

Smlouva o webovém řešení

a poskytování hostingových služeb, služeb technologické podpory a správy domény.

1 Definice smluvních stran

1.1 Poskytovatel: Ing. Aleš Janoušek.

IČ: 68062206

se sídlem: Lesní 2119/17, 594 01 Velké Meziříčí

bankovní spojení: mBank S.A., č. ú.: 670100-2208456751/6210

registrován na živnostenském úřadu ve Velkém Meziříčí od 2. 11. 1998

živnostenský list Městského úřadu ve Velkém Meziříčí, č. j. Živ/2/1861/98/Ř

neplátce DPH

(dále jen „poskytovatel“)

1.2 Odběratel: Vysočina Tourism, příspěvková organizace

IČ: 28263693, DIČ: CZ28263693

se sídlem: Ke Skalce 5907/47, 586 01 Jihlava

registrován u Krajského soudu v Brně pod č.j.: oddíl Pr, vložka 1571

zastoupen ředitelem Mgr. Zdeňkem Navrátillem

(dále jen „odběratel“)

2 Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je realizace a publikování webu na doméně filmvysocina.cz.

2.1 Návrh a realizace webu

Dle specifikace nabídky:

[Příloha 1 - Nabídka-řešení-web-Vysočina Tourism, příspěvková organizace-2025.pdf](#)

2.2 Hostingové služby a technologická podpora

Dle hostingového plánu xartCLUSTER, dále uvedeného v příloze 1.

Dle nastavení technologické podpory, dále uvedené v příloze 1.

Dle garancí dostupnosti služeb:

[Příloha 2 - GaranceDostupnostiSluzebSLA.pdf](#)

3 Termíny plnění

3.1 Lhůty plnění bodů kapitoly 2 jsou následující:

a) Dle bodu 2.1. webové řešení: dle harmonogramu projektu (příloha 1)

b) Dle bodu 2.2. aplikační hosting + technologická podpora + správa domény:
nepřetržitě (příloha 2)

Harmonogram projektu dle bodu 2.1 nezahrnuje doby, kdy se čeká na vyjádření nebo podklady odběratele.

4 Ceny

Veškeré následující ceny jsou uvedeny bez DPH.

4.1 Projekt webového řešení

Projektem realizace webového řešení se rozumí řešení dle bodu 2.1 účtované na základě cenové nabídky a fakturované dle bodu 5.1.

I. fáze projektu: vstupní analýza, tvorba a připomínkování prototypu	Cena
1. Příprava prototypu projektu 2. Workshop s klientem 3. Vedení této fáze projektu	29.700 Kč
Cena I. fáze projektu celkem	29.700 Kč

Cena I. fáze projektu bude cenou za zpracování interaktivních prototypů webového řešení.

Výstupy I. fáze projektu pro odběratele:

- interaktivní prototyp (wireframy s popisem)
- metodický dokument (specifikace funkčnosti)
- informační architektura webu - sitemapa
- analýza klíčových slov
- časové odhady kreativních realizačních prací
- prezentace prototypu - připomínkování klienta (schůzka)
- předávací protokol pro klienta k podpisu

II. fáze projektu: realizace webového řešení	Cena
4. grafika webu 5. kódování grafických šablon webu 6. nasazení HTML na redakční systém 7. vedení projektu 8. redakční práce 9. balíček Formuláře 10. balíček Jazykové mutace 11. implementace překladače DeepL 12. školení klienta a manuály 13. webhosting a redakční systém 14. internetové domény 15. výstupní kontroly webu 16. přesměrování stránek původního webu 17. spuštění webu pro veřejnost	69.750 Kč
Cena II. fáze projektu celkem	69.750 Kč

Cena II. fáze projektu (realizace webového řešení) bude vycházet ze závěrů zpracované vstupní analýzy + navržených interaktivních prototypů webového řešení. Na základě zjištění dojde ke zpřesnění rozsahu a ceny realizace webového řešení (II. části projektu).

Výstupy II. fáze projektu pro odběratele:

- grafický návrh dle podkladů z prototypování
- nakódované HTML šablony dle grafického návrhu
- naplnění obsahu v domluveném rozsahu
- zprovoznění web na domluvené doméně
- školení odběratele pro práci s redakčním systémem (schůzka)
- uživatelské účty (správa domény, webmail, redakční systém RE:X)
- zřízení e-mailové schránky a rozhraní pošty, bylo-li domluveno
- předávací protokol k podpisu oběma stranami

4.2 Hostingové služby

Hostingové služby dle bodu 2.2 jsou poskytovány v souladu s tarifem níže:

Aplikační hosting - služby cloudPRODUCT RE:X určené výhradně pro provoz webových aplikací XART (redakční systémy RE:X, xartCMS, aplikace PlatformyX)	Cena / rok
Vlastnosti služby: • Garantovaný provoz aplikace • Servery s garancí dostupnosti služeb SLA 99,9 % • E-mail hosting - až 100 e-mailových schránek, webový klient pošty, individuální podpora a řešení incidentů • Pravidelné zálohování (denní/týdenní/měsíční) záloha • Webové rozhraní pro administraci služeb. • Konektivita 40 Gbit/s na páteřní optické síti, neomezené přenosy dat • Doménové služby s garancí digitální bezpečnosti (DNSSEC, SSL, DKIM, SPF, DMARC, IPv6) Technické parametry (50 GB dat): • 10 GB pro webovou prezentaci o její obsah • 5 GB pro databáze redakčního systému • 10 GB pro e-maily (prostor lze sdílet mezi e-maily) • 25 GB pro zálohy (v každém okamžiku garantujeme tři plné zálohy: týdenní, denní, měsíční) <i>Prostor mezi těmito službami je daný, nelze navzájem sdílet například prostor pro poštu a databáze.</i> Lze přikoupit balíčky prostoru navíc k libovolné službě: • Balíček + 10 GB: 600 Kč/rok (5 Kč/1 GB/měsíc) • Balíček + 30 GB: 1440 Kč/rok (4 Kč/1 GB/měsíc) • Balíček + 50 GB: 1800 Kč/rok (3 Kč/1 GB/měsíc) • Balíček + 100 GB: 3000 Kč/rok (2,50 Kč/1 GB/měsíc) • Balíček + 300 GB: 7200 Kč/rok (2 Kč/1 GB/měsíc) • Balíček + 500 GB: 9000 Kč/rok (1,50 Kč/1 GB/měsíc) <i>Balíčky lze libovolně kombinovat, sčítat nebo optimalizovat.</i>	4.284 Kč / rok

4.3 Doménové služby

Správa domén probíhá kontinuálně s obvyklou periodickou lhůtou prodloužení registrace a vyúčtování 1 rok. Účtování probíhá dle aktuálního ceníku našeho registrátora, společnosti ACTIVE24, a dle postupu uvedeném v bodě 5.2. c). Orientační cena domény CZ je 300 Kč/rok.

4.4 Technologická podpora, aktualizace a záruka

Tyto služby zajišťují udržitelnost projektu a jsou jeho neoddělitelnou součástí.

Technologická aktualizace redakčního systému RE:X	Cena / kvartál
- Aktualizace - technologické aktualizace reagující na vývoj třetích stran (prostředí internetových prohlížečů) - kompatibilní rozvojové aktualizace rozšiřující vlastnosti RE:X, kompatibilní jsou ty aktualizace, které souvisí s instalovanou funkčností tohoto projektu - vybrané nové nezaplatněné balíčky, fragmenty, rozšíření a widgety RE:X - Příjem kompatibilních podnětů odběratele do zásobníku požadavků (backlog) - Přístupy k aktuálním návodům redakčního systému - Webináře a školení k novým vlastnostem produktů - Informace o aktualizacích - informační newsletter - Poskytování záruky na vytvořené webové řešení	2.142 Kč / kvartálně

5 Fakturace

Okolnosti účtování služeb se dále řídí těmito detailními pravidly:

5.1 Fakturace za realizaci webového řešení

Za realizaci webového řešení dle bodu 2.1 vzniká poskytovateli:

- Právo vystavit první fakturu ve výši ceny I. fáze projektu v okamžiku závazného souhlasu odběratele s realizací projektu. Rámcový harmonogram projektu je platný od okamžiku připsání platby na účet poskytovatele.
- Právo vystavit druhou fakturu ve výši ceny II. fáze projektu po spuštění webového řešení pro veřejnost.

Rekapitulace faktur a fakturačních milníků:

Pořadí faktury, předmět účtování	Termín vystavení	Částka
1. I. fáze projektu	po podpisu smlouvy	29.700 Kč
2. II. fáze projektu	po spuštění webu pro veřejnost	69.750 Kč
Jednorázová cena projektu celkem		99.450 Kč

5.2 Fakturace technologické aktualizace a hostingových služeb

- a) Za průběžné poskytování služeb dle bodu 4.4 bude vystaveno vyúčtování na čerpání těchto služeb předem, vždy v prvním měsíci nového kvartálního období, ve kterém budou služby realizovány. První vyúčtování v kvartálním období, ve kterém bude webové řešení spuštěno, bude kráceno poměrně o příslušný počet měsíců kvartálu, kdy služba nebyla zřízena.
- b) Za průběžné poskytování služeb dle bodu 4.2 vzniká právo vystavit fakturu předem - v průběhu měsíce listopadu roku aktuálního - na čerpání těchto služeb v následujícím kalendářním roce. Poplatek v prvním roce se krátí poměrně o příslušný počet měsíců roku, kdy služba nebyla zřízena.
- c) V rámci poskytování služeb dle bodu 4.3 je poskytovatel povinen (na základě informace od registrátora) upozornit odběratele na blížíící se expiraci domény nejpozději 3 týdny předem. V případě souhlasu odběratele s prodloužením domény vzniká poskytovateli právo vystavit fakturu za doménové služby na nadcházejících 12 měsíců. Po obdržení platby odběratele zajistí poskytovatel platbu registrátorovi a prodloužení domény. Odběratel je povinen uhradit fakturu včas, nejpozději v rámci její splatnosti. Poskytovatel nezodpovídá za expiraci domény způsobenou pozdním připsáním platby odběratele na účet poskytovatele.

5.3 Platby třetím stranám

Případné mimořádné platby třetím stranám (nákupy fotografií z fotobanky, nákupy zpětných odkazů, registrace do katalogů) bude poskytovatel konzultovat s odběratelem předem. Nákup služeb třetí strany provede poskytovatel až po schválení odběratelem.

5.4 Splatnost faktur

Splatnost faktur je sjednána ve všech případech na dobu 14 dnů ode dne doručení. Faktura bude uhrazena bezhotovostním převodem na bankovní účet poskytovatele.

Poskytovatel se zavazuje vyhotovit fakturu se všemi náležitostmi, které jsou vyžadovány příslušnými předpisy a tuto doručit odběrateli vždy nejpozději do 10. dne od okamžiku vzniku oprávnění fakturovat.

Faktury jsou zasílány odběrateli v elektronické podobě (formát PDF) na e-mailovou adresu, kterou poskytovateli sdělí jako korespondenční.

6 Průběh spolupráce

6.1 Realizace řešení

Není-li uvedeno jinak, bude jednorázové webové řešení dle bodu 2.1 realizované dle harmonogramu a pro veřejnost spuštěné na webové doméně nebo doménách odběratele.

Průběh realizace řešení odpovídá jednotlivým bodům harmonogramu uvedeným v příloze 1.

Lhůty k plnění počínají běžet až od připsání platby za první část řešení dle bodu 4.1 na účet poskytovatele.

6.2 Spuštění projektu

Za termín oficiálního spuštění webu se považuje okamžik spuštění prezentace pro veřejnost na veřejně dostupné doméně odběratele. Po nasazení html šablon do redakčního systému zajistí poskytovatel pro odběratele školení v rozsahu uvedeném v

nabídce a dále poskytne přístupové údaje do redakčního systému pro administraci webu. Webové řešení se považuje za předané ve chvíli, kdy je realizované a spuštěné v souladu se zadáním dle bodu 2.1, bez prokazatelných závad bránících používání řešení veřejností. Za předané se řešení rovněž považuje v případě, že odběratel neposkytne dostatečnou součinnost (dle bodu 7.2).

Od okamžiku spuštění řešení může odběratel využívat služby v souladu se všeobecnými obchodními podmínkami poskytovatele dostupnými na adrese: <https://www.xart.cz/vop/>.

7 Podmínky spolupráce

7.1 Obsah dodávky

Cenová kalkulace je vypracovaná poskytovatelem na základě specifikace odběratele, analýzy poskytovatele nebo tvorby prototypu a může se změnit v závislosti na dalších požadavcích odběratele. V ceně dále není zahrnuta úhrada případných licenčních poplatků za užití fotografií z placených fotobank nebo jiné licenční poplatky třetím osobám. Možnost či vhodnost použití fotografie z placené fotobanky a jejich cena bude s odběratelem předem prokonzultována a odsouhlasena (cena jedné fotografie se pohybuje v řádu stovek korun). Zakoupenou licenci může odběratel využít i na další reklamní materiály (letáky, brožury, lepenou reklamu, ...).

7.2 Součinnost a podklady

Odběratel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost, kterou po něm lze spravedlivě požadovat a která je potřebná ke splnění závazků poskytovatele vyplývajících pro něj z ustanovení této smlouvy.

Všechny podklady a informace požadované poskytovatelem ke splnění jeho závazků vůči odběrateli je odběratel povinen předat poskytovateli v termínu umožňujícím splnit poskytovateli jeho závazky. Jde zejména o požadavky poskytovatele na vyjádření odběratele k dílčím plněním, požadavky na obsah prezentace (informace a texty o společnosti, o produktech a službách, které jsou propagovány, ...).

Pro předávání objemnějších podkladů – informačního materiálu (texty, obrázky, video, reference atd.) může odběratel použít úschovnu poskytovatele. <http://upload.xart.cz>.

7.3 Kvalita podkladů

Cenová nabídka je platná za předpokladu dodání podkladů (texty, fotografie) v elektronické podobě ve standardních formátech. V ceně redakčních prací není zahrnuta případná digitalizace dat (z fotografií, filmů, diapozitivů), retuš či úprava fotografií, přepis textů nebo jejich překlad do jiných jazyků).

7.4 Registrace nebo převod technické správy domény

V této fázi poskytne odběratel poskytovateli nezbytnou součinnost při převodu technické správy domény nebo změn v nastavení DNS tak, aby mohlo být nainstalováno technické řešení poskytovatele. Vlastníkem domény zůstává dále odběratel, poskytovatel se stává administrativním kontaktem (identifikátor XART-CZ v NIC.CZ). Poskytovatel se zavazuje, že změny neovlivní kontinuitu poskytování služeb.

7.5 Připomínkování a korektury

V ceně je kalkulován jeden grafický návrh dohodnutých částí webového řešení dle prototypu a dvě kola připomínkování. Odsouhlasený návrh je závazný pro další kroky (přípravu šablon, nasazení redakčního systému). Dodatečné změny v odsouhlasené

grafice, které odběratel vznesne, jsou možné, ale nejsou zahrnuty do nabídkové ceny. Jejich cena bude konzultována s odběratelem. V případě, že bude odběratel požadovat více grafických návrhů, bude každý další grafický návrh účtován jako nový grafický návrh.

7.6 Místo výkonu a školení redaktorů

Práce, pokud není v nabídce uvedeno jinak, se uskutečňují vždy v prostorách webového studia poskytovatele. Na vyžádání lze dohodnout jednotlivé činnosti spojené s realizací aplikace a školení i u odběratele, tomuto kroku však musí předcházet individuální domluva předem. V případě školení u odběratele je poskytovatel oprávněn účtovat cestovní náklady ve výši 10 Kč/km.

7.7 Zařazení do referencí, odkaz na poskytovatele

Objednáním díla v ceně dle uvedené nabídky dává odběratel poskytovateli souhlas s publikováním díla v referenčních projektech a případových studiích poskytovatele a s publikováním odkazu poskytovatele v patičce realizovaného projektu.

7.8 Exkluzivní spolupráce

Exkluzivita sjednána nebyla.

Exkluzivita je záruka, že v oboru dané realizace nebude poskytovatel pracovat pro konkurenční firmy odběratele, nebo že podobný typ zakázky nebude realizovat pro jiného zákazníka.

7.9 Autorská práva

Časově, doménově a hostingově neomezené užívání této součásti díla:

Obsah webu (texty, přílohy a fotografie):

- a) Právo odběratele užívat obsah webu není omezeno na doménu/y a vázáno na poskytování hostingových služeb dle bodu 2.2.
- b) S obsahem webu může libovolně nakládat pouze odběratel, a to i v rámci jiných domén a hostingových služeb poskytovaných jiným poskytovatelem.
- c) Právo užívat grafický návrh webu.

Časově neomezené užívání těchto součástí díla:

Kreativní grafický návrh webu + šablony webového řešení (HTML + CSS + JS):

- d) Právo užívat šablony webového řešení je omezeno na doménu/y a vázáno na poskytování hostingových služeb dle bodu 2.2. Šablony webového řešení nelze užívat v rámci jiných domén a hostingových služeb poskytovaných jiným poskytovatelem.
- e) Vytváření jakýchkoliv kopií webu využívajících šablony webového řešení se považuje za porušení tohoto bodu smlouvy.
- f) Migrace webu, nebo jeho částí, s využitím šablon webového řešení, nebo jejich částí, se považuje za porušení tohoto bodu smlouvy.

Veškerá výše definovaná práva jsou součástí ceny řešení a na základě tohoto bodu smlouvy přecházejí na odběratele až po úplném zaplacení ceny zakázky.

V případě porušení těchto ujednání má poškozená smluvní strana nárok na smluvní pokutu za škody vyplývající z porušení autorských práv ve výši 200.000 Kč.

Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody vyplývající z porušení autorských práv.

7.10 Licenční ujednání k redakčnímu systému RE:X

Odběratel se zavazuje dodržovat následující licenční ujednání k redakčnímu systému RE:X (dále jen „RS RE:X“):

- a) Neposkytnout přístupové údaje ke správě RS RE:X třetím osobám, zabezpečit přístup k aplikaci a jeho dokumentaci před zneužitím třetími subjekty.
- b) Právo užívat aplikaci RS RE:X není časově omezeno. Jedinou podmínkou čerpání práva k užívání je platba hostingových služeb a technologické podpory dle bodu 2.2.
- c) Poskytovatel je odpovědný po celou dobu trvání spolupráce za spolehlivost aplikace RS RE:X v souladu se specifikací zadání, předanou dokumentací a v ní vymezeným popisem funkcí RS RE:X.
- d) Poskytovatel se zavazuje pro případ, že nebude schopen plnit závazky podle bodu 2.2. této smlouvy, umožnit objednateli migraci webu na jinou platformu. Migrací webu zaniká závazek poskytovatele o poskytování garancí SLA, hostingových služeb, doménových služeb, aktualizací a záruky na webové řešení a dojde k ukončení vývoje redakčního systému RE:X poskytovatelem.

Pro tento případ se vylučuje platnost těchto bodů smlouvy: 7.9 e), 7.10 b-c).

Pro tento případ se odběratel zavazuje nevytvářet klony redakčního systému jako celku, nebo jeho části, na jiných doménách, než je doména určená v bodu 2 této smlouvy, ani využívat jakékoli části programového kódu pro jiné účely, než je účel předmětu této smlouvy.

7.11 Záruka na dílo

- a) Záruka na softwarové dílo je zajišťována prostřednictvím kontinuální služby technologická aktualizace redakčního systému, která je uvedena v bodě 4.4 této smlouvy.
- b) Záruky na garance dostupnosti služeb SLA: Tyto garance jsou zajištěny poskytováním hostingových služeb, které jsou sjednány touto smlouvou, bodem 4.2.

Poskytovatel neručí za závady a škody vzniklé chybným postupem neodborné obsluhy systému odběratelem v rozporu s uživatelskou dokumentací a školením poskytnutým poskytovatelem. V tomto případě je při opravě poskytovatel oprávněn potřebné práce účtovat odběrateli.

8 Sankce a penále

8.1 Prodlení odběratele s úhradou

Pro případ prodlení odběratele s úhradou prokazatelně zaslané faktury se sjednává smluvní úrok z prodlení ve výši 0,2 % z nezaplacené částky za každý den prodlení.

Vymáhání pohledávky se bude řídit dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb. § 3. Poskytovatel je pro případ prodlení odběratele s úhradou v trvání delším jak 3 měsíce oprávněn vedle smluvního úroku z prodlení požadovat úhradu jednorázové smluvní pokuty ve výši 10 % z nezaplacené částky.

8.2 Prodlení odběratele se součinností

V případě prodlení odběratele se součinností dle bodu 7.2 se sjednává smluvní úrok z prodlení ve výši 0,2 % za každý den prodlení, kdy nesoučinnost odběratele, i po obdržení výzvy ze strany poskytovatele, překročila 15. pracovní den (16. pracovní den a dny další). Nastane-li více případů nesoučinností ze strany odběratele v průběhu realizace projektu, sjednávají smluvní strany výslovně, že takové jednotlivé sankce

budou sčítány. Celkový vyčíslený smluvní úrok z prodlení bude odběrateli připočten k celkové smluvní ceně.

Pro případ nesoučinnosti odběratele dle předchozího odstavce se sjednává, že smluvní úrok z prodlení ve výši 0,2 % za každý den prodlení se počítá z příslušné části projektu (na které vázne součinnost) dle řádků tabulky cenové nabídky (bod 4.1).

8.3 Prodlení poskytovatele s poskytováním služeb

V případě prodlení poskytovatele s poskytováním služeb dle bodu 2.1 se sjednává smluvní úrok z prodlení z části projektu, která nebyla včas zpracována, dle řádků tabulky cenové nabídky (bod 4.1), a to ve výši 0,2 % z fakturované částky za každý den prodlení.

8.4 Porušení mlčenlivosti

V případě porušení ujednání dle bodu 9.2 je smluvní strana, která tuto povinnost porušila, povinna uhradit druhé smluvní straně smluvní pokutu za škody vyplývající z porušení mlčenlivosti ve výši 200.000 Kč.

Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody vyplývající z porušení mlčenlivosti.

Povinnost mlčenlivosti platí pro obě smluvní strany i po ukončení spolupráce dle této smlouvy po dobu dvou let.

9 Ostatní ujednání

9.1 Platnost smlouvy, změny a dodatky

Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran, je účinná od data zveřejnění v registru smluv a je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž jeden obdrží odběratel a jeden poskytovatel.

Veškeré změny a dodatky této smlouvy lze činit pouze písemnou formou po dohodě smluvních stran.

Při jakémkoli sporu mezi smluvními stranami bude soud vycházet z obsahu této smlouvy a obsahu příloh.

9.2 Mlčenlivost

Obě strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které kterákoliv ze smluvních stran prokazatelně označí jako obchodní nebo firemní tajemství. Obě smluvní strany se zavazují zdržet se jakéhokoli jednání, které by mohlo vést k vyzrazení informací prokazatelně označených jako obchodní nebo firemní tajemství, tzn. zejména že je nesdělí a nezpřístupní jiným subjektům nebo je jinak nevyužijí pro sebe či jiného v rozporu s účelem, ke kterému byly tyto informace poskytnuty.

9.3 Výpověď smlouvy a výpovědní lhůty

Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a platí pro ni tyto výpovědní lhůty:

- a) Projekt realizace webového řešení (dle bodu 4.1)

Tento projekt nelze vypovědět bez udání důvodu.

Důvodem pro podání výpovědi může být pouze porušení podmínek spolupráce dle bodu 7 této smlouvy. V takovém případě činí výpovědní lhůta 3 měsíce.

Výpovědní lhůta počíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď prokazatelně doručena druhé smluvní straně.

- b) Technologická podpora

V případě podání výpovědi technologické podpory webového projektu běží

výpovědní lhůta v rámci předplaceného kvartálního období, ve kterém byla podána platná výpověď.

Ukončením technologické podpory z důvodů výpovědi, nebo neuhrazení služeb, zaniká záruka a končí technologické aktualizace. Provoz webového řešení bude zachován v rámci předplaceného ročního období hostingových služeb, ale v souladu s bodem 7.10 b) bude odebráno právo užívat administraci redakčního systému RE:X.

c) Hostingové služby

V případě podání výpovědi hostingových služeb webového projektu běží výpovědní lhůta v rámci předplaceného ročního období, ve kterém byla podána platná výpověď.

Za platnou výpověď je považována písemná výpověď zaslaná doporučenou poštou na korespondenční adresu příslušné smluvní strany dle bodu 1 této smlouvy.

9.4 Zánik smlouvy

Smlouva končí automaticky, dostane-li se jeden z partnerů do konkurzu.

V případě, kdy nesoučinnost odběratele, i po obdržení výzvy ze strany poskytovatele, překročí 30. pracovní den (31. pracovní den a dny další), je poskytovatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.

V případě odstoupení poskytovatele od této smlouvy z důvodů nedostatečné součinnosti odběratele je odběratel povinen uhradit veškeré doposud realizované nebo rozpracované práce dle bodu 4.1 této smlouvy dle řádků tabulky cenové nabídky (bod 4.1).

V případě, kdy poskytovatel neplní závazky projektu dle bodu 2.1 a harmonogramu projektu (příloha č. 1) a kdy po obdržení výzvy ze strany odběratele překročí 30. pracovní den (31. pracovní den a dny další), je odběratel oprávněn od této smlouvy odstoupit.

V případě odstoupení odběratele od této smlouvy z důvodů neplnění závazků poskytovatele je poskytovatel povinen vrátit veškeré doposud uhrazené platby odběratele za nedokončené, rozpracované fáze dle bodu 4.1 této smlouvy.

Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, smluvních úroků z prodlení a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení této smlouvy.

Ve Velkém Meziříčí dne

poskytovatel

odběratel

Cenová nabídka Webové řešení



Digitální a reklamní agentura XART s.r.o.

Už více než 25 let tvoříme úspěšná řešení.

Jsme dvojnásobní držitelé ocenění
WEBTOP100, desetinásobní držitelé
ocenění Zlatý ERB a držitelé ocenění
Zlatý středník a Parádní web.



**Vysočina Tourism, příspěvková
organizace**

Na Stoupách 144/3,
586 01 Jihlava

20250129 - filmvysocina.cz - katalog

I. Prototypování (základní část)

realizační tým:

- stratég: vede projekt, koordinuje tým, řeší metodiku, komunikuje s klientem, prezentuje a sbírá zpětnou vazbu
- designér: navrhuje interaktivní prototyp, řeší UI a UX
- kodér: reviduje prototyp, optimalizuje návrh z hlediska budoucí praktické realizace šablony webu
- vývojář: reviduje prototyp, optimalizuje návrh z hlediska realizovatelnosti implementace šablony a funkčnosti

# Popis	Celkem
1. Příprava prototypu projektu - zpracování podkladů, - interaktivní drátěné modely - titulní strana, výpis položek v katalogu, detail položky	18900,00
2. Workshop s klientem - 2 schůzky (úvodní schůzka, prezentace prototypu) - vedoucí, designér	3600,00
3. Vedení této fáze projektu	7200,00
Celkem prototypování základní část	29700,00
Výstupy pro klienta: - interaktivní prototyp (wireframey s popisem) - metodický dokument (specifikace funkčnosti) - informační architektura webu - sitemapa - analýza klíčových slov - časové odhady kreativních realizačních prací - prezentace prototypu - připomínkování klienta (schůzka) - předávací protokol pro klienta k podpisu	

II. Realizace na základě prototypování

realizační tým:

- projektový manažer: řídí projekt, koordinuje tým, komunikuje s klientem, tvoří obsah, manuály a školí
- grafik: navrhuje grafický návrh dle prototypu
- kodér: připravuje šablony webu podle grafického návrhu
- vývojář: iniciuje webhosting, domény, emaily, nasazuje šablony na redakční systém, programuje, spouští web
- marketér: konzultant řešení až do výkonnostní fáze, kontroly výstupů

Balíček KATALOG

- umožňuje členění položek katalogu do kategorií
- umožňuje provázání s jinými položkami na webu
- zahrnuje stránku výpisu kategorie a stránku s detailem položky s nadefinovanými parametry
- jedna položka může být zařazena do více kategorií
- vykreslení položek na mapě
- filtrace dle kategorie

# Popis	Celkem
4. Grafika webu - 1 grafický návrh, 1 kolo připomínkování	16200,00
5. Kódování grafických šablon webu	18000,00
6. Nasazení šablon webu na systém pro správu obsahu RE:X	9900,00
7. Vedení projektu	9000,00
8. Redakční práce - vytvoření struktury a publikování obsahu ze stávajícího řešení nebo dodaných nových podkladů budou řešeny z rozpočtu technické podpory	0,00
9. Balíček Formuláře - https://www.platformmax.cz/produkty/balicky/rozsirujici-balicky/formulare	0,00
10. Balíček Jazykové mutace (EN, DE) - konfigurace balíčku	4500,00
11. Implementace překladače DeepL - články, kategorie článků, kategorie katalogu, položky katalogu, spuštění automatického překladu, bez kontroly, nutná licence klienta	0,00
12. Školení klienta a manuály	2700,00
13. Webhosting a redakční systém (instalace a inicializace balíčků)	1350,00
14. Internetové domény (nastavení DNS, DKIM, DMARC, SSL, ...)	900,00
15. Výstupní kontroly webu - 3. fáze: před spuštěním, během spuštění, po spuštění - nastavení měřících kódů (GA, GTM), kontrola metadat, URL odkazů, 404 stránek, indexability, vizuální kontrola, otestování funkčnosti	5400,00
16. Přesměrování stránek původního webu (do 100 stránek max.)	900,00
17. Spuštění webu pro veřejnost	900,00
Celkem realizace	69750,00

- grafický návrh webu dle podkladů z prototypování
- nakódované šablony webu dle grafického návrhu
- naplnění obsahu v domluveném rozsahu
- zprovoznění web na domluvené doméně (doménách)
- školení klienta (schůzka) a předání dokumentace
- přístupy do správce domény, redakčního systému a statistik
- akceptační protokol k podpisu oběma stranami

III. Hostingové služby a technologická podpora

- hosting
- technologická podpora (záruka, aktualizace)

#	Popis	Celkem
18.	xCLOUD HOSTING - ROČNĚ - webhosting a mailhosting pro provoz webové prezentace	4284,00
19.	TECHNOLOGICKÁ PODPORA - KVARTÁLNĚ - Kontinuální záruka, aktualizace a rozvoj řešení v rámci služby technologická podpora	2142,00

Rekapitulace cenové nabídky

Jednorázová platba:	99450,00
Kvartální platba:	2142,00
Roční platba:	4284,00

Poznámka:

- Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH, nabídka platí 1 měsíc
- Autor dokumentu: XART s.r.o.

ZÁMĚR NOVÉHO WEBOVÉHO ŘEŠENÍ

- modernizace webových stránek, redesign
- přehledná prezentace nabídky Vysočiny pro filmaře
- využití zobrazení katalogových položek na interaktivní mapě

Cena II. fáze projektu (realizace webového řešení) bude vycházet ze závěrů zpracované Vstupní analýzy + navrženého interaktivního prototypu webového řešení. Na základě zjištění dojde ke zpřesnění rozsahu a případně ceny realizace webového řešení (II. části projektu).

Upozornění: tento dokument je chráněn autorskými právy. Jeho použití či další šíření je podmíněno souhlasem autorů. Stažením souboru se jeho uživatel zavazuje dodržovat všechny výše uvedené podmínky a příslušná ustanovení autorského zákona.

POPIS ŘEŠENÍ

Navrhované řešení využívá produkt „kreativní web na míru s katalogem“ s kreativním zpracováním a prototypováním **hlavní strany webu a 2 stránek katalogu (výpis kategorie položek a detail položky)**. Obsah bude tvořen kategoriemi článků, články, galeriemi, kategoriemi katalogu a položkami katalogu. Nespecifikované stránky budou využívat šablonu „typizovaná podstránka“.

- V ceně je zahrnuta anglická verze webu s automatickými překlady pomocí DeepL
- Počítáme s implementací konverzního poptávkového/ kontaktního formuláře.

Hlavní doménou webu bude doména: **filmvysocina.cz**

Další (aliasní) domény nejsou uvažovány. Doména zůstává ve správě u naší společnosti, pod partnerským účtem u Active24.

Plánovaná struktura webu bude vycházet ze stávajícího řešení

- V rámci prototypování může dojít na základě spolupráce obou strany ke změnám
- Na míru budeme navrhovat strany: hlavní strana, výpis položek v kategorii a detail položky katalog (jednotný výpis pro všechny kategorie - Lokace, Příběhy, Reference apod.)

OBSAH webového katalogu (Redakční práce) - česká verze

- Veškeré podklady tj. fotografie a texty dodává klient
- **XART netvoří obsah, pouze publikuje**
- **XART neručí za správnost dodaného obsahu**, pokud není součástí realizace COPYWRITING
- publikování obsahu bude zajištěno **v rámci technické podpory**

Rozfázování projektu

Jedná se o orientační náhled. Během prototypování je možné ještě stanovit jemnější priority a přeuspořádat je.

- I. fáze - prototypování
 - úvodní workshop s klientem - tým našich odborníků z jednotlivých oblastí (viz informace v ceníku) probere Váš záměr, návrhy a podklady, přijde s vlastními nápady a podněty z praxe,
 - získané informace přetavíme do prototypu, který se skládá z několika typizovaných stránek,
 - navrhne novou strukturu webu,
 - tvorbu jednotlivých částí s Vámi průběžně konzultujeme a přizpůsobujeme,
 - hotovou práci Vám od prezentujeme a zpracujeme závěrečné připomínky,
 - tato fáze končí podpisem předávacího protokolu prototypu,
- II. fáze - realizace
 - grafický návrh titulní stránky a vybraných podstránek webu, v ceně je zahrnut **1 grafický návrh a 1 kolo připomínkování**
 - kódování html šablon včetně responzivního designu pro mobily a tablety,
 - implementace
 - titulní strany
 - základní obsahové sekce, články, kontakty, reference,
 - rozšíření pro práci s obsahem: Fotky a soubory, Galerie, Kontakty, Menu, Formuláře
 - specifických funkcí a balíčků
 - publikování obsahu ze stávajícího řešení nebo dle dodaných podkladů klienta, (tzn. texty a fotky zajišťuje klient, pokud není domluveno jinak)
 - zabezpečení webu
 - spustíme web pro veřejnost, přesměrujeme odkazy a provedeme výstupní kontrolu
 - tato fáze končí podpisem předávacího protokolu k realizaci webu
- spolupráce xartPARTNER - po spuštění projektu
 - marketingové optimalizační práce, placené kampaně
 - nepřetržitá aktualizace webu - technologická podpora
 - rozvoj webu na míru

Harmonogram projektu

Projekt nového webového řešení je dvoustranný projekt. Harmonogram projektu velmi výrazně ovlivňuje nejen rozsah projektu (daný nabídkou), ale také součinnost objednatele.

Fáze projektu	Odhadovaná doba trvání
1. PROTOTYPOVÁNÍ	1-2 měsíce
2. REALIZACE	1-2 měsíce
3. OBSAH + SPUŠTĚNÍ	1 měsíc

Fáze projektu	Odhadovaná doba trvání
CELKEM	3 - 5 měsíců

Provoz řešení

Webhosting a mailhosting pro provoz webových prezentací a aplikací se systémy XART je nedělitelnou, povinnou součástí našich řešení, na kterou vážeme veškeré záruky provozu a rozvoje řešení, garancí bezpečnosti a dostupnosti služeb SLA.

Vlastnosti služby

- **Garantovaný provoz aplikace** (redakční systém xartCMS/Admin/RE:X, xartAPP): reakce na bezpečnostní hrozby.
- **Servery s vysokou dostupností** a smluvní garancí dostupnosti služeb SLA 99,9%.
- **Emailový hosting** domény s až 100 emailovými schránkami a individuální technickou podporu na telefonu a emailu.
- **Zálohování** (denní/týdenní/měsíční záloha/roční).
- **Webové rozhraní pro administraci** služeb, webový klient pošty.
- **Rychlost 40 Gbit/s** na páteřní optické síti, neomezené přenosy dat
- **Doménové služby s garancí digitální bezpečnosti** (DNSSEC, SSL, DKIM, SPF, DMARC, IPv6).
- **Vyhrazených 50 GB** prostoru pro web, databáze, poštu a zálohy
 - 10 GB pro web (redakční systém) a přílohy webových stránek,
 - 5 GB pro databáze (redakčního systému),
 - 10 GB pro emaily (prostor lze vyhradit nebo sdílet mezi jednotlivými schránkami),
 - 25 GB pro zálohy (garantujeme tři plné zálohy: 1 x týdně, 1 x denně, 1 x měsíčně)

Kontinuální záruka, aktualizace a rozvoj

Služba technologická podpora zahrnuje:

- Aktualizace
 - **Technologické aktualizace** reagující na vývoj třetích stran (například prostředí internetových prohlížečů), které udržujeme pro následující typy prohlížečů: Edge, Chrome, Firefox, Safari a Opera.
 - **Kompatibilní rozvojové aktualizace** rozšiřující vlastnosti produktů Platforma X. Kompatibilní aktualizace jsou ty, které souvisí s "instalovanou" funkcí. (BFRW, které klient využívá).
 - **Vybrané nové vlastnosti**: Balíčky, fragmenty, Rozšíření a Widgety redakčního systému RE:X. Jde o mikroaplikace rozšiřující funkčnost redakčního systému, které poskytovatel poskytuje v ceně služeb technologické podpory.
- Příjem podnětů klienta do zásobníku požadavků (tzv. backlog).
- Údržba dokumentace dle aktuální funkčnosti.
- Webináře (školení k novým vlastnostem produktů) zdarma.
- Informace o aktualizacích - pravidelný informační newsletter.
- Poskytování záruky na vytvořené webové řešení.
- <https://www.platformmax.cz/produkty/technologicka-podpora>

Dodatečné změny v realizaci (II. fáze)

- změny menšího rozsahu vůči prototypu
- změny většího rozsahu vůči prototypu (pouze, pokud nastane)

Dodatečné změny odsouhlaseného prototypu malého rozsahu (varianta A) - 1 sprint připomínkování tomto rozsahu: - drobné připomínky k jednotlivým prvkům - drobné připomínky k metodice - drobné připomínky k textům, informační struktuře webu - připomínky které neobnáší změny časových odhadů realizace	Dodatečné změny odsouhlaseného prototypu většího rozsahu (varianta B) - 1 sprint připomínkování tomto rozsahu: - připomínky k umístění, rozvržení prvků, požadavky na změny chování - návrhy na nové vzhledy nebo funkčnost/fragменты - připomínky k marketingové analýze - připomínky, návrhy ke specifickým podstránkám, nové specifické podstránky
aktualizace wireframů	aktualizace wireframů
aktualizace metodiky	aktualizace časových odhadů
interní schůzky a konzultace	aktualizace metodiky
vedení projektu a prezentace	interní schůzky a konzultace
vedení projektu a prezentace	
Celkem změny prototypu (malého rozsahu), výstupy pro klienta: - aktualizace interaktivního prototypu, specifikace projektu, mapy webu (pokud je potřeba), grafického návrhu (pokud je potřeba), šablon webu (pokud je potřeba) - prezentace výsledků, sběr zpětné vazby od klienta (schůzka) Cena platí pro rozsah do 5 připomínek.	Celkem změny prototypu (velkého rozsahu), výstupy pro klienta: - aktualizace interaktivního prototypu, aktualizace specifikace projektu, mapy webu (pokud je potřeba), grafického návrhu (je-li třeba), šablon webu (je-li třeba), - aktualizace časových odhadů implementace, kreativy a šablon (je-li třeba) - prezentace výsledků, sběr zpětné vazby od klienta (schůzka) Cena platí pro rozsah do 10 připomínek.
CELKEM: 3.500 Kč	CELKEM: 8.500 Kč



Proč spolupracovat s námi?

- ✓ Výdaje pod kontrolou – Vyhnout se neočekávaným doplatkům a vícepracím je náš společný cíl. Finance řešíme už ve fázi projektu.
- ✓ Tvorba webu nebude peklo, ale řízený proces s výstupy – V XARTu využíváme agilní řízení projektů metodou SCRUM, která vychází z lean managementu a důsledně pracuje s kanbanem, termíny a zodpovědnostmi.
- ✓ Pravidelná aktualizace webu (1 x měsíčně)
- ✓ Komplexní nabídka marketingových služeb – Místo několika různých agentur komunikujete jen s námi. Disponujeme webovou, marketingovou, personální a tiskovou divizí. Vaší firmě se bude věnovat 32 specialistů.
- ✓ Probereme s vámi ucelený obrázek vaší propagace včetně možností správy vlastními silami.
- ✓ Vytvořili jsme více než 600 webů, které sbírají nejrůznější ocenění včetně prestižní WebTop100.



Možná to chce jen změnu

Stabilní společnosti vyžadují nekompromisně stabilní a kvalitní webovou prezentaci. Takovou, jejíž možnosti a funkčnosti rostou spolu s firmou (místo toho, aby ji brzdily). Pokud váš web nefunguje na 100 % (ať už z pohledu zákazníků nebo zaměstnanců), je nemoderní nebo se nemůžete spolehnout na svého dodavatele, možná je na čase popřemýšlet o změně. Pojďte vybudovat nový web, od píky a se vším všudy.



Těšíme se na vaši nezávaznou poptávku!

Rádi se vám budeme věnovat, ozvěte se nám s vaším projektem.



Jsme procesně řízená společnost

V každý okamžik víme: **co, kdo a kdy má udělat**

Protože práce na projektech skutečně řídíme, můžete se spolehnout, že naši lidé pro Vás dělají to, co dělat mají a v termínech, na kterých jsme se dohodli. Nabízíme individuální přístup do projektové evidence v našem informačním systému.



Dispečink požadavků – správa zákaznických požadavků

- ✓ Používáme efektivní tiketovací systém, pomocí kterého spravujeme jednotlivé požadavky od našich klientů
- ✓ Daný systém spravuje celý životní cyklus požadavků – od založení přes dílčí žádosti až po vyřešení
- ✓ Klientům tento systém zajišťuje rychlejší a účinnější komunikaci



Projektové řízení – správa projektů a jejich dokumentace

Víme, že každý projekt má mít začátek a konec, hlídáme plnění termínů. Uchováváme historii všech prací na Vašem projektu. Evidujeme odchylky a změny Vašeho projektu. Můžete se spolehnout, že evidence je přesná a zdokumentovaná.



Pravidelné finanční reportování

Práce našich lidí je měřena na minuty. Součty odpracovaného času nezaokrouhluje. Různé činnosti mají u nás samozřejmě různé hodinové sazby.



Pravidelné analytické reportování a hodnocení

Každý měsíc víte, jakou výkonnost Váš web má a jak si stojí Vaše klíčová slova. Jsme připraveni Vám navrhnout individuální analytické reporty.

Program dlouhodobé spolupráce



Co je to xartPARTNER?

Partnerský program xartPARTNER společnosti XART s.r.o. zahrnuje poskytování služeb dlouhodobého charakteru. Program je **cenově zvýhodněný** proti nárazově čerpaným službám, **měříme výsledky** a také za ně **neseme zodpovědnost**. Vyřizování požadavků partnerů **má vyšší prioritu**.

Co nejčastěji zahrnuje program xartPARTNER?



Služby internetového marketingu na podporu obchodní účinnosti webů a eshopů

analytické práce, optimalizace pro vyhledávače SEO, PPC kampaně, emailový marketing



Aktualizace a rozvoj webů

redakční práce a publikační práce na obsahu webů



Čerpání souvisejících cenově zvýhodněných služeb

grafické práce, programátorské práce, reklama, tisk, produkce



Konzultace, uživatelská a technická podpora



Cíle programu xartPARTNER?

Zaměřujeme se na zvyšování návštěvnosti Vašeho webu a budování povědomí o značce.

Zvyšujeme počty konverzí (vyplněný formulář, poptávka, objednávka).

Měníme návštěvníka v zákazníka!

Obvyklý průběh spolupráce

- ✓ Důkladně se seznámíme s oborem, ve kterém se pohybujete.
- ✓ Provedeme analýzu současného stavu a soupis využívaných marketingových nástrojů.
- ✓ Vytvoříme strategii a vybereme nástroje k rozvoji konkrétního webu.
- ✓ Pracujeme na zvyšování návštěvnosti, budování značky a konverzí.
- ✓ Spolupracujeme s Vaším marketingovým specialistou a společně určujeme a průběžně zpřesňujeme cíle Vašeho webu.
- ✓ Naše projekty mají definovaný cíl, za který jsme připraveni nést odpovědnost.
- ✓ Cíle našich projektů jsou měřitelné.



Drevoastavby.cz - podpora růstu návštěvnosti portálu



0,5 mil.

*Celková návštěvnost
0,5 mil. uživatelů / 2 měsíce*

Společnou prací s redaktory portálu jsme dosáhli vysokého meziročního růstu celkové návštěvnosti na úroveň 0,5 milionu uživatelů / 2 měsíce.



4 tis.

*Na webu v reálném čase
4 tisíce aktivních uživatelů.*



Vyjádření zadavatele:

Se společností XART spolupracujeme více než 10 let a jsme s jejich prací velice spokojeni. A nejen to. Jejich velikou předností je serióznost a férové jednání, cílení na výsledek a v neposlední řadě lidský přístup v rámci obchodní spolupráce. Jen těžko lze v nabídce internetových služeb firmu srovnatelných kvalit najít.

Ing. Radek Beneš

jednatel společnosti PRO VOBIS, s.r.o.

Alpa.cz - PR, podpora brandu a informačního dosahu

20 %

*růst neplacené
návštěvnosti
na webu*

3 mil.

*v kampani **Legenda v novém**
jsme zvolili kombinaci online
nástrojů a **oslovili jsme**
3 miliony uživatelů ČR*

22 %

*synergický efekt:
22 % růst nákupů
v e-shopu meziročně*



Informace o zadavateli: **Alpa, a.s.** - přední český výrobce kosmetiky

Jelínkova vila - soutěž na Facebooku o poukaz na večeři



23 188

*dosah příspěvku
(organický 13 466,
placený 9 722)*



997

*reakcí
na příspěvek*



2 600

*kliknutí
na příspěvek*



318

*komentářů
k příspěvku*



Informace o zadavateli: **Jelínkova vila** - stylová rybí restaurace a hotel ve Velkém Meziříčí



Webová řešení na míru

webové stránky
výkonnostní e-shopy
programování webových aplikací
redakční systém RE:X
marketingový expert MA:X
Platforma X pro trvale udržitelný rozvoj



Internetový marketing

marketingové analýzy
výkonnostní marketing
PPC kampaně, e-mailový marketing
správa sociálních sítí a kampaně
SEO, copywriting a linkbuilding
HR marketing, eventy na míru



Dlouhodobá spolupráce

partnerský program xartPARTNER
hostingové a doménové služby
cloudové řešení na míru
virtualizace a zálohování
pravidelné technologické aktualizace
garance SLA a poskytování záruky



Tisk a výroba reklamy

tiskoviny, cedula a bannery
potisk textilu, reklamní předměty
polepy vozů a výloh
3D reklama a světelná reklama
tvorba loga a vizuální identity
fotografické práce a natáčení videa

Máte dotazy? Rádi vám pomůžeme!



Ing. Aleš Janoušek

weby, e-shopy, aplikace

☎ 777 328 084

ales.janousek@xart.cz



Ing. Lucie Bartošová

výkonnostní marketing

☎ 777 465 550

lucie.bartosova@xart.cz



Bc. Pavla Janoušková

výroba reklamy a tisk

☎ 608 630 668

pavla.janouskova@xart.cz



Ing. Petra Holzerová

centrála

☎ 566 466 410

petra.holzerova@xart.cz

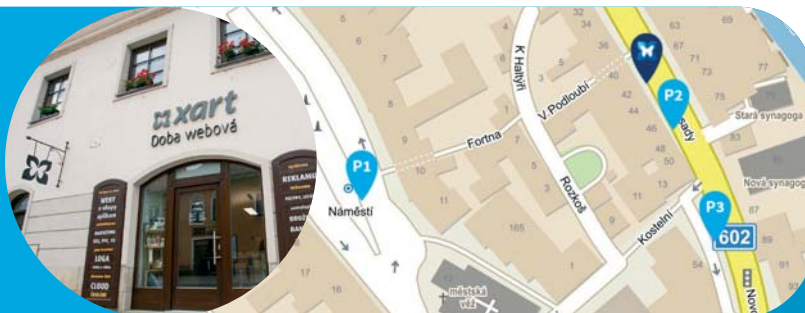


Nebo se sejďeme
u šálku dobré kávy?

XART s.r.o.

Novosady 1139/40

594 01 Velké Meziříčí



Sídlíme v moderním studiu v centru Velkého Meziříčí, vchod z ulice Novosady (vedle bývalého klubu Rock Depo). Zaparkovat můžete na náměstí (P1) a odtud projít podchodem označeným naší reklamou (ulice "Fortna") a dále uličkou "V Podloubí". Další možnosti parkování jsou přímo na ulici Novosady (P2) nebo na parkovišti u "Kotvičky" (P3).

Dohoda o dostupnosti služeb (SLA) xCLOUDu

Příloha ke smlouvám o webovém řešení, o agilním vývoji webové aplikace, nebo smlouvě xartPARTNER - odstavců o poskytování hostingových služeb a správy domény.

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Tato dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA), uzavíraná dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č.89/2012 Sb. (občanský zákoník) v účinném znění, je nedílnou součástí smlouvy o webovém řešení, webové aplikaci, nebo smlouvy xartPARTNER - odstavců o poskytování hostingových služeb a správy domény a tvoří její přílohu.
- 1.2 Předmětem dohody SLA je poskytování garance dostupnosti služby odběrateli včetně garance servisních zásahů od nahlášení poruchy odběratelem.
- 1.3 Služba je definována odstavcem příslušné smlouvy „hostingové služby“ a je sjednána pro technologii ve vlastnictví poskytovatele v technickém zázemí zajištěném poskytovatelem, dále xCLOUD.
- 1.4 Poskytovatel odpovídá za kvalitní provoz, kontrolu a údržbu technologického zařízení xCLOUDu určeného k zajištění předmětu smlouvy pro odběratele.
- 1.5 Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti v případech, že k těmto stavům došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení odběratele.
- 1.6 V případě nezbytného servisního zásahu na straně technologie xCLOUD budou informace o tomto zásahu zaslány odběrateli nejpozději den před tímto zásahem, resp. výpadkem.
- 1.7 Předem dohodnuté krátkodobé přerušení poskytování služeb xCLOUDu v důsledku nezbytného servisního zásahu nebo úpravy technologického zařízení poskytovatele není ve smyslu této smlouvy považováno za poruchu.
- 1.8 Za poruchu ve smyslu této přílohy smlouvy není považováno ani předem oznámené přerušení poskytování služby na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či z jiného důležitého všeobecného zájmu.
- 1.9 Za poruchu ve smyslu této přílohy smlouvy není považováno ani dočasné přerušení či omezení poskytované služby způsobené důsledkem poruch na zařízení dodavatelů elektrické energie, telekomunikačního spojení, apod.
- 1.10 Základními garantovanými parametry dohody SLA jsou **dostupnost služby, doba zřízení služby a termín odstranění poruchy**.
- 1.11 Garance SLA se nevztahují na servisní zásah u odběratele (problémy s koncovým zařízením, nebo konektivitou v počítačové síti odběratele). V případě servisního zásahu u odběratele, řešeného poskytovatelem, budou podmínky tohoto zásahu určeny termíny plnění příslušné smlouvy.
- 1.12 Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit rozsah a úroveň poskytovaného servisního zajištění v této dohodě SLA, v případě, že dojde k významné změně v tržních podmínkách nebo ke změně iniciované rozhodnutím příslušného správního orgánu, které by mohly ovlivnit schopnosti poskytovatele poskytovat služby. Takové změny budou odběrateli oznámeny písemně a to nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti.
- 1.13 Pokud by ustanovení této dohody SLA byla v rozporu s ustanoveními obsaženými ve smlouvě, platí přednostně ustanovení smlouvy.

2 Přehled poskytovaných garancí

Závazná úroveň poskytovaných služeb a servisních zásahů je uvedena v následující tabulce:

Název a popis	Metrika závazku
a/ garantovaná dostupnost služby	dle hodnoty podle tabulky odstavce 4
b/ reakční doba poskytovatele na ohlášení poruchy odběratelem	do 30 minut od oznámení poruchy
c/ reakční doba odběratele na oznámení poskytovatele o obnovení služby	do 30 minut od oznámení o vyřešení poruchy
d/ lokalizace poruchy poskytovatelem	do 3 hodin od oznámení poruchy
e/ obnovení služby poskytovatelem	do 12 hodin od oznámení poruchy

3 Definice a výklad použitých pojmů

- 3.1 Dostupnost služby se vyjadřuje v % funkčnosti služby za kalendářní měsíc (délka kalendářního měsíce pro výpočet dostupnosti služby je standardizována na 720 hodin) podle následujícího vzorce:

$$\frac{(720 - \text{doba trvání plánovaných prací v období}) - (\text{doba trvání všech poruch v období}) \times 100}{(720 - \text{doba trvání plánovaných prací v období})}$$

- 3.2 Dispečink poskytovatele je služba, jejímž prostřednictvím odběratel ohlašuje poruchy nebo požadavky na servis.
- 3.3 Za poruchu ve smyslu této dohody se považuje taková porucha, která způsobí přerušení dodávky poskytovaných služeb, nebo takovou změnu parametrů, která se projeví prokazatelným znehodnocením služby.
- 3.4 Termínem služba nebo služby se v dohodě SLA rozumí produkty služeb elektronického provozování aplikací a dat, komunikací a činností, k jejichž poskytování se poskytovatel zavázal ve smlouvě, kterou smluvní strany mezi sebou uzavřely a na základě které jsou služby poskytovány a zároveň kde se poskytovatel zavazuje k poskytování garance kvalitativních parametrů.
- 3.5 Smluvní strany je společné označení pro poskytovatele a odběratele.
- 3.6 Výpadek služby je časový interval, který je dán počtem minut od nahlášení poruchy po obnovení služby.
- 3.7 Zřízení služby značí datum, ke kterému poskytovatel zaručuje zprovoznění služby odběrateli. Poskytovatel toto datum potvrdí odběrateli písemně po přijetí objednávky nebo uzavření smlouvy.

4 Dostupnost služeb a záruky za spolehlivost provozu

Poskytované služby jsou udržovány a monitorovány 24 hodin denně, každý den v roce. Poskytovatel bere na vědomí, že spolehlivost služby je pro odběratele důležitý parametr. Poskytovatel v tomto ohledu posiluje své závazky nabídkou kompenzací, pokud dojde ke snížení spolehlivosti provozu nad rámec následujících ujednání. Následující tabulka odráží záměr celkové spolehlivosti provozu a záruku za spolehlivost provozu, pokud dojde k poruše:

Měsíční dostupnost služby	Výše smluvní pokuty v %
100 % - 99,5 %	0 %
99,49 % - 98,00 %	10 %
97,99 % - 97,00 %	30 %
96,99 % - 96,00 %	50 %
95,99 % - 95,00 %	75 %
je menší než 95 %	100 %

5 Hlášení poruch nebo závad a proces jejich odstraňování

- 5.1 Pro oznamování poruch a dalších požadavků odběrateli je k dispozici nepřetržitá služba dispečinku odběratele, kontakty na dispečink jsou následující:
+420 566 466 410, e-mail: info@xart.cz
- 5.2 Zjistí-li odběratel poruchu nebo závalu služby, ohlásí tuto skutečnost telefonicky, e-mailem nebo písemně dispečinku poskytovatele.
- 5.3 Pokud oznamovatel poruchy nebo závady nedokáže během oznámení poruchy přesně specifikovat začátek poruchy, je za začátek považován čas oznámení.
- 5.4 Poskytovatel se zavazuje potvrdit ohlášení poruchy (nejpozději do doby dané bodem 2b/), objasnit příčinu poruchy (je-li v daný okamžik známá), podat informace o krocích podniknutých k opravě poruchy a předběžný termín obnovení služby.
- 5.5 Za obnovení služby se považuje stav, kdy je porucha odstraněna, parametry služby jsou ve shodě s technickou specifikací služby a odběratel je informován, že porucha byla odstraněna.
- 5.6 Čas obnovení služby je dán okamžikem, kdy je kontaktní osobě odběratele oznámeno, že porucha byla odstraněna. Pokud je kontaktní osoba odběratele nedostupná, považuje se za čas obnovení služby okamžik, kdy byla započata snaha o kontakt.
- 5.7 Odběratel potvrdí poskytovateli, že provoz jeho zařízení je bezporuchový nejpozději do doby dané bodem 2c/. Pokud odběratel v této lhůtě nereaguje, předpokládá se, že potvrdil odstranění poruchy a že je služba plně obnovena.
- 5.8 Poskytovatel má právo účtovat odběrateli náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním poruchy v případě, že po nahlášení poruchy odběratelem objektivně zjistí, že:

- a. závada není na straně poskytovatele, nebo
- b. závadu zavinil odběratel, nebo
- c. závada vůbec nenastala.

6 Ostatní ujednání

- 6.1 Za obsah dat publikovaných odběratelem na serveru poskytovatele nebo přenesených po datových linkách od serveru poskytovatele ke koncovému uživateli odpovídá odběratel, který prohlašuje, že tato data nejsou a nebudou po dobu trvání této dohody v rozporu s Českým právním řádem.
- 6.2 Úhradu nákladů na spotřebu el. energie zajišťuje výhradně poskytovatel.
- 6.3 Jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované služby podle této přílohy smlouvy, budou smluvní strany zproštěny povinností dle této přílohy smlouvy na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci.
- 6.4 Práva a povinnosti založené touto přílohou smlouvy a z ní vyplývající nemůže žádná ze stran postoupit jiné osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 6.5 Tato příloha smlouvy nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy oběma stranami a účinnosti dnem zřízení a dostupnosti technologií odběratele k síti poskytovatele.
- 6.6 Tuto dohodu SLA lze změnit nebo zrušit pouze písemným dodatkem podepsaným zástupci obou smluvních stran.
- 6.7 Pokud by ustanovení této dohody SLA byla v rozporu s ustanoveními obsaženými ve smlouvě, platí přednostně ustanovení smlouvy.