

Smlouva o poskytování servisních služeb

SML/525/2017

I.

Strany smlouvy

- 1.1 **STUDIO ERIGO, s.r.o.**, se sídlem Šumavská 416/15, 602 00 Brno
IČ: 29197783
DIČ: CZ29197783
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, spisová značka C 64989
kterou zastupuje: Bc. Pavel Laštůvka
bankovní spojení:
dále jen „poskytovatel“ na straně první
- 1.2 **Město Kroměříž**, se sídlem Velké náměstí 115/1, 767 01 Kroměříž
IČ: 00287351
DIČ: není plátce DPH
kterou zastupuje: Mgr. Jaroslav Němec, starosta města
bankovní spojení:
dále jen „objednatel“ na straně druhé

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku následující smlouvu o poskytování **webhostingu, a zajištění provozu a servisu www prezentace.**

II.

Předmět smlouvy

- 2.1 Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli **prostor pro běh www prezentace (dále jen „webhosting“)**, zajistit **provoz redakčního systému (dále jen „provoz“)** a dále se zavazuje poskytovat objednateli **průběžnou a řešitelskou podporu www stránek (dále jen „servis“)** včetně pravidelného monitoringu a konzultací. Podmínky poskytování servisu jsou upraveny dále v této smlouvě.
- 2.2 Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za výše uvedené služby cenu stanovenou dále v této smlouvě.

III.

Poskytování webhostingu a provoz redakčního systému

- 3.1 Základní formou poskytování webhostingu je poskytování prostoru pro běh www prezentace včetně redakčního systému. Technické řešení redakčního systému je založeno na systému Typo3, který je bezplatně poskytován pod GNU GPL licencí. Podrobné podmínky licence lze nalézt na <http://typo3.com/>.
- 3.2 Zvolený webhosting: **HOSTING Plus – objem dat do 50 GB, přenos dat do 700 GB měsíčně.**
- 3.3 Základní formou poskytování provozu je provoz jádra redakčního systému a modulů redakčního systému.

3.4 Zvolený provoz: **CMS Standard – provoz jádra systému, základních modulů + rozšiřujících modulů + technická podpora v rozsahu 2 hod./měsíc.** Technická podpora zahrnuje telefonickou a e-mailovou podporu a konzultace, nezahrnuje provádění aktualizace obsahu. Uvedený rozsah je nepřevoditelný do dalšího měsíce.

3.5 Základní moduly jsou:

- Správa struktury stránek
- Vizuelní editor
- Správa obrázků a souborů
- Správa uživatelských účtů
- SEO-friendly URL
- Editace obsahu přímo ve stránkách
- Optimalizace pro fulltextové vyhledávače
- Historie změn na stránkách
- Mapa webu
- Rychlá navigace

3.6 Zvolené standardní moduly jsou:

- Zprávy (aktuality, novinky, akce, zprávy)
- Partnerská zóna
- Diskusní fórum, návštěvní kniha
- Úřední deska
- Telefonní seznam
- Vyhledávání
- Zobrazení kalendáře akcí (zobrazení dat z <http://opendata.mesto-kromeriz.cz>)

3.7 Provoz redakčního systému dále zahrnuje služby:

- Nepřetržité monitorování funkčnosti webu
 - Kontrola provozu a integrity databází
 - Bezpečnostní záplaty redakčního systému
 - Upozorňování na výjimečné stavy
 - Zálohování dat (denní backup)
 - Technická podpora v uvedeném rozsahu
 - Obnova redakčního systému a dat ze zálohy
- 3.8 Redakční systém a webová prezentace splňuje požadavky:
 - Vyhláška č. 64/2008 Sb. o přístupnosti webových stránek orgánů veřejné správy
 - Responzivní design
 - Validní HTML kód

IV.

Poskytování servisu

4.1 Základní formou poskytování servisu je aktualizace www stránek (dále jen „aktualizace“) na základě dodaných podkladů a informací od objednatele. Poskytovatel zaručuje opravu a pomoc v případě výpadku služeb (např. reakce na havárii nebo technický incident) v rozmezí pondělí – pátek, 08:00 – 16:00. Poskytovatel je povinen provést aktualizaci na základě doručení dat od objednatele (dále jen „zadání“). Zadání mohou za objednatele provést pouze tyto osoby uvedené v příloze oprávněné osoby. Zadání se provádí elektronickou poštou na e-mail studio@erigo.cz, telefonem na číslo **+420 533 435 179**.

- 4.2 Aktualizací se rozumí odstranění havárie nebo technického incidentu všech částí redakčního systému a webových prezentací, grafické úpravy stávajících www stránek nebo tvorba nových www stránek, dále zpracování a doplnění textových a obrazových částí již existujících sekcí www stránek. Aktualizací se dále rozumí i tvorba nových sekcí, resp. částí www stránek, a to podle předem stanoveného, oboustranně schváleného postupu.
- 4.3 Při zadání označí objednatel místo požadovaného servisního zásahu, popis charakteristických vlastností a dále pak povahu zásahu zadáním výrazu **Standardní** nebo **Urgentní**. Podle označení povahy zadání je poskytovatel povinen provést aktualizaci ve lhůtách stanovených v dále uvedené tabulce. Poskytovatel má právo vyžádat si dodatečné informace k provedení servisního zásahu, nebo aktualizace, přičemž lhůta začíná plynout dnem odeslání této informace objednatelem.
- 4.4 Lhůty pro provedení aktualizace jsou závislé na rozsahu zadaných prací a budou upřesněny ze strany poskytovatele obvykle do 3 hodin od doručení zadání objednatelem. Lhůty k provedení aktualizace jsou uvedeny v následující tabulce, přičemž práce na aktualizaci započne neprodleně po upřesnění rozsahu zadání. Do lhůty provedení aktualizace se započítává pouze čas **v pracovních dnech** a to v době **od 8.30 do 16.30**.

Povaha aktualizace	Rozsah zadaných prací	Lhůta provedení aktualizace
Standardní	1- 3 hod	do 16 hodin od zadání
	4 – 10 hod	do 32 hodin od zadání
	11 hod a více	dle dohody
Urgentní	1- 3 hod	do 6 hodin od zadání
	4 – 10 hod	do 12 hodin od zadání
	11 hod a více	do 24 hodin od zadání

- 4.5 Povahu aktualizace uvede objednatel v zadání, resp. při předání podkladů potřebných k provedení aktualizace. V případě zadávání emailem je třeba požadavek na urgentní aktualizaci označit v předmětu zprávy textem „Urgentní“.
- 4.6 Aktualizace je poskytovatel oprávněn fakturovat dle aktuálního ceníku, jehož platná verze pro stávající kalendářní rok je přílohou této smlouvy.

V.

Cena za poskytování webhostingu, provozu redakčního systému a servisu

- 5.1 Ceny za služby specifikované v článku III. činí:
HOSTING Plus: 715 Kč;
Provoz redakčního systému CMS Standard: 1.350 Kč.
 Všechny výše uvedené ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH měsíčně.
 Předplacené hodiny technické podpory: 2h.
Celková cena: 2065 Kč bez DPH
- 5.2 Webhosting, provoz nebo servis prováděný nad rámec této smlouvy je poskytovatel oprávněn fakturovat dle aktuálního ceníku, jehož platná verze pro stávající kalendářní rok je přílohou této smlouvy.
- 5.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo přehodnotit ceník od ledna každého kalendářního roku v návaznosti na zveřejněnou míru inflace a další faktory ovlivňující náklady na technické a lidské

zdroje. O změně ceníku je poskytovatel povinen objednatele předem nejméně 35 dnů písemně informovat. V případě, že poskytovatel oznámí objednateli změnu ceníku v kratší lhůtě a dojde ke zvýšení cen poskytovatele, jsou tyto ceny účinné až v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byly tyto změny objednateli doručeny.

- 5.4 Poskytovatel vystaví fakturu vždy do třetího dne následujícího měsíce (v případě, že částka nepřekročí za příslušný měsíc 1000,- Kč, bude cena fakturována čtvrtletně) a doručí ji objednateli spolu s přehledem provedených prací. Každá faktura je splatná do 14 kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli.
- 5.5 Objednatel má právo vrátit poskytovateli daňový doklad k přepracování, nespĺňuje-li náležitosti pro daňový doklad vyžadované zákonem.

VI. Trvání smlouvy

- 6.1 Tato smlouva se uzavírá na **dobu neurčitou**.
- 6.2 Kterákoli smluvní strana je oprávněna tuto smlouvu vypovědět. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná plynout 1. dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď musí být doručena do sídla druhé smluvní strany písemně doporučeným dopisem.
- 6.3 Poruší-li kterákoli smluvní strana podstatným způsobem své povinnosti podle této smlouvy, je druhá smluvní strana oprávněna od této smlouvy odstoupit, a to písemným oznámením zaslaným do sídla první smluvní strany doporučeným dopisem. Účinky a následky odstoupení se řídí občanským zákoníkem. Poskytovatel je takto oprávněn odstoupit od smlouvy například v případě, kdy je objednatel v prodlení s kteroukoli platbou podle této smlouvy po dobu delší než 21 dnů. Objednatel je takto oprávněn od této smlouvy odstoupit např., pokud bude poskytovatel v prodlení delším 14 pracovních dnů s kteroukoliv lhůtou pro provedení aktualizace stanovené podle ods. 4.4 této smlouvy.
- 6.4 V případě odstoupení je každá smluvní strana povinna vrátit druhé smluvní straně poskytnuté plnění v rámci aktuálního měsíce pro fakturaci, a to ve lhůtě pěti dnů. Poskytovatel není povinen vracet plnění poskytnuté objednatelem na základě faktur vystavených ve všech již uplynulých měsících.

VII. Sankce

- 7.1 Je-li objednatel v prodlení s kteroukoli platbou podle této smlouvy, má poskytovatel možnost požadovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % (minimálně 100 Kč) z dlužné částky za každý den prodlení. Je-li objednatel v prodlení s kteroukoli platbou podle této smlouvy po dobu delší než 21 dnů, má poskytovatel právo pozastavit poskytování webhostingu, zajištění provozu a servisu www prezentace do doby, než budou veškeré platby po splatnosti uhrazeny.
- 7.2 Je-li poskytovatel v prodlení s poskytnutím servisu dle této smlouvy, má objednatel možnost požadovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % (minimálně 100 Kč) z ceny zadaných prací za každý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu vzniklé škody.

VIII.

Podmínky webhostingu a provozu redakčního systému

- 8.1 V případě, že si objednatel v průběhu smluvního vztahu změní na základě svého rozhodnutí DNS záznam nebo údaj o technickém správci pro svoji doménu, tak poskytovatel není povinen poskytovat služby v patřičné kvalitě.
- 8.2 Poskytovatel zajistí nepřetržitý provoz služeb objednaných a řádně zaplacených objednatelem, včetně připojení a přístupu ostatním uživatelům sítě Internet.
- 8.3 V případě nedostupnosti služby pod garantovanou hranici 99,8 % času za měsíc má objednatel nárok na poměrnou slevu z celkové ceny paušálu. Za počátek poruchy je považován okamžik jejího nahlášení uživatelem na servisní kontakt uvedený v článku IV., odstavci 4.1, této smlouvy. Za konec poruchy je považován okamžik obnovení služby v plném rozsahu.
- 8.4 Slevy nelze uplatňovat, pokud nejsou řádně uhrazeny nebo nebyly včas a řádně uhrazeny veškeré poplatky za poskytované služby. Reklamacе výpadků je možné uplatnit nejpozději do 7 kalendářních dnů od ukončení či přerušení výpadku. Z důvodu složitějšího nebo často i nemožného prokazování výpadku není na pozdější reklamacе brán zřetel.
- 8.5 Slevy a náhrady se nevztahují na žádné výpadky v dostupnosti služeb, které prokazatelně nezpůsobí poskytovatel.
- 8.6 Objednatel nemá právo na náhradu žádných jiných škod, které jsou nad rámec shora uvedeného.
- 8.7 Poskytovatel má právo provést u každé služby naplánovanou odstávku, a to až v rozsahu 30 minut měsíčně. Odstávka slouží zejména pro provedení nutných bezpečnostních upgrade softwaru a údržbu či výměnu hardwaru. Poskytovatel odstávku provede v co nejkratší možné míře a v nejnutnějším rozsahu. Poskytovatel se bude snažit odstávku provést v době nižšího provozu, tedy nejčastěji v nočních hodinách či o víkendu a svátcích. Nevyčerpaná doba odstávek v jednotlivých měsících se sčítá a zbytek se přenáší do dalšího měsíce. Tento součet lze provést maximálně za tři měsíce zpětně.
- 8.8 Za obsah dat (informací) uložených na serveru nebo přenesených po datových linkách k serveru odpovídá výhradně objednatel. Objednatel nesmí v rámci služeb ukládat informace a/nebo umožnit přenos informací, jejichž obsah je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy účinnými v České republice. Objednatel nesmí v rámci služeb rozesílat nevyžádaná obchodní sdělení ani službu využívat pro jiné odesílání nevyžádané elektronické pošty (spam). Objednatel nesmí v rámci služby ukládat informace, jež nápadně připomínají služby nebo aplikace třetích osob, za účelem zmatení či uvedení v omyl spotřebitelů (phishing). Uživatele nesmí v rámci služby šířit počítačové viry.

IX.

Závěrečná ustanovení

- 9.1 Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž objednatel obdrží dvě vyhotovení a poskytovatel po jednom vyhotovení. Smlouva má 1 přílohu.
- 9.2 Smluvní strany svými podpisy potvrzují, že jsou s jejím obsahem seznámeny a že smlouvu uzavírají na základě své svobodné a vážné vůle, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz těchto skutečností připojují svoje podpisy.
- 9.3 Veškeré změny a doplňky této smlouvy lze činit pouze písemnou formou, jinak jsou neplatné.

9.4 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami.

Přílohy: Příloha č. 1 – Ceník servisu www platný pro rok 2017

V Brně dne 22. 12. 2017

V Kroměříži dne 22. 12. 2017

Za poskytovatele:
Bc. Pavel Laštůvka

Za objednatele:
Mgr. Jaroslav Němec

Příloha č. 2

Osoby oprávněné jednat za objednatele

Jméno osoby	Rozsah	email	Telefon
Patra Nováková	Technické a smluvní		
Pavel Kopecký	Technické a smluvní		
Jan Vondrášek	Technické		
Pavel Zrna	Technické		

Osoby oprávněné jednat za poskytovatele

Jméno osoby	Rozsah	email	Telefon
Pavel Laštůvka	Technické a smluvní		
Vladislav Smílek	Technické a smluvní		
Lenka Vychopňová	Technické a smluvní		

Servis - ceník služeb webového oddělení Erigo

ceník je platný od 1. ledna 2017

Provoz webových stránek a aplikací na serverech Erigo

Hosting

[Kč/měs

Garantujeme dostupnost služby minimálně 99.8% času měsíčně. Vysoká konektivita k NIX.CZ i do zahraničí. Servery jsou umístěny v telehousu s non-stop dohledovým centrem. Operační systém Linux, podpora technologií PHP, MySQL.

Webový prostor a konektivita pro data a scripty redakčního systému

HOSTING Start - objem dat do **10 GB**, přenos dat do **200 GB** měsíčně

345

HOSTING Plus - objem dat do **50 GB**, přenos dat do **700 GB** měsíčně

715

HOSTING Business - objem dat do 100 GB, přenos dat do 1 TB měsíčně

945

HOSTING Unlimited - Při požadavcích na větší objem dat a větší přenos

individuálně

Provoz redakčního systému

[Kč/měs]

kontrola integrity databází,
bezpečnostní updaty redakčního systému v rámci nasazené verze,
zálohování dat (denní backup), technická podpora v uvedeném rozsahu.

CMS Basic – provoz jádra systému, základních modulů + volitelně 3 z standardních modulů 850

CMS Standard - provoz jádra systému, základních modulů + rozšiřujících modulů +

Technická podpora v rozsahu 0,5 hod./měsíc

1350

CMS Enterprise - provoz jádra systému, základních modulů + všech standardních,

Provoz modulů na míru + technická podpora v rozsahu **2 hod./měsíc**

4 500

Seznam standardních rozšiřujících modulů je k dispozici na www.erigo.cz

Technická podpora zahrnuje telefonickou a e-mailovou podporu a konzultace, nezahrnuje provádění aktualizace obsahu. Uvedený rozsah je nepřevoditelný do dalšího měsíce.

Předplacené hodiny

[Kč/měs]

Dohledový režim (SLA): [Kč/měs]

Režim 8x7, každý den od 8:30 do 16:30 9000

Režim 24x7 - nonstop pohotovost 18 000

Standardní doba reakce je do 3 hodin, individuálně je možné dohodnout jinak.

Analýza návštěvnosti, použitelnosti a přístupnosti - 1x za kvartál [Kč/měs]

- vyhodnocení návštěvnosti stránek
 - identifikace problematických míst webu
 - trasy pohybu po stránkách -
 - vyhodnocení vyhledávaných
 - klíčových slov
 - doporučení s ohledem na potřeby
 - konkrétního webu a obecné trendy
- 2 490

Jednotkové sazby

Webmaster	740 Kč/hod
Webmaster - urgentní	990 Kč/hod
Vedoucí projektu	990 Kč/hod
Grafický designér	990 Kč/hod
Programátor	990 Kč/hod
Kodér	990 Kč/hod
Textař, SEO specialista	790 Kč/hod
Školitel www (SEO, Typo3)	1190 Kč/hod
Vzdálená správa	990 Kč/hod
Konzultant a analytik www	1190 Kč/hod
Překlad AJ, NJ, RJ apod. - dle odbornosti a rozsahu	330-450 Kč/ns
Cestovné	12 Kč/km
Příplatek za práci v sobotu a v neděli a ve státní svátky	50%

Migrace redakčního systému na server klienta

Převod webu a instalace redakčního systému na server klienta splňující technické podmínky pro správnou funkčnost TYP03 -	
dodá Erigo	19 800 Kč
Případná instalace chybějícího SW a úpravy technického nastavení	1190 Kč/hod.

Ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH.