**Příloha k Rámcové smlouvě o rozvoji webu, jeho správě, podpoře a údržbě včetně hostingu**

**Příloha č. 1**

**Specifikace předmětu plnění – vybraná ustanovení**

1. **Přístupnost webu**
   1. Web bude přístupný. Přístupností se rozumí jednak přístupnost pro osoby se specifickými potřebami ve smyslu příslušné legislativy pro weby státní správy a samosprávy (Pravidla tvorby přístupných stránek, která vznikla jako prováděcí předpis k novele zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, provedenou zákonem č. 81/2006 Sb.), jednak schopnost zobrazit a používat obsah webu na všech kompatibilních zařízeních. Pokud dojde k úpravě legislativy, která sebou ponese nutné zásahy nastavení přístupnosti webu, ponese náklady na tyto změny objednatel.
2. **Integrace s rezervačním a prodejním systémem Colosseum**
   1. Web bude načítat a zobrazovat data o skladových zásobách a základních parametrech zboží (zvláště ID nomenklatur, název, ceny, slevy). CMS umožní vytvářet varianty produktu, ve kterých sjednotí více položek produktu majících vlastní ID pod jednu společnou položku s určením variant (např. gender, barva, velikost).
   2. Web bude načítat a zobrazovat základní parametry představení a doprovodných programů (zvláště název, budova, datum, čas začátku/konce).
   3. Web bude načítat informace pro zobrazení prodejních stavů představení a doprovodných programů (prodej nezahájen, koupit, prodej na předplatné, prodej pozastaven, zadáno, zrušeno, změna apod.).
   4. Objednatel požaduje kontrolovat změny načítaných položek a ukládat nově načtená data nejméně každých 5 minut, aby web reagoval operativně na změny vyvolané nákupem, obchodním rozhodnutím, provozní změnou, případně výpadkem či technologickou odstávkou systému Colosseum.
3. **Správa, podpora a údržba webu včetně hostingu (backend, SLA)**

**3.1** Správu, údržbu a podporu webu včetně hostingu zajistí poskytovatel.

**3.2 Hosting/CMS běží v cloudových řešeních, na kterých se dohodl objednatel s poskytovatelem a která plní tyto podmínky:**

**a.** infrastruktura je dostatečně výkonná a dostupná pro potřeby provozování webu;

**b.** jeho veřejná část je umístěna přímo na páteřní síti evropského internetu, resp. v místě se srovnatelnou dostupností;

**c.** bude zajištěn nepřetržitý provoz služeb, přístup k datům prostřednictvím sítě internet 24/7, ideální je bezvýpadkový systém naprosto omezující nedostupnost v případě aktualizací systému na nezbytné minimum;

**d.** servery jsou zabezpečeny proti neoprávněnému přístupu;

**e.** servery jsou napojeny na nepřetržitý monitoring dostupnosti a běhu klíčových služeb, chybové stavy budou bez prodlení reportovány i zadavateli;

**f.** servery jsou napájeny ze zálohovaného zdroje napájení;

**g.** v případě výpadku poskytovatel vynaloží maximální úsilí pro co nejrychlejší zprovoznění;

**3.3 Podpora, údržba a správa webu/CMS bude zahrnovat minimálně:**

**a.** Udržování provozuschopnosti a funkčnosti webu v plném rozsahu.

**b.** Parametrické aktualizace webu při změně legislativy (nejde-li o vlivy vyvolávající potřeby zásadní koncepční změny).

**c.** Aktualizace a záplatování bezpečnostních chyb a rizik všech složek webu.

**d.** Zajištění bezpečnostních certifikátů a jejich aktualizace.

**3.4 Řešení dostupnosti webu a reakčních dob souvisejících se závadami:**

**a.** Poskytovatel zajistí okamžitý servisní zásah v případě velmi závažných (kritických) závad webu, jako jsou takové závady na straně poskytovatele, které zásadně poškozují dobré jméno objednatele, znemožňují rezervaci a prodej produktů a služeb, znemožňují aktualizaci programu a klíčových obchodních informací nezbytných pro nákup zboží a služeb (aktuality, obchodní informace v rámci Vstupenky a předplatné). Odstranění závady proběhne nejpozději do 8 hodin po nahlášení v pracovní době v pracovních dnech 9 – 18 hodin (nebo po vzniku závady, pokud na ní měl a mohl přijít sám poskytovatel).

**b.** Možnost hlásit všechny závady je v režimu 24/7 formou e-mailu na [nd@symbio.agency](mailto:nd@symbio.agency), který eviduje hlášené informace v projektovém nástroji, který používá poskytovatel a je přístupný i objednateli.

**d.** Středně závažné závady ztěžující práci objednatele, zvláště závady omezující možnost editace obsahu, nebo chyby v datových souborech neohrožující funkci celého webu, odstraní poskytovatel do 4 pracovních dnů po nahlášení závady.

**e.** Nezávažné závady, které neznemožňují používání webu, odstraní poskytovatel do 8 pracovních dnů po nahlášení závady.