SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

„Správa internetové prezentace Muzea hl. m. Prahy"

Č. Muz/409/2015

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi:

poskytovatelem
moderní historie s.r.o.
Sídlo Praha 5 – Zličín, Na Radosti 106/64, PSČ: 155 21
kterého zastupuje Mgr. Pavel Mlčoch, jednatel
IČ: 24315079
DIČ: není plátce DPH

zápis v OR: sp. zn. C 195810 vedená u Městského soudu v Praze
(dále jen „**poskytovatel**")

a

objednatelem
Muzeum hlavního města Prahy, příspěvková organizace zřízená hlavním městem Prahou
sídlo Kožná 1/475, Praha 1, PSČ: 11001
kterého zastupuje PhDr. Zuzana Strnadová, ředitelka
IČ: 00064432
DIČ: CZ00064432

zápis v OR: zřizovací listina hl. m. Prahy
(dále jen „**objednatel**")

1. Předmět smlouvy

1.1 Předmětem této smlouvy je správa internetové prezentace Muzea hlavního města Prahy ve dvou (2) jazykových verzích umístěné na webových stránkách „www. muzeumprahy.cz" a správa redakčního systému umožňujícího aktualizaci a administraci prezentace pracovníkům objednatele (dále jen „**Internetová prezentace**"). Obsah Internetové prezentace je specifikován v příloze č. 2 k této smlouvě.

1.2 Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje po sjednanou dobu a v rozsahu, kvalitě a za podmínek uvedených v této smlouvě a v Příloze č. 1 a 3 této smlouvy zajistit pro objednatele podporu provozu Internetové prezentace Muzea a administrátorského systému umožňujícího aktualizace a správu Internetové prezentace pracovníky objednatele (dále jen „**Správa**"), a objednatel se zavazuje za poskytnuté plnění zaplatit dohodnutou cenu.

1.3 Předmětem této smlouvy není poskytování webhostingových služeb, které si Objednatel zajišťuje na základě samostatné smlouvy s třetí osobou.

2. Práva a povinnosti smluvních stran

2.1 Poskytovatel se zavazuje při Správě udržovat Internetovou prezentaci plně funkční, uživatelsky přívětivou, splňující Pravidla přístupnosti, a doporučovat vylepšení její funkcionality.

2.2 Poskytovatel se zavazuje při Správě konzultovat s Objednatelem veškeré své činnosti související se Správou a případné změny při poskytování služby provádět jen se souhlasem Objednatele. Při plnění předmětu této smlouvy je Poskytovatel povinen se řídit pokyny Objednatele a postupovat v součinnosti s ním. Pokud Objednatel neposkytne včas Poskytovateli potřebné pokyny nebo

souhlas, je Poskytovatel oprávněn postupovat samostatně jen bude-li zásadně ohrožena funkčnost Internetové prezentace a zároveň musí být řádně chráněny zájmy Objednatele, které Poskytovatel zná nebo znát má.

2.3 Poskytovatel je povinen při plnění této smlouvy postupovat s náležitou odbornou péčí, zajišťovat plnění smlouvy v souladu se zájmy Objednatele, které zná nebo znát má.

2.4 Poskytovatel je povinen v průběhu poskytování Správy informovat Objednatele o všech skutečnostech, které mohou mít podstatný vliv na poskytování Správy, provoz Internetové prezentace nebo na změnu pokynů Objednatele. Zjistí-li Poskytovatel, že pokyny Objednatele jsou nevhodné či pro plnění předmětu této smlouvy neúčelné, je povinen na to Objednatele neprodleně upozornit.

2.5 Poskytovatel je povinen v případě závady na funkčnosti Internetové prezentace neprodleně zahájit práce na jejím odstranění, jakmile od Objednatele takový požadavek obdrží. Pokud takovou závadu sám zjistí, je povinen na ni bez prodlení upozornit objednatele a vyžádat si jeho souhlas k zásahu.

2.6 Poskytovatel umožní objednateli samostatně plnit obsah a spravovat stránky Internetové prezentace a poskytovat mu pro to nezbytnou podporu.

2.7 Objednatel se zavazuje poskytovat na vlastní náklady Poskytovateli včas potřebné informace nezbytné pro řádný výkon Správy Internetové prezentace.

2.8 Poskytovatel je povinen v souvislosti s plněním této smlouvy chránit dobré jméno Objednatele a počínat si tak, aby svojí činností nebo nečinností nezpůsobil Objednateli.

2.9 Úkolem Poskytovatele je zajistit funkčnost Internetové prezentace neprokazující vady a její korektní zobrazení v aktuálních verzích internetových prohlížečů pro osobní počítače a mobilní zařízení (zejména Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Safari).

2.10 Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu a újmu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této smlouvy nebo obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel zároveň odpovídá za to, že při Správě nebude zasahováno do práv a právem chráněných zájmů jiných osob než je Objednatel.

3. Termíny a podmínky plnění

3.1 Plnění této smlouvy začne dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

3.2 Místem plnění podle této smlouvy je sídlo Objednatele, případně další pracoviště Objednatele v ČR. Poskytovatel je oprávněn poskytovat plnění podle této smlouvy také vzdáleným přístupem, pokud to jeho povaha umožňuje a není-li to k tíži fungování Internetové prezentace nebo jiným zájmům Objednatele.

3.3 V rámci Správy Internetové prezentace bude Objednatel zasílat Poskytovateli písemné požadavky na zásahy a činnosti umožňující bezproblémovou funkčnost Internetové prezentace, jak jsou definovány v přílohách k této smlouvě.

3.4 Požadavky na plnění podle této smlouvy bude Poskytovatel akceptovat pouze od těchto oprávněných osob Objednatele:

Jméno	Funkce	Kontakt
	vedoucí oddělení prezentace	
	redaktorka	
	redaktorka	

3.5 Objednatel může kdykoliv jednostranně seznam oprávněných osob nahradit nebo doplnit, je však povinen o tom písemně Poskytovatele předem informovat. Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této smlouvy či podmínek v ní uvedených.

Požadavky na plnění podle této smlouvy předané Poskytovateli jinými osobami Objednatele, než které jsou vyjmenovány ve shora uvedeném seznamu, není Poskytovatel oprávněn bez výslovného souhlasu oprávněných osob Objednatele přijímat a zpracovávat.

3.6 Pro případ, že Objednatel má vážné důvody pochybovat o správnosti postupu řešení provozního problému ze strany Poskytovatele nebo pro případ řešení sporů, určují smluvní strany tyto osoby pro 1. a 2. stupeň eskalačního mechanismu:

	Objednatel	Poskytovatel
1. stupeň		Mgr. Pavel Mlčoch, jednatel společnosti
2. stupeň	PhDr. Zuzana Strnadová, ředitelka	Mgr. Pavel Mlčoch, jednatel společnosti

3.7 Požadované časové pokrytí služby podpory provozu Internetové prezentace: pracovní dny Po-Pá: 07:00-17:00 hod.

3.8 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli specifikaci dílčího plnění nejpozději ve lhůtách uvedených v příloze č. 3 podle kategorizace požadavku či vady, případně sdělit, v čem je zadání požadavku Objednatele neurčité nebo vadné. Neodstraní-li Objednatel vady v požadavku, není Poskytovatel povinen takový požadavek realizovat, ledaže Objednatel na požadavku i nadále trvá.

3.9 Specifikace dílčího plnění musí obsahovat alespoň podrobný popis požadovaného plnění, včetně akceptačních kritérií, požadavky na nezbytnou součinnost Objednatele, harmonogram realizace plnění a předpokládaný rozsah pracnosti.

3.10 Objednatel je oprávněn bez udání důvodu předloženou specifikaci odmítnout a to bez jakýchkoliv nároků, které by vznikly Poskytovateli.

3.11 Nebude-li dohodnuto pro daný případ jinak, Objednatel má právo ověřit předané řešení a v případě nesouhlasu s řešením nejpozději do třiceti (30) pracovních dnů od jeho předání Poskytovatelem, vždy písemnou formou předložit reklamaci. Pokud Objednatel do třiceti (30) pracovních dnů od předání řešení Poskytovatelem nepředloží reklamaci tohoto řešení, Poskytovatel bude tento požadavek považovat za vyřešený. Případná následná reklamace ze strany Objednatele pak bude evidována jako nový požadavek na řešení, ledaže by šlo o případ, kdy vadu obsahovalo od počátku původní řešení.

3.12 Poskytovatel je povinen vést evidenci o zadaných požadavcích Objednatele při poskytování služeb, včetně vykazování druhu služby a reálného času potřebného k poskytování služby a měsíční přehledy předávat zástupci Objednatele dle čl. 3.6 této smlouvy k odsouhlasení.

3.13 Objednatel se zavazuje spolupracovat na řešení incidentů nahlášených Poskytovatelem, zejména vhodným nastavením interních procesů.

4. Ochrana dat Objednatele a licence

4.1 Poskytovatel se zavazuje vyvinout maximální úsilí a odbornou péči k řádnému technologickému zabezpečení Internetové prezentace.

4.2 Dnem převzetí dílčích úprav Internetové prezentace (dále jen „dílo") nabývá Objednatel k dílu a všem jeho součástem vlastnické právo a oprávnění vykonávat k dílu veškerá majetková práva a zároveň na něj přechází nebezpečí vzniku škody na věci.

4.3 Poskytovatel se zavazuje, že pokud při poskytování služeb podle této smlouvy vznikne autorské dílo, poskytne Objednateli k němu všechna užívací práva, případně taková práva zajistí náhradním způsobem. Objednatel je oprávněn veškeré součásti plnění a výstupy Poskytovatele považované za autorské dílo užívat v rozsahu v jakém uzná za vhodné či přiměřené s ohledem na účel této smlouvy. Pro odstranění pochybností smluvní strany sjednávají, že Objednatel je oprávněným z licence užívat autorské dílo v neomezeném územním rozsahu, všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s neomezeným časovým rozsahem. Licence je poskytována jako nevýhradní a Objednatel není povinen licenci využít.

4.4 Součástí licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny autorského díla a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat do dalších děl a zařazovat do databází, a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob. V případě, že objednatel nebo jím pověřená osoba do autorského díla zasáhne, poskytovatel se zprostí odpovědnosti za vady Internetové prezentace vyvolané takovou změnou.

4.5 Udělení licence podle předchozích odstavců nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této smlouvy.

4.6 Poskytovatel není oprávněn hmotné zachycení díla sám využívat nebo poskytnout kopie jiné osobě.

5. Cena za plnění

5.1 Cenu za plnění Poskytovatele podle čl. 1 této smlouvy sjednávají strany ve formě paušální měsíční odměny ve výši 1.500 Kč (slovy jeden tisíc pět set korun českých), přičemž se má za to, že paušální odměna zahrnuje jednu hodinu práce programátora a jednu hodinu práce administrátora za daný kalendářní měsíc.

5.2 Za plnění poskytnuté v kalendářním měsíci Poskytovatelem nad rozsah uvedený v čl. 5.1. této smlouvy náleží Poskytovateli odměna stanovená dle skutečně odpracovaných hodin a s užitím hodinových sazeb ve výši:

a) 1.000 Kč (slovy jeden tisíc korun českých) za práce programátora,

b) 500 Kč (slovy pět set korun českých) za práci administrátora.

5.3 Pro odstranění pochybností se má za to, že paušální odměna za Správu v sobě zahrnuje i odměnu za licenci k užívání publikačního (redakčního) systému bez ohledu na to, v jaké výši je skutečně účtována.

5.4 Veškeré částky ceny za plnění uvedené v této smlouvě jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH"). Stane-li se Poskytovatel v průběhu trvání této smlouvy plátcem DPH, bude k odměně účtovat DPH v sazbě platné v den vystavení daňového dokladu.

5.5 Smluvní strany sjednávají maximální limit peněžitého plnění Objednatele podle této smlouvy tak, že celková odměna Poskytovatele v součtu za čtyři (4) roky nesmí přesáhnout částku 700.000,- Kč (slovy sedm set tisíc korun českých) bez DPH. Do časového a peněžního limitu podle předchozí věty se započítává plnění poskytované v období před účinností této smlouvy od 1. 8. 2015.

6. Platební podmínky

6.1 Objednatel uhradí cenu za plnění dle čl. 5 vždy zpětně za uplynulý měsíc, ve kterém byly služby poskytovány, na základě faktury - daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem vždy k poslednímu dni daného měsíce. Nedílnou součástí faktury je Objednatelem odsouhlasený měsíční přehled skutečně odpracovaných hodin dle čl. 3.12, jinak je bez takového soupisu faktura neplatná.

6.2 Cena za plnění je splatná ve lhůtě čtrnácti (14) dnů od doručení daňového dokladu do sídla Objednatele. Daňový doklad musí obsahovat všechny náležitosti daňového a účetního dokladu tak, jak je stanoveno zákonem o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších změn a doplňků. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona o dani z přidané hodnoty, nebo nebudou přiloženy řádné doklady (přílohy) smlouvou vyžadované, je Objednatel oprávněn vrátit doklad Poskytovateli a požadovat vystavení řádného daňového dokladu. Tím se přerušuje lhůta splatnosti a doručením opraveného, doplněného daňového dokladu začne běžet nová lhůta splatnosti. Vrácení daňového dokladu uplatní Objednatel do sedmi (7) pracovních dní ode dne jeho doručení od poskytovatele. Daňový doklad je považován za uhrazený dnem odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.

6.3 Smluvní pokuta pro případ prodlení Poskytovatele s řádným plněním povinností proti termínu sjednanému s Objednatelem činí 500 Kč (pět set korun českých) za každý i jen započatý kalendářní

den prodlení. Tím není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody. Uplatněním nároku na smluvní pokutu ani jejím zaplacením nezanikne povinnost Poskytovatele splnit povinnost, jejíž plnění bylo zajištěno smluvní pokutou.

6.4 Úroky z prodlení pro případ prodlení Objednatele s peněžitým plněním sjednávají smluvní strany ve výši půl promile (0,05 %) z dlužné částky za každý den prodlení.

6.5 Pokud je objednatel v prodlení s platbami dle této smlouvy o více než třicet (30) dnů, Poskytovatel má právo po doručení písemné výzvy Objednateli zastavit plnění této smlouvy až do doby uhrazení závazku Objednatele.

7. Trvání a ukončení smlouvy

7.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

7.2 Tato smlouva může být ukončena:

a) písemnou dohodou obou smluvních stran, jejíž součástí bude vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,

b) písemnou výpovědí Objednatele nebo Poskytovatele bez udání důvodů,

c) odstoupením některé ze smluvních stran za níže uvedených podmínek,

d) jinými právními skutečnostmi stanovenými v obecně závazných právních předpisech.

7.3 Výpovědní doba podle čl. 6.2 písm. b) a c) činí devadesát (90) dnů a začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

7.4 Objednatel je oprávněn písemně odstoupit od této smlouvy v případě opakovaného porušení povinností ze strany Poskytovatele, ačkoliv byl na takovou skutečnost Objednatelem písemně upozorněn nebo podstatného porušení povinností ze strany Poskytovatele, jímž se rozumí zejména prodlení Poskytovatele s plněním, v jehož důsledku bude Internetová prezentace bez zavinění Objednatele nebo uživatelů celkově nebo v podstatné části nefunkční déle než čtrnáct (14) kalendářních dnů od nahlášení závady Poskytovateli anebo bude-li zjištěna neodstranitelná vada, která způsobuje technické, provozní, či funkční problémy při užívání Internetové prezentace omezující její základní funkčnost.

7.5 Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od této smlouvy jen v případě podstatného porušení povinností ze strany Objednatele, jímž se rozumí pouze stav, kdy Objednatel opakovaně neposkytuje nezbytnou součinnost, ačkoliv k ní byl písemně vyzván, anebo Objednatel i přes písemné upozornění Poskytovatele výslovně trvá na splnění nevhodných pokynů, nebo v případě, že Objednatel bude v prodlení s plněním peněžitých závazků podle této smlouvy po dobu delší než šedesát (60) kalendářních dnů,

7.6 Odstoupení od smlouvy je účinné doručením písemného oznámení druhé smluvní straně.

7.7 Pro vyloučení pochybností smluvní strany prohlašují, že ukončení této smlouvy se nedotýká zejména práva Objednatele nadále užívat Internetovou prezentaci, související databáze a aplikace.

8. Závěrečná ujednání

8.1 Vztahy touto smlouvou, včetně příloh, neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

8.2 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti podpisem oběma smluvními stranami.

8.3 Touto smlouvou se v celém rozsahu ruší a nahrazuje „Smlouva o poskytování služeb MUZ/255/2013" uzavřená mezi smluvními stranami dne 19. 6. 2013. Vyúčtování služeb poskytnutých Poskytovatelem na základě smlouvy podle předchozí věty do 31. 7. 2015 provedou smluvní strany do jednoho měsíce od uzavření této smlouvy na základě vzájemné dohody. Smluvní

strany se dohodly, že na služby již poskytnuté Poskytovatelem Objednateli v období od 1. 8. 2015 do dne uzavření této smlouvy se použijí ustanovení této smlouvy.

8.4 Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany chtěly ve smlouvě ujednat a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy, a nahrazuje veškerá předcházející ústní i písemná ujednání smluvních stran týkající se předmětu této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.

8.5 Tato smlouva může být měněna pouze písemnou dohodou smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových ani jiných elektronických zpráv.

8.6 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatným či nevykonatelným, platnost a vykonatelnost ostatních ustanovení této smlouvy tím nebude dotčena. Smluvní strany se zavazují, že jakékoli takové neplatné nebo nevykonatelné ustanovení nahradí novým, které bude ekonomickému účelu původního ustanovení co nejblíže, a to bez zbytečného odkladu poté, co kterákoli ze smluvních stran oznámí druhé smluvní straně potřebu takového postupu.

8.7 Smluvní strany se zavazují, že v případě rozporů vzniklých v rámci plnění smlouvy přednostně využijí řešení takových sporů dohodou. V případě, že se nepodaří dosáhnout smíru, smluvní strany výslovně sjednávají podle § 89a občanského soudního řádu, že pro rozhodnutí sporu v prvním stupni bude místně příslušný Obvodní soud pro Prahu 1, a pro případ, že věcně příslušným soudem bude krajský soud, bude místně příslušný Městský soud v Praze.

8.8 Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.

8.9 Práva a závazky z této smlouvy přecházejí na právní nástupce smluvních stran.

8.10 Nedílnou součást této smlouvy tvoří následující přílohy:

1. Specifikace a rozsah poskytovaných služeb
2. Technická specifikace internetové prezentace a aplikací
3. SLA – dohoda o úrovni služeb podpory

8.11 Tato smlouva obsahuje šest (6) stran smluvního ujednání a tři (3) přílohy, které tvoří nedílnou součást smlouvy.

[ZBYLÁ ČÁST TÉTO STRANY BYLA ZÁMĚRNĚ PONECHÁNA PRÁZDNÁ]

[PODPISY STRAN NÁSLEDUJÍ ZA PŘÍLOHAMI]

Příloha č. 1

Specifikace a rozsah poskytovaných služeb

Správa Internetové prezentace zahrnuje zejména:

1. administraci, aktualizace a programovaní redakčního systému,
2. zajištění funkčnosti veřejné části Internetové prezentace,
3. správa systémových a uživatelských oprávnění a rolí,
4. přípravu a správu formátování článků a obsahu – (texty, foto a videogalerie),
5. podporu publikace sbírkových předmětů prostřednictvím systému MUSEION,
6. dohled nad bezpečností a funkčností obsahu Internetové prezentace,
7. grafické a designové práce, průběžné dodržování grafické úpravy a struktury Internetové prezentace,
8. podpora se zajištěním specializovaných externích dodavatelů (grafika, animace, fotografie, články), jejich organizace, řízení a kontrola jejich práce,
9. dohled a zajištění technické validity dle standardů Prohlášení přístupnosti prezentace MVČR,
10. pravidelné sledování obsahu webu, sledování nejnovějších trendů a doporučení na změny,
11. zaškolení 3 (tří) pracovníků objednatele při užívání redakčního systému,
12. manuál redakčního systému v tištěné a elektronické podobě,
13. projektovou dokumentaci specifikující funkčnost internetové prezentace a administračního systému.

Příloha č. 2

Technická specifikace internetové prezentace a aplikací

1. Technologie serveru

Aplikace bude vyžadovat server splňující následující vlastnosti:

- OS Linux, verze jádra nejméně 2.6
- Server Apache veze 2.0 nebo vyšší
- PHP 5.5 a vyšší
- Server MySQL 5.0 a vyšší
- Podpora protokolu HTTP ve verzi 1.1
- Podpora ukládání session na serveru
- Memory limit min. 256mb
- Povolený short open tag
- Hodnota upload_max_file_size min. 100mb
- Modul CURL
- Otevřený firewall pro odchozí HTTP a SMTP spojení
- Knihovny GD, ICONV, IMAGICK, JSON, MBSTRING, MCRYPT
- Nastavené GZIP + keep-alive spojení

2. Bezpečnost

Aplikace bude zohledňovat následující bezpečnostní prvky:

- antispamovou kontrolu na všech formulářích
- XSS kontrolu na všech vstupech
- vypnutí interpretace PHP v zapisovatelných adresářích
- práva serveru - zapisovatelné adresáře/soubory právo 775/664 místo 777/777
- deaktivace allow_url_fopen, nezapisovatelných php skriptů a htaccess
- nepoužívání admineru, phpmyadminu, dirlistu
- oddělený účet administrátora a servisu
- vývojovou subdoménu zpřístupněnou jen pro konkrétní IP adresy

3. Obecné vlastnosti prezentace

Multijazyčnost

česká a anglická
Jazykové mutace budou plně nastavitelné nezávisle od české verze.
Komunikační emaily s návštěvníky budou v různých jazycích různé.

Responsivnost

- optimalizace pro mobilní zařízení
- optimalizace pro tablety
- optimalizace pro různá rozlišení PC
- optimalizace pro retina displeje

Způsob odesílání emailů

Emaily z prezentace budou odesílány přes lokální SMTP server.

Propojení s jinými systémy

- Propojení s rezervačním systémem.

Rychlost

Rychlost zobrazení a načtení webu do 1s, využita bude technologie Gzip a keep-alive connection.

4. Moduly administrace

- Obsah a struktura
- Subobsahy
- Slovník
- Mřížka
- Novinky
- Sbírky
- Návštěvnost
- Údržba
- Nápověda
- Správce

5. Prvky CRON

V rámci rozsahu projektu bude CRON využíván na synchronizaci s google analytics.

SEO optimalizace

SEO bude provedena v běžném rozsahu. Administrace umožní nastavení meta tagů title, keywords a description pro jednotlivé stránky z administrace.

6. Validita

- Při tvorbě bude zohledňován standard W3C.
- Při tvorbě bude zohledňován standard MVČR.

7. Přístupnost

Bude zohledňován standard MVČR.

8. Způsob ořezu fotografií

Všechny fotografie na webu budou automaticky v administračním systému zmenšovány na potřebnou velikost, pokud se fotografie nevejde na požadovanou plochu, zmenšit tak, aby se podle potřeby ořízla zleva a zprava a z horní a spodní části. Fotografie se budou po uploadu automaticky ořezávat, v administraci bude dovoleno vygenerované náhledy upravit a oříznout jinak.

9. URL adresace

Všechny url budou formou /nazev-stranky, pokud je duplicita tak /123-nazev-stranky. V menu první úrovně se nesmí objevit url s číslem, pokud se tak stane, úpravu provede dodavatel.

10. Nadpisy

Hlavním nadpisem (H1) je název stránky.

11. Rozcestníky - obsah

Obsah rozcestníků je generovaný automaticky z obsahu. Obsah rozcestníků nelze ručně editovat.

12. Funkce webu

Náhledové obrázky

Na webu bude použito 1-5 rozměrů náhledových obrázků. Ořezový nástroj bude využit na všechny ilustrační obrázky. Stránka bude mít více než 1 ilustrační obrázek.

Lightbox

Lightboxy na webu budou splňovat tyto vlastnosti:

- automatické odchycení linků z obsahu
- detail max rozměry na zobrazitelnou plochu
- české ovládací prvky
- titulky budou využívány

Postranní panely

- budou na konkrétním vyjmenovaném seznamu stránek
- budou dynamicky generované
- budou mít nastavitelný obsah

Metatagy

V rámci meta tagů bude zohledněno:

- meta tag title, description, keywords
- meta tagy expires
- ikonku webu
- meta tag author a copyright bude MODERNÍ HISTORIE

Patička

Patička webu bude obsahovat některé z následujících prvků:

- obsahuje výpis menu
- obsahuje socials
- obsahuje textové bloky
- obsahuje sběr newsletteru

Sociální sítě

- integrace socials pluginu
- integrace like pluginu facebook.com

Drobečková navigace

- Drobečková navigace bude napříč celým webem.

Mapy

- na webu obrázky s odkazem do mapových služeb
- na webu bude přímá integrace mapových služeb

Menu

Menu bude splňovat následující vlastnosti:

- víceúrovňové
- rozbalování při najetí myši
- větší počet menu než 1 - horní a levé

Vyhledávání

Vyhledávání na webu bude formou fulltextu:

- vyhledávací políčko v hlavičce
- vyhledávací políčko je vidět neustále - nevyžaduje k zobrazení kliknutí ani jinou událost
- vyhledávání napříč celým webem
- výpis výsledků s obrázky

Rozcestníky

Na webu budou rozcestníkové stránky více typů nebo vzhledů. Rozcestníky mohou obsahovat další rozcestníky (budou víceúrovňové). Na webu budou rozcestníkové stránky obsahující obrázky. Na webu budou rozcestníkové stránky typu kalendář nebo rozcestník akcí. V rozcestnících půjde řadit výsledky. V rozcestnících půjde filtrovat výsledky.

Slidery

- na hlavní straně
- obsahují fotografie

- obsahují odstavcový text
- obsahují odkaz na konkrétní stránku nebo url *
- nemohou obsahovat html text

Bannery / buttony
- grafické bannery / buttony na hlavní straně
- počet obrázkových buttonů / bannerů 1-10
- všechny buttony nastavitelné z administrace
- budou obsahovat obrázek + text současně

Novinky
- s detailem na podrobnosti
- budou na hlavní straně
- budou mít samostatnou sekci, na které lze procházet archiv novinek
- nebudou se vypisovat i na jiných místech
- obsahují ilustrační obrázek
- neobsahují video
- samostatná sekce nebude mít řazení, stránkování a filtrování

Textové bloky / buňky / subobsahy
- hlavní strana bude obsahovat různé textové bloky, konkr. [doplnit]
- nebudou existovat textové bloky dynamicky generované z obsahu
- všechny bloky budou nastavitelné z administrace
- textové bloky nebudou v administraci umístitelné do textového obsahu

Mřížka
- obsahuje text
- obsahuje obrázky
- bude umístěna na hlavní straně

Textové strany
- odstavcový text
- budou obsahovat sloupce
- mohou obsahovat ilustrační obrázek
- mohou obsahovat alternativní ilustrační obrázek
- mohou obsahovat pouze h1 - h3, tabulky, odrážky, odkazy
- mohou obsahovat specifické metainformace - datum pro kalendář nebo místo konání
- mohou existovat související fotogalerie
- mohou existovat související stránky
- mohou existovat automatické související stránky

Fotogalerie
- může existovat samostatná sekce fotogalerie
- fotogalerie nebudou třízeny do složek
- samostatná sekce nemůže mít stránkování
- na prohlížení fotek bude využit lightbox
- výpis fotografií bude bez řazení, stránkování a filtrování
- fotogalerie nebude v administraci umístitelná kdekoliv do textové strany
- odhadovaný počet fotografií do 1000

Mapa webu

V mapě webu zobrazíme kompletní strukturu webu. Žádné další požadavky na mapu webu specifikovány.

Tisk stránek

- všech stránek
- vytisknutá stránka bude nemusí obsahovat všechny prvky, které vidí člověk na monitoru, formátování stránky bude upraveno před tím, než je zpracuje při tisku prohlížeč

Písmo

- na webu budou použita 1-2 webová písma
- písma a jejich velikosti na všech místech byly specifikovány na základě jednání redakční rady

Tooltipy

- tooltipy při najetí na prvek budou řízeny operačním systémem

Související stránky

- mezi související lze umístit jiné stránky
- mezi související lze umístit fotogalerie
- mezi související lze umístit videa
- mezi souvisejícími se mohou objevit automaticky jiné stránky, podle pravidel definovaných objednatelem

Příloha č. 3

SLA – dohoda o úrovni služeb podpory

Předmětem SLA (dohodnuté úrovně služeb) je definovaný způsob komunikace Objednatele a Poskytovatele při provozních problémech a stanovení maximálních časových limitů pro jejich řešení.

Úroveň služeb uživatelské podpory se vztahuje jak po dobu trvání záruční lhůty, tak i pro dobu po skončení záruční lhůty.

1. HELP DESK

V rámci služby Help Desk zajišťuje Poskytovatel vyřizování požadavků Objednatele na jednotlivé služby specifikované ve smlouvě.

a) **Hlášení požadavku** - Kontaktní osoby Objednatele, uvedené v čl. 3.4. Smlouvy, se obrací se svými požadavky na Help Desk poskytovatele prostřednictvím internetu, v případě jeho nedostupnosti pak elektronickou poštou, telefonicky nebo faxem, a to na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy.

   Má-li požadavek charakter hlášení vady, Objednatel uplatní svůj požadavek vždy i písemnou formou (elektronickou poštou, faxem) prostřednictvím a poskytne již při jeho oznámení maximum informací, které mohou napomoci při řešení.

b) **Zaregistrování požadavku** - v případě zadání požadavku přes internet je registrace provedena automaticky a okamžitě je Objednateli potvrzeno převzetí jeho požadavku. Je-li požadavek nahlášen náhradním způsobem telefonicky, mailem či faxem, pracovníci Poskytovatele v pracovní době zaevidují požadavek do systému "Help Desk" a potvrdí Objednateli jeho převzetí.

   Po přijetí požadavku má Help Desk povinnost:

   - zkontrolovat oprávněnost požadavku,
   - poskytnout uživatelskou podporu po telefonu, pokud o to Objednatel požádá,
   - zajistit vyplnění všech povinných údajů a všech dalších v danou chvíli dostupných údajů, které mohou napomoci při řešení,
   - předat požadavek k dalšímu řešení specialistům,
   - eskalovat požadavky neřešené v dohodnutých termínech,
   - sledovat průběh řešení a na požádání o něm informovat Objednatele,
   - informovat Objednatele o vyřešení požadavku,
   - po vyřešení požadavku na službu Podpora aplikace Help Desk odesílá Objednateli vyplněný formulář Řešení požadavku se specifikací provedených změn, zásahů a případného promítnutí úprav do jiných funkcí.

2. UŽIVATELSKÁ PODPORA PO TELEFONU (Hot Line)

V rámci služby Uživatelská podpora po telefonu poskytovatel telefonicky řeší problémy související s provozem Internetové prezentace a poskytuje telefonické konzultace. Služba je dodávána i v režimu Call Back, tzn. zpětné volání na žádost Objednatele.

Objednatel kontaktuje Help Desk a požádá jej o zprostředkování telefonické konzultace. Nemůže-li Help Desk vyřídit požadavek sám, zajistí, že v níže uvedeném limitu od nahlášení požadavku specialista zpětně kontaktuje Objednatele.

Pokud požadavek nebude možné vyřešit po telefonu, bude pracovištěm Help Desk Objednateli nabídnuto jiné řešení.

3. SYSTÉMOVÁ PODPORA

V rámci služby Systémová podpora Poskytovatel řeší problémy Objednatele s dodanou aplikací. Náplní služby jsou také činnosti spojené s dodávkou a implementací nových verzí dodané aplikace.

Služba zahrnuje opravy chyb:

- Analýzu příčiny incidentu
- Součinnost při opravě chyb standardního software
  - komunikace s dodavatelem produktu související se zdokumentováním a s reklamováním SW vady u dodavatele produktu (samotnou opravu chyb realizuje třetí strana, a to přímý dodavatel produktu, v souladu s jeho servisním programem poskytovaným Objednateli).
- Opravy vad
  - opravy chyb customizací, které byly řádně předány Objednatelem, případně opravy chyb nových aplikací/customizací dodaných Poskytovatelem, které Objednatel akceptoval.
  - opravy funkčních vad nastavení systému
- Integrace oprav do IS:
  - instalace dodaných oprav (opravný patch, hotfix) do testovacího prostředí Objednatele,
  - předání opravných patch včetně instrukcí k instalaci Objednateli

a) **Opravy chyb** – opravou chyb se rozumí:

- oprava funkčních vad Internetové prezentace Muzea,
- opravy funkčních vad nastavení systému,
- opravy chyb customizací Internetové prezentace Muzea,
- integrace oprav aplikace do IS objednatele
  - otestování funkčnosti oprav (opravný patch, hotfix) dodaných poskytovatelem i oprav standardního SW dodaných dodavatelem standardního SW,
  - instalace dodaného řešení do testovacího prostředí Objednatele,
  - otestování funkčnosti řešení v testovacím prostředí Objednatele,
  - instalace řešení do produkčního prostředí Objednatele, případně předání opravných patch včetně instrukcí k instalaci Objednateli
  - ověření funkčnosti řešení v produkčním prostředí Objednatele
  - případné konzultace k instalaci opravných patch

b) **Upgrade -** upgradem se rozumí:

- dodání nových verzí systému Internetové prezentace Muzea, včetně úprav pro nové typy internetových prohlížečů
- implementace nové verze Internetové prezentace Muzea do systému Objednatele na základě požadavku Objednatele a její otestování
- poskytnutí instalační podpory pro nové verze Internetové prezentace Muzea customizací, kdy Poskytovatel provede implementaci nové verze do systému Objednatele a otestuje řešení,

Aktualizace SW, které dodavatel označí jako odstraňující riziko, že se Internetová prezentace Muzea dostane do stavu, kdy bude vykazovat vadu Priority A nebo B, zavede Poskytovatel do Internetové prezentace Muzea bezplatně.

c) Výjimky

Chyby, které nejsou zahrnuty do systémové podpory:

- Chyby, které nelze reprodukovat v produkčním nebo testovacím prostředí systému,
- Chyby, které lze prokazatelně diagnostikovat jako vadu ve funkčnosti technologické platformy,
- Chyby, které vznikly jako důsledek činnosti pracovníka objednatele nebo třetí strany,
- Chyby, které vznikly neodborným zásahem nebo nedodržením provozních podmínek uvedených v předané uživatelské dokumentaci nebo v dokumentaci software ze strany Objednatele nebo třetí strany,
- Chyby části systému vytvořené Objednatelem či třetí stranou, jež nebyla začleněna do systému jako změnový požadavek a převzata k podpoře Poskytovatele,
- Požadavek na novou funkčnost systému.

d) Kategorizace vad

Pověřené osoby Objednatele se obrací se svými požadavky na Help Desk. Pro stanovení závažnosti požadavku se používá klasifikace dle níže uvedených stupňů závažnosti (priorit):

- Kritická vada kategorie A - **Havárie** - je vada znemožňující práci všem uživatelům systému a ohrožující činnost Objednatele. Funkce, na které je Objednatel závislý, přestala pracovat. Tento stav má okamžitý a velmi vážný dopad na činnost Objednatele. Neexistuje žádný způsob jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem.

- Závažná vada kategorie B **- Vážný problém** - je vada znemožňující práci více než jedné skupině uživatelů systému a omezující činnost Objednatele. Funkce, na které je Objednatel závislý, přestala pracovat. Tento stav má vážný dopad na činnost Objednatele. Neexistuje žádný způsob, jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem, nicméně lze pokračovat v činnosti Objednatele v omezené míře. Za dočasné odstranění vady se považuje i nalezení náhradního, uživatelsky přívětivého postupu v rámci systému.

- Běžná vada kategorie C - **Problém -** je vada komplikující práci uživatelům systému a znemožňující plnohodnotné užití systému. Funkce, na které je Objednatel závislý, přestala pracovat nebo pracuje v omezené míře. Za dočasné odstranění vady se považuje i nalezení náhradního, uživatelsky přívětivého postupu v rámci systému.

- Nevýznamná vada kategorie D - **Vada** – Chyba systému, která do určité míry komplikuje nebo omezuje jeho využití. Tento stav má minimální dopad na činnost Objednatele.

e) Zaregistrování požadavku

V případě zadání požadavku přes internet je registrace provedena automaticky a okamžitě je Objednateli potvrzeno také převzetí jeho požadavku. Je-li požadavek nahlášen přes Help Desk, pracovníci služby Help Desk zaevidují požadavek do systému a potvrdí Objednateli jeho převzetí.

f) Řešení požadavku

Help Desk předává požadavek objednatele k řešení pracovníkům Poskytovatele, kteří posoudí druh vady a zahájí řešení.

Požadavky jsou řešeny podle priority přidělené Objednatelem. Každé prioritě požadavku odpovídá určitá doba odezvy, tj. doba, ve které Poskytovatel zahájí řešení požadavku Objednatele. Obecně pak platí, že po zahájení prací se na požadavku pracuje nepřetržitě až do nalezení řešení. Každé prioritě také odpovídá předpokládaný termín vyřešení. Poskytovatel se zavazuje zahájit řešení dle následující tabulky:

Priorita	Doba odezvy	Předpokládaný termín vyřešení
A	2 hodiny	24 hodin
B	4 hodiny	48 hodin
C	6 hodin	5 dnů
D	6 hodin	10 dnů

Pracovní hodinou se rozumí hodina v rámci časového pokrytí služby. Předpokládaný termín vyřešení je orientační, skutečný je závislý na složitosti problému a na technologických možnostech řešení a bude Objednateli sdělen po analýze problému.

Poskytovatel má právo odmítnout kategorizaci závažnosti vady stanovenou Objednatelem v čase nepřesahujícím polovinu doby, ve které je Poskytovatel povinen zahájit řešení požadavku. Pro potřeby stanovení termínů plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy se za termín nahlášení požadavku vždy považuje termín jeho prokazatelného doručení Poskytovateli.

V případě nejasné formulace požadavku ze strany Objednatele, především nebude-li z něho zřejmá závažnost problému nebo stanovení závažnosti bude ze strany Poskytovatele a Objednatele rozdílné, má Poskytovatel právo si vyžádat jeho následující upřesnění, a to i písemnou formou (elektronickou poštou nebo faxem).

g) Vyřešení požadavku

Vyřešení požadavku je definováno jako:

- Odstranění nahlášené vady či vyřešení nahlášeného problému, nebo
- Poskytnutí jiného přijatelného řešení, nebo
- Poskytnutí návodu na dočasné, uživatelsky přívětivé náhradní řešení, nebo
- Postoupení problému k vyřešení oprávněné třetí osobě v případě problému vyvolaného nekorektním chováním komponenty dodané nebo podporované třetí osobou.

V případě, že se Objednatel a Poskytovatel neshodnou na prioritě požadavku nebo Objednateli nevyhovuje předpokládaný termín vyřešení, má objednatel právo využít eskalační mechanismus podle následujícího odstavce. Možnost eskalací je omezena pouze na požadavky priority A a B.

h) Eskalační mechanismus

Eskalační mechanismus slouží pro řešení sporných situací mezi Poskytovatelem a Objednatelem. Jestliže služba, která je Objednateli poskytována v souvislosti s určitým požadavkem, z hlediska Objednatele neodpovídá jeho očekávání nebo poskytovatel zjistí, že není z objektivních důvodů schopen zajistit dodržení podmínek smlouvy, může oprávněná osoba Objednatele nebo poskytovatele vyvolat eskalační mechanismus.

Eskalační mechanismus zaměří pozornost na sporný problém a zajistí nalezení postupu jeho dalšího řešení přijatelného pro Poskytovatele i objednatele. Jména zástupců stran pro jednotlivé úrovně eskalace a jejich kontakty jsou uvedeny ve Smlouvě.

Pokud se smluvní strany nedohodnou v rámci eskalace jinak, považuje se za závaznou priorita stanovená Objednatelem.

i) Reklamace

Objednatel má právo ověřit předané řešení a v případě nesouhlasu s tímto řešením nejpozději do třiceti (30) pracovních dnů od jeho předání Poskytovatelem, vždy písemnou formou na formuláři Hlášení požadavku, předložit reklamaci. Jako číslo požadavku Objednatel uvede ID původního požadavku přidělené Službou Help Desk a typ požadavku označí reklamace. Tato reklamace obnovuje řešení požadavku. Do celkového času řešení se doba od předání řešení do předání reklamace nezapočítává.

Pokud Objednatel do třiceti (30) pracovních dnů od předání řešení Poskytovatelem nepředloží reklamaci tohoto řešení, Poskytovatel bude tento požadavek považovat za vyřešený. Případná následná reklamace ze strany Objednatele pak bude evidována jako nový požadavek na řešení požadavku.

4. DODATEČNÉ SLUŽBY NA OBJEDNÁVKU OBJEDNATELE

Poskytovatel poskytne Objednateli pracovní kapacity k provádění rozvoje a úprav Internetové prezentace Muzea podle požadavků a zadání Objednatele. Jedná se zejména o rozšíření funkčnosti aplikací nebo úpravy funkcí stávajících, změny výstupů, formulářů nebo reportů.

Požadavky na rozšíření funkčnosti aplikace, stejně tak jako žádosti o konzultace, školení nebo mimořádný technický zásah do Internetové prezentace Muzea posílá objednatel na Help Desk a Help Desk zajistí, že odpovědná osoba poskytovatele za příslušnou oblast kontaktuje přímo Objednatele.

Jedná-li se o úpravu Internetové prezentace Muzea, tzv. customizaci, Objednatel obdrží předběžný odhad časové a finanční nákladnosti provedení takové úpravy. Po odsouhlasení rozsahu a ceny objednávané služby Objednatelem a dohodě o termínech realizace je vystavena objednávka či připravena dílčí smlouva a po podpisu začne Poskytovatel požadavek Objednatele řešit. Objednatel má právo požádat o následné zajištění podpory customizací.

Každá ze stran prohlašuje a podpisem této smlouvy potvrzuje, že si tuto smlouvu před podpisem řádně přečetla, jejímu obsahu rozumí a nepožaduje další vysvětlení, že s obsahem této smlouvy souhlasí bezvýhradně, opravdu a vážně, že při sjednávání a uzavření této smlouvy nejednala v tísni a že podmínky v ní obsažené pro ni nejsou nevýhodné.

V Praze dne 7. 10. 2015

Muzeum hlavního města Prahy

.....

PhDr. Zuzana Strnadová, ředitelka muzea

V Praze dne 8. 10. 2015

moderní historie s.r.o.

.....

Mgr. Pavel Mlčoch, jednatel