r.o. jako zhotovitelem.

**Smlouva na poskytování služeb  
zajištění uživatelské hotline pro řešení požadavků při správě,  
aktualizaci a rozvoji webového řešení www.olkraj.cz  
s garantovanou reakční dobou**

uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb.,  
nový občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

**Olomoucký kraj**

se sídlem Jeremenkova 40a, 779 11 Olomouc

IČ: 60609460

DIČ: CZ60609460

Zastoupený: Ladislavem Oklešťkem, hejtnanem



(dále také „objednatel“ nebo „Olomoucký kraj“)

a

**ESMEDIA Interactive s.r.o.**

se sídlem Mezitratňová 233/1, 198 00 Praha 9 - Hrdlořezy

IČ: 24251828,

DIČ: CZ24251828

Vedená v *Obchodním rejstříku* pod značkou: C 197332 vedená u Městského soudu v Praze

Zastoupený: jednatelem Bc. Pavlem Sedláčkem



(dále jen „poskytovatel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku

tuto smlouvu:

**I. Předmět smlouvy**

1. Na základě této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytnout objednateli následující služby dle čl. II Specifikace služeb s garantovanou reakční dobou (dále jen „služby“) a objednatel se zavazuje za řádné poskytnuté služby zaplatit poskytovateli cenu za jejich poskytnutí. Služby se týkají díla – webová prezentace s redakčním systémem (aplikace), která byla zhotovena v souladu se smlouvou o dílo uzavřenou dne 19.1.2015 mezi Olomouckým krajem jako objednatel a ESMEDIA Interactive s.r.o. jako zhotovitelem.



## II. Specifikace služeb

1. **Uživatelská hotline** pro řešení požadavků zmocněnců objednatele, konzultace obsluhy Content Management Systému, nastavování parametrů systému, konfigurace přístupových práv apod., v pracovních dnech v rozmezí 7:00 - 16:30 telefonicky či na určené e-mailové adrese: [REDACTED]
2. **Služba HelpDesk (tzv. ticketing systém)** pro zadávání a evidenci úkolů při aktualizaci obsahu, opravách či modifikacích funkcionalit a rozvoji webového řešení. Služba bude poskytována nepřetržitě. Systém je k dispozici i objednateli pro přehled všech započatých úkolů a fáze jejich realizace.
3. **Zajištění kompetentních pracovníků** na straně poskytovatele, kteří jsou k dispozici objednateli na určeném webovém rozhraní, či dedikované e-mailové adrese s **garantovanou lhůtou započetí realizace prací do druhého pracovního dne od zadání požadavku objednatel.**
4. **Nezbytné legislativní úpravy aplikace** včetně aktualizované uživatelské dokumentace prováděné neprodleně po zveřejnění relevantní právní úpravy na vyžádání objednatele.
5. **Analýza návštěvnosti** na vyžádání objednatele.
6. **Základní nezbytné úpravy a aktualizace** na frontendu i na backendu webové aplikace dle zadání objednatele až do rozsahu 4 hod./měsíc.
7. **Account management** při konkretizaci a realizaci jednotlivých ticketů dle zadání klienta a odborné konzultace až do rozsahu 4 hod./měsíc.

## III. Čas a místo plnění

1. Služby uvedené v čl. II odst. 1, 2 a 3 budou poskytovány v pracovních dnech v rozmezí 7:00 - 16:30 hod. telefonicky či na e-mailové adrese uvedené v čl. II odst. 1, vyjma Služby HelpDesk, která bude poskytována nepřetržitě.

## IV. Cena služeb

1. Za poskytování služeb uvedených v čl. II této smlouvy je sjednána paušální měsíční úhrada ve výši 7600,- Kč bez DPH.
2. Úkony a práce vyžádané objednatel a neuvedené v čl. II této smlouvy budou objednávány e-mailem a evidovány prostřednictvím předmětné služby HelpDesk a fakturovány poskytovatelem objednateli dle sazebníku uvedeného v odstavci 3 tohoto článku vždy ke konci příslušného kalendářního měsíce. Evidenci všech realizovaných úkonů se poskytovatel zavazuje předložit objednateli kdykoliv na vyžádání.
3. Sazebník služeb dle odst. 2 sjednaný pro účel této smlouvy (bez DPH):

frontendové programátorské práce a UX/UI služby a konzultace	980,-/hod
programátorské práce v rámci backendu webové aplikace	980,-/hod
grafické práce, vizuální kreativa	750,-/hod

výroba animací, digitální audio/video postprodukce	980,-/hod
odborné konzultace, SEO, SEM, PPC kampaně, školení	980,-/hod
zpracování textových dat	360,-/hod
rozdílové školení v návaznosti na upgrade a update aplikace (cena bude uhrazena na základě objednávky Objednatele)	980,-/hod
poskytování upgrade/update aplikace dle zadání objednatele. Při upgrade dojde i k úpravě manuálu pro správce (cena bude uhrazena na základě objednávky Objednatele)	980,-/hod
služby a poradenství v media relations, copywriting, Facebook	980,-/hod
ostatní systémové, serverové, asistenční a konfigurační služby	980,-/hod
cestovné, servisní výjezd v Olomouci	200,-/ks

4. Výše uvedené ceny jsou cenami nejvýše přípustnými. Poskytovatel prohlašuje, že se předem seznámil se všemi okolnostmi a podmínkami, které by mohly mít jakýkoliv vliv na stanovení ceny služeb. Celková cena uvedená u jednotlivých poskytovaných služeb obsahuje veškeré náklady poskytovatele nezbytné k jejich poskytování. Tato cena obsahuje předpokládané zvýšení ceny v závislosti na čase plnění, předpokládaný vývoj cen vstupních nákladů.

## V. Platební podmínky

1. Cenu služeb uhradí objednatel poskytovateli na základě faktury - daňového dokladu, kterou je poskytovatel oprávněn vystavit na konci příslušného kalendářního měsíce. Splatnost faktur je stanovena nejméně na 21 dnů od jejich doručení objednateli.
2. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura nebude vystavena oprávněně, bude obsahovat nesprávné údaje, nebo nebude obsahovat náležitosti v souladu s touto smlouvou, je objednatel oprávněn vrátit ji poskytovateli. V takovém případě se přeruší plynutí lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti začne plynout dnem doručení opravené nebo oprávněně vystavené faktury objednateli.
3. Příjemce zdanitelného plnění (Uživatel) si vyhrazuje právo uplatnit institut zvláštního způsobu zajištění DPH ve smyslu § 109a ZDPH, pokud poskytovatel zdanitelného plnění (poskytovatel) bude požadovat úhradu za zdanitelné plnění na bankovní účet, který nebude nejpozději ke dni splatnosti příslušné faktury zveřejněn správcem daně v příslušném registru plátců daně (tj. způsobem umožňujícím dálkový přístup). Obdobný postup je příjemce zdanitelného plnění oprávněn uplatnit i v případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění nebo poskytnutí úplaty předem bude o poskytovateli zdanitelného plnění zveřejněna v příslušném registru plátců daně skutečnost, že je nespolehlivým plátcem, a dále i v případě naplnění kritérií uvedených v § 109 odst. 1 a 2 ZDPH. V případě, že nastanou okolnosti umožňující příjemci zdanitelného plnění uplatnit zvláštní způsob zajištění daně podle § 109a ZDPH, bude příjemce

zdanitelného plnění o této skutečnosti poskytovatele zdanitelného plnění informovat. Při použití zvláštního způsobu zajištění daně bude příslušná výše DPH zaplacená na účet poskytovatele zdanitelného plnění vedený u jeho místně příslušného správce daně, a to v původním termínu splatnosti. V případě, že příjemce zdanitelného plnění institut zvláštního způsobu zajištění DPH ve shodě s tímto ujednáním uplatní, a zaplatí částku odpovídající výši daně z přidané hodnoty uvedené na daňovém dokladu vystaveném poskytovatelem zdanitelného plnění na účet poskytovatele zdanitelného plnění vedený u jeho místně příslušného správce daně, bude tato úhrada považována za splnění části závazku příjemce odpovídajícího příslušné výši DPH sjednané jako součást sjednané ceny za zdanitelné plnění. Nárok poskytovatele zdanitelného plnění na úhradu DPH tímto zaniká.

4. Smluvní strany se dohodly, že dnem zaplacení je den odepsání finančních prostředků z účtu objednatele.

## **VI. Odpovědnost za vady, záruka**

1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na poskytnuté služby, a to po dobu 6 měsíců od poskytnutí příslušné služby.
2. Poskytovatel je povinen zahájit práce na odstranění reklamovaných vad neprodleně po jejich oznámení objednatel.

## **VII. Sankce**

1. V případě prodlení poskytovatele s poskytnutím služeb je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 5 % z ceny služeb uvedené v čl. IV odst. 1 této smlouvy za každý den prodlení.
2. V případě prodlení objednatele se zaplacením ceny za služby je poskytovatel oprávněn požadovat po objednateli zaplacení úroku z prodlení v souladu s platnými a účinnými právními předpisy.
3. V případě prodlení s odstraněním vad poskytnutých služeb je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 200,- Kč za každou vadu a každý den prodlení.

## **VIII. Doba, na kterou se smlouva uzavírá**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou v délce 1 měsíce bez udání důvodu, počítáno od 1.dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.

## **IX. Odstoupení od smlouvy**

1. Objednatel a poskytovatel jsou oprávněni odstoupit od této smlouvy mj.

v případě podstatného porušení smluvních povinností nebo v případě, je-li vůči druhé smluvní straně zahájeno insolvenční řízení nebo je-li tento návrh zamítnut pro nedostatek majetku úpadce.

2. Za podstatné porušení smluvních povinností se zejména považuje:

Za podstatné porušení smluvních povinností poskytovatele se považuje, je-li poskytovatel v prodlení s plněním této smlouvy dle čl. I. této smlouvy po dobu delší než 5 dnů.

Za podstatné porušení smluvních povinností objednatele se považuje, je-li objednatel v prodlení s peněžitým plněním po dobu delší než 30 dnů po době splatnosti. Poskytovatel v takovém případě může využít práva na prodloužení lhůt k plnění této smlouvy o dny, kdy byl objednatel v prodlení. Tuto skutečnost musí objednatel písemně oznámit, a to nejpozději do 15 dnů od splnění požadovaného závazku objednatelem.

3. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této smlouvy mj. v případě, zjistí-li, že poskytovatel neprovádí poskytování služeb v odpovídající kvalitě a poskytovatel tyto nedostatky neodstraní ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené objednatelem v písemném upozornění.
4. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně, doručeno druhé straně, přičemž účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného oznámení.
5. V případě ukončení účinnosti této smlouvy tím, že některá ze stran od smlouvy odstoupí, bude provedeno vyúčtování již provedených služeb. Odstoupením od této smlouvy není dotčen případný nárok na náhradu škody a na uplatnění smluvní pokuty.

## X. Jiná ujednání

1. Kontrola poskytování služeb poskytovatelem je prováděna nepřetržitě na základě ověření plné funkčnosti webové prezentace Olomouckého kraje v každodenním provozu, mimo výpadky způsobené technickým provozem serveru, který si zajišťuje sám objednatel a případnými zásahy do provozu aplikace či do zdrojového kódu nebo příslušné databáze aplikace pracovníky objednatele či jinými pracovníky třetích stran a dalšími případnými vnějšími vlivy.
2. Jako základní a určující podmínka pro zdárné poskytování předmětných služeb poskytovatelem je plně funkční technický provoz webserveru zajišťovaný objednatelem a zajištění funkčního dálkového přístupu ke správě webu pro pracovníky poskytovatele, poskytovaného na vyžádání u objednatele. V případě, že tato podmínka nebude ze strany objednatele prokazatelně splněna, nedostává se poskytovatel do prodlení a případně takto vzniklé škody budou odstraňovány poskytovatelem na náklady objednatele.

## XI. Kybernetická bezpečnost

1. Poskytovatel je významným dodavatelem Olomouckého kraje a zároveň bude prokazatelně seznámen se skutečností, že Webový portál (WP) je významný informační systém OK dle vyhlášky č. 82/2018 Sb. Poskytovatel musí dodržovat veškeré povinnosti, které pro významného dodavatele z této vyhlášky vyplývají.
2. Poskytovatel je povinen zajistit písemné vyhotovení protokolu o mlčenlivosti jeho zaměstnanců a administrátorů, kteří jsou určeni k plnění předmětu této smlouvy. Poskytovatel předá objednavateli seznam osob a ten zajistí řízený přístup pro plnění předmětu této smlouvy. O vykonaných činnostech v souvislosti s plněním smlouvy poskytovatel vyhotoví protokol a předá objednateli ke schválení.
3. Poskytovatel je povinen zajišťovat bezpečnost informací a dat obsažených ve Významném informačním systému objednavatele, případně jiných informačních systémech OK, které budou plněním Smlouvy dotčeny, a to zejména z pohledu důvěrnosti, dostupnosti a integrity.
4. Plnění dle Smlouvy je poskytovatel povinen poskytovat tak, aby důvěrnost, dostupnost a integrita informací a dat dle předchozí věty nebyla přerušena, ohrožena, ani omezena.
5. Je-li k plnění dle Smlouvy nezbytné důvěrnost, dostupnost či integritu dat omezit, ohrozit nebo přerušit, může tak poskytovatel učinit pouze po předchozím souhlasu garanta primárního aktiva nebo manažera kybernetické bezpečnosti, a to jen v rozsahu objednatel předem odsouhlaseném. Poskytovatel o tomto souhlasu vyhotoví protokol a předá manažerovi kybernetické bezpečnosti.
6. Poskytovatel je oprávněn užit informace a data obsažená v informačních systémech OK jen po předchozím souhlasu objednavatele. Poskytovatel o tomto souhlasu vyhotoví protokol a předá objednateli.
7. Objednatel je oprávněn kontrolovat po dohodě s poskytovatelem řádné plnění veškerých povinností, které poskytovateli vyplývají ze Smlouvy. Objednatel může kontrolu provádět i v provozovnách poskytovatele a na jiných místech, kde poskytovatel provádí činnosti, které souvisí s plněním Smlouvy. Poskytovatel je povinen poskytnout objednateli ke kontrole dle tohoto odstavce potřebnou součinnost.
8. Poskytovatel je povinen v průběhu plnění této Smlouvy průběžně spolupracovat s garantem primárního aktiva objednavatele za účelem identifikace významných změn a jejich dopadů do oblasti kybernetické bezpečnosti objednavatele v souladu s § 11 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).
9. Poskytovatel je povinen informovat objednavatele
  - 9.1. o kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s plněním Smlouvy,

- 9.2. o významné změně ovládání poskytovatele podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOK“), nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívaných poskytovatelem k plnění Smlouvy, a to neprodleně poté, kdy k takové změně dojde.
10. Dojde-li k ukončení této Smlouvy jinak než splněním předmětu Smlouvy, je poskytovatel povinen dle pokynů objednatele učinit veškerá bezpečnostní opatření ve smyslu zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) tak, aby ukončením této Smlouvy nedošlo k narušení bezpečnosti Významného informačního systému.
11. Získá-li poskytovatel v souvislosti s plněním této Smlouvy jakákoliv data, která nejsou nezbytná pro splnění předmětu této Smlouvy, neprodleně taková data zlikviduje v souladu s pokyny objednatele a pravidly vyplývajícími z vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci (vyhláška o kybernetické bezpečnosti). Likvidaci ostatních získaných dat poskytovatel provede stejným způsobem, a to neprodleně po splnění předmětu této Smlouvy. Poskytovatel je povinen si vždy před provedením likvidace dat vyžádat pokyny objednatele. O likvidaci dat bude poskytovatelem vypracován protokol, který bude obsahovat minimálně tyto údaje: jaká data byla likvidována, jakým způsobem, kdo likvidaci provedl a kdy byla provedena.


## **XII. Závěrečná ustanovení**

1. Právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv. Zveřejnění zajistí objednatel.
3. Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnými vstoupně číslovanými dodatky.
4. Smluvní strany shodně prohlašují, že obsah této smlouvy není obchodním tajemstvím ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a souhlasí s případným zveřejněním jejího textu.
5. O uzavření této smlouvy rozhodl hejtman Olomouckého kraje v souladu s § 59 odst. 4 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů, a dle článku 16. odst. 6. Směrnice č. 4/2018, Postup pro zadávání veřejných zakázek Olomouckého kraje.
6. Tato smlouva je sepsána ve 2 vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží 1 vyhotovení.




V Olomouci dne 28-06-2019

Objednatel:

  
.....  
OLOMOUCKÝ KRAJ  
Ladislav Okleštěk  
hejtman Olomouckého kraje

OLOMOUCKÝ KRAJ  
-20-

  
.....  
ES  
Bc.  
jed