

## SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU

uzavřená v souladu s ust. § 269 odst. 2 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní zákoník“)

mezi

1. **Královéhradecký kraj**

se sídlem: Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové  
zastoupený: **Bc. Lubomírem Francem**, hejtmanem kraje  
IČO: 70 88 95 46  
bankovní spojení: Komerční banka Hradec Králové  
číslo účtu: 27-2031110287/0100  
(dále jen „Objednatel“)

a

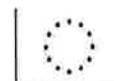
2. **as4u.cz, s.r.o.**

se sídlem: Jana Masaryka 195/24, 120 00 Praha 2  
zastoupení: Lenkou Žákovou, jednatelkou společnosti  
IČ: 28884035  
DIČ: CZ28884035  
bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., č.ú. ██████████  
(dále jen „Poskytovatel“)

### Čl. I

#### Účel smlouvy

- 1) Účelem této smlouvy o zajištění provozu (dále jen „Smlouva“) je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování provozních činností Poskytovatelem pro potřeby Objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění provozních činností Poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu provozních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady Objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
- 2) Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod datového skladu a internetového portálu, vytvořeného Poskytovatelem na základě Smlouvy o dílo, uzavřené mezi Stranami dne 21.1.2017, včetně uživatelské, poradenské a technické podpory, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby poskytované služby.



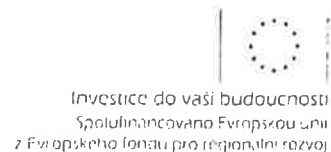
Investice do vaší budoucnosti  
Spolufinancováno Evropskou unií  
z Evropského fondu pro regionální rozvoj

## Čl. II Předmět smlouvy

- 1) Předmětem smlouvy je zajištění provozu datového skladu a internetového portálu, včetně uživatelské, poradenské a technické podpory. Poskytovatel se zavazuje předmět smlouvy za smluvních podmínek vykonávat a Objednatel se zavazuje mu za to zaplatit smlouvenou odměnu.
- 2) Provoz datového skladu a internetového portálu bude dodáván formou služby. Objednatel požaduje adekvátní zabezpečení provozu programového vybavení (operačních systémů, databázového a aplikačního programového vybavení a jiných), přičemž zabezpečení provozu a servisu je považováno za předmět smlouvy.
- 3) Poskytovatel zajistí provoz systému datového skladu a internetového portálu včetně administračního rozhraní, přičemž takovýto provoz bude poskytován Objednateli formou služby hrazené stanoveným měsíčním paušálem. Poskytovatel je povinen na svých pracovištích zajistit optimální technologické zázemí vhodné pro bezproblémový provoz. Na technickém vybavení Poskytovatele budou umístěna data Objednatele, který k nim bude mít zajištěn neomezený a nepřetržitý dálkový přístup prostřednictvím administračního rozhraní.
- 4) Nad rámec služeb požadovaných v čl. II, odst. 1) až 3) Poskytovatel dále zajistí pro Objednatele uživatelskou, poradenskou a technickou podporu (včetně grafických, programátorských a dalších prací) při správě datového skladu a internetového portálu, a to v rámci stanoveného celkového rozsahu servisních hodin: 5400 hodin za 60 měsíců, tj. 90 hodin měsíčně neomezeně převoditelných v rámci měsíců, nestanoví-li Objednatel jinak. (Nevyčerpané hodiny z průměrně stanoveného počtu bezplatných hodin měsíčně budou v rámci měsíců neomezeně převoditelné dle potřeb Objednatele.) Jednou servisní hodinou se rozumí jedna pracovní hodina jednoho pracovníka poskytnutá Poskytovatelem Objednateli v rámci provozu a údržby datového skladu a internetového portálu, a to na profesně odborné práce (grafické, programátorské, analytické, poradenské a další) nezahrnující běžnou administrativu vítězného uchazeče (účetní, manažerské a další). Do počtu servisních hodin se nezapočítává základní zabezpečení provozu programového vybavení ani odstraňování závad.

## Čl. III Rozsah provozních činností

- 1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli provoz datového skladu a internetového portálu, a to v rozsahu stanoveném zadávací dokumentací a touto smlouvou.
- 2) Všechny opravy technologického vybavení zajišťuje Poskytovatel v nejkratším možném termínu, maximálně však dle níže uvedených limitů.  
Technická podpora je vyžadována min. 5/12, tj. 5 pracovních dní od pondělí od pátku v časovém rozmezí 7:00 – 19:00. Doba odezvy/reakce při urgentním požadavku a závažné poruše nesmí přesáhnout 24 hodin od nahlášení požadavku (přičemž víkendy a svátky nejsou započítávány), při středně závažné poruše nesmí přesáhnout 3 pracovní dny ode dne nahlášení a při minoritním požadavku a nezávažné poruše nesmí přesáhnout 5 pracovních dní ode dne nahlášení. Závady a požadavky bude možné nahlásit telefonicky, e-mailem, případně systémem Trouble Ticket System. Pokud bude závada či požadavek nahlášen telefonicky či e-mailem, musí být následně Poskytovatelem zapracován i do systému Trouble Ticket System, pokud již není prvotně prostřednictvím tohoto systému hlášeno. Systém Trouble Ticket System bude fungovat jako centrální systém pro nahlásování a evidenci požadavků a závad a bude zahrnovat příznaky důležitosti takovýchto požadavků a závad, kompletní historii plnění požadavků, včetně plnění termínů a evidence odstraňování chyb a způsobu odstraňování závad. Za úplnost záznamů v systému Trouble Ticket System odpovídá Poskytovatel.



3) Specifikace reakčních dob servisního zásahu (SLA) :

Vadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci. Vady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

- Vysoká – vady vylučující užívání software nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, zabraňující provozu systému), provoz systému (datového skladu či internetového portálu) je zastaven.
- Střední – vady způsobující problémy při užívání a provozování datového skladu či informačního systému nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému (datového skladu či internetového portálu) je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.
- Nízká – provoz systému (datového skladu či internetového portálu) je vadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.

Režim	Kategorie vady	Běžná odezva	Max. doba odstranění vady
5x12	Vysoká	6h	24h (vyjma svátků a víkendů)
5x12	Střední	24h	3 pracovní dny
5x12	Nízká	3 pracovní dny	5 pracovních dní

Možné způsoby pro nahlášení požadavku na servisní zásah:

- telefonicky nebo e-mailem nebo systémem TroubleTicket System

Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu Objednatel a dohodne podrobnosti a způsob řešení a zanese veškeré info do systému Trouble Ticket System, pokud již není v rámci tohoto systému řešeno prvotně.

Režim 5x12 znamená 12-ti hodinovou dostupnost 5 pracovních dní v týdnu, a to od pondělí do pátku v rozmezí 7:00 – 19:00 hod., vyjma případné státní svátky.

- 4) Poskytovatel je povinen pořizovat zálohy dat (tj. textových položek včetně kontaktních a základních informací, fotografií a multimediálních formátů) min. 1x za 3 měsíce. Každá takováto záloha musí být Objednateli neprodleně předána na datovém nosiči, resp. na externím přenosném disku, případně DVD, a to nejpozději do 5. dne měsíce následujícího po každé tříměsíční etapě.
- 5) Doba nedostupnosti služby je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém Objednatel nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly způsobeny na straně Poskytovatele. Minimální požadavek na garanci dostupnosti poskytované služby (zajištění provozu datového skladu a internetového portálu) je 98%, tj. přípustný výpadek v celkovém součtu 175h (365 dní x 24 hodin x 0,02) za rok. Maximální délka jednoho výpadku nesmí překročit 24h během jednoho měsíce.
- 6) Poskytovatel je povinen zajistit bezproblémový chod a informační úplnost systému TroubleTicket System, a to i v návaznosti na telefonickou a e-mailovou komunikaci.
- 7) Poskytovatel je povinen zajistit všem kontaktním osobám (Bc. Kamenickému, Ing. Kratochvílové, Mgr. Hučikové) nepřetržitý a neomezený přístup do systému servisní podpory, umožňující upřesnění a doplnění požadavků, včetně možnosti exportu dat ve formátu (\*.xls), a to bezúplatně.

- 8) Poskytovatel je povinen všem kontaktním osobám zajistit v rámci systému servisní podpory neomezený a nepřetržitý přístup k již uzavřeným požadavkům, poskytující podrobné informace o době a způsobu řešení takovýchto požadavků, včetně možnosti exportu dat ve formátu (\*.xls), a to bezúplatně.
- 9) Poskytovatel je povinen zajistit trvalý monitoring dostupnosti internetového portálu prostřednictvím nezávislé třetí strany a rovněž je povinen zajistit všem kontaktním osobám přístup k záznamům tohoto monitoringu minimálně 1x měsíčně, včetně možnosti exportu těchto záznamů, a to bezúplatně.
- 10) Služba musí být realizována tak, aby nedošlo k únikům informací, tudíž v souvislosti s tímto Objednatel požaduje adekvátní zabezpečení.
- 11) Objednatel se zavazuje, že nebude využívat služby Poskytovatele k přenosům informací, které by ohrožovaly bezpečnost státu či jiný veřejný zájem, byly v rozporu s dobrými mravy, zvyklostmi, zásadami poctivého obchodního styku nebo byly jinak v rozporu s obecně závaznými právními předpisy jimiž je Česká republika vázána.
- 12) Objednatel není oprávněn využívat služeb Poskytovatele k tomu, aby zasílal třetím stranám nevyžádané informace (SPAM).
- 13) Minimálně 2 měsíce před smluvním ukončením provozu či v maximálním možném předstihu při změně Poskytovatele provozu je Poskytovatel povinen vyzvat Objednatele k zahájení jednání o ukončení a kompletním předání provozu. V den ukončení smluvního poskytování provozu či v případě změny Poskytovatele provozu je Poskytovatel povinen řádným způsobem kompletně předat provoz včetně programového vybavení, kompletních zdrojových kódů, zdrojové grafiky a klíčových technických parametrů (nastavení systémů, přístupy, hesla) nutných ke zprovoznění datového skladu a internetového portálu, včetně veškerých obsahových dat, formátů, kódů a konfigurací novému Provozovateli, a to jako tzv. off-line dílo, tedy přenosné na externím přenosném disku a dále i jako tzv. on-line dílo, tedy běžící na internetu, nestanoví-li Objednatel jinak.

#### Čl. IV. Definice pojmů

- 1) Podporované programové vybavení je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje provozní pracoviště Poskytovatele podle pravidel a zásad určených smlouvou.
- 2) Provozní pracoviště Poskytovatele provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti služby.
- 3) Nahlášení požadavku na podporu je úkon, kterým kontaktní pracovník Objednatele sdělí provoznímu pracovišti Poskytovatele, že nastaly provozní potíže, které není možné vyřešit silami Objednatele, a kterým proto žádá provozní pracoviště Poskytovatele o poskytnutí podpory.
- 4) Odezva je první reakce provozního pracoviště Poskytovatele na požadavek Objednatele na poskytnutí podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.

**Čl. V.**  
**Doba plnění - provozní období**

- 14) Délka provozu se stanovuje na dobu 5 let od předání datového skladu a informačního portálu, tj. od ostrého spuštění datového skladu a internetového portálu, až do konce udržitelnosti projektu, předpokládané období 01.07.2013 až 30.06.2018.

**Čl. VI.**  
**Cena**

- 1) Smluvní strany se dohodly, že cena za provoz a údržbu za období 5 let ode dne předání je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná a činí **600 000,- Kč** s DPH (slovy: šestsettisickorunčeských) (dále jen „cena“).
- 2) Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí Objednatel na základě faktur vystavených na paušálně stanovenou částku vždy jednou za měsíc.
- 3) Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 60 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.
- 4) Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Výše měsíčního paušálu je stanovena jako částka maximální a nepřekročitelná.

**Čl. VII.**  
**Součinnost smluvních stran**

- 1) Objednatel se zavazuje seznámit pracovníky Poskytovatele prokazatelným způsobem s příslušnými vnitřními normami a směrnicemi Objednatele, jejichž znalost a dodržování Poskytovatelem považuje Objednatel za nezbytné pro plnění této smlouvy, a učinit taková opatření, aby při poskytování podpory/služby byla minimalizována možnost neúmyslného porušení ustanovení těchto vnitřních norem a směrnic Objednatele ze strany pracovníků Poskytovatele.
- 2) Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci Poskytovatele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat příslušné vnitřní normy a směrnice Objednatele.
- 3) Jako kontaktní osoby jsou stanoveni tři odpovědní pracovníci Objednatele, konkrétně: Bc. Petr Kamenický (pkamenicky@kr-kralovehradecky.cz, 495 817 256), ing. Vlasta Kratochvílová (vkratochvilova@kr-kralovehradecky.cz, 495 817 181) a Mgr. Lucie Hučíková (lhucikova@kr-kralovehradecky.cz, 495 817 484). Tyto kontaktní osoby budou i jednotlivě oprávněny zastupovat



Objednatele. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních osob a údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě Poskytovateli (e-mailová forma je považována za dostačující).

- 4) Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejučinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
- 5) Objednatel zajistí, aby ze strany Objednatele nebyly Poskytovateli činěny překážky pro poskytování podpory.
- 6) V rámci provozu a údržby bude Poskytovatel poskytovat Objednateli odbornou pomoc nebo asistenci při řešení všech záležitostí týkajících se běžného chodu datového skladu a internetového portálu.
- 7) Poskytovatel poskytne Objednateli odbornou pomoc formou revize programového vybavení kdykoli o takovou revizi Objednatel požádá. Objednatel v takovém případě poskytne Poskytovateli součinnost nezbytnou pro efektivní provedení revize. Výsledkem revize mohou být doporučení Poskytovatele na úpravy vedoucí ke zefektivnění provozu při stejných nákladech.
- 8) Poskytovatel je povinen dodržovat stanovený harmonogram pravidelné údržby a servisních oken, který je Přílohou č. 1 této Smlouvy (Specifikace zajištění provozu datového skladu a internetového portálu) a který byl předložen Poskytovatelem v nabídce spolu s počtem bezplatných servisních hodin v rámci celkové částky za pětiletý provoz. Jakákoliv změna v tomto harmonogramu musí být předem oboustranně a písemně odsouhlasena.
- 9) Požadovaná dostupnost technické podpory: 5/12 (tj. 12 h denně od pondělí do pátku v časovém rozmezí 7:00 až 19:00 hodin).
- 10) Při naplňování datového skladu se předpokládá spolupráce s partnery datového skladu. Za partnery datového skladu budou považována vybraná informační centra, organizace cestovního ruchu a další subjekty aktivně působící v oblasti cestovního ruchu, jejichž selekce bude provedena na základě splnění požadavků vymezených Objednatelem, a to s cílem zajistit efektivní plnění a aktualizaci datového skladu a internetového portálu. Poskytovatel je tedy povinen zajistit bezproblémovou vzájemnou komunikaci systémů mezi Královéhradeckým krajem a partnery datového skladu.
- 11) Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může poskytováním provozních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se Poskytovatel nezavazuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy a ručí za tyto služby jako by je poskytoval sám.
- 12) Poskytovatel se zavazuje realizovat školení na základě písemné žádosti Objednatele, a to maximálně 4x ročně. Poskytovatel je povinen uspořádat školení nejpozději do 2 měsíců od doručení písemné žádosti (e-mailová forma je dostačující) Objednatele Poskytovateli.

#### Čl. VIII. Kontaktní údaje

1) Kontaktními osobami Objednatele oprávněnými zastupovat Objednatele při plnění této smlouvy jsou následující osoby, které jsou vzájemně zastupitelné:

- a) hlavní odpovědný pracovník: Bc. Petr Kamenický  
([pkamenicky@kr-kralovehradecky.cz](mailto:pkamenicky@kr-kralovehradecky.cz); 495 817 256)
- b) odpovědný pracovník: Ing. Vlasta Kratochvílová



- (vkratochvilova@kr-kralovehradecky.cz; 495 817 181)  
c) odpovědný pracovník: Mgr. Lucie Hučíková  
(lhucikova@kr-kralovehradecky.cz; 495 817 484)

Tyto osoby musí mít neomezený, trvalý a nepřetržitý oprávněný přístup do systému TroubleTicket System a jsou oprávněny k nahlašování závad prostřednictvím telefonické či e-mailové komunikace či prostřednictvím systému TroubleTicket System.

*Kontaktní osoby tvoří zároveň tříčlennou komisi oprávněnou jednat ve všech záležitostech týkajících se Objednatele.*

2) Kontaktními osobami Poskytovatele jsou následující osoby:

- a) hlavní odpovědný pracovník: Ernest Salamanca  
([ernest.salamanca@as4u.cz](mailto:ernest.salamanca@as4u.cz), [redacted])  
b) odpovědný pracovník: Jan Navrátil  
([jan.navratil@as4u.cz](mailto:jan.navratil@as4u.cz); 485 110 911)  
c) odpovědný pracovník: Ing. Táňa Jersáková  
([tana.jersakova@as4u.cz](mailto:tana.jersakova@as4u.cz); [redacted])

#### Čl. IX.

##### Poskytování informací třetím osobám

Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nepřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.

#### Čl. X.

##### Sankční ujednání

- 1) Poskytovatel bude sankcionován smluvní pokutou při **neplnění dohodnutých termínů realizace požadavků a neplnění oprávněných požadavků během provozu**, částkou 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i jen započatý den prodlení, pokud se strany nedohodnou v dostatečném časovém předstihu, tj. minimálně 3 dny předem, na náhradním termínu.

Pokud Poskytovatel kompletně neodstraní každý jednotlivý nedostatek u požadavku vysoké závažnosti do 24 hodin, u požadavku střední závažnosti do 3 pracovních dnů a u požadavku nízké závažnosti do 5 pracovních dnů ode dne nahlášení Objednatelem, bude sankcionován smluvní pokutou ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých), za každý i jen započatý den prodlení do doby než dojde k úplnému odstranění nedostatku, a to i v rámci záruční lhůty, pakliže se strany nedohodnou v dostatečném časovém předstihu (tj. min. 3 pracovních dnů předem) na náhradním termínu, a to písemnou formou (e-mailová forma je dostačující). Upozornění: U požadavku vysoké závažnosti je maximální doba odezvy stanovena na 24 hodin (svátky a víkendy nejsou započítávány) od nahlášení, tudíž náhradní termíny lze akceptovat pouze ve výjimečných, po odborné stránce odůvodnitelných případech.

Poskytovatel bude sankcionován smluvní pokutou při **neplnění jakýchkoliv jiných dohodnutých termínů** v rámci provozu (s výjimkou předání provozu), částkou 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i jen započatý den prodlení, pokud se strany nedohodnou v dostatečném časovém předstihu, tj. minimálně 3 dny předem, na náhradním termínu.



- 2) Poskytovatel bude sankcionován smluvní pokutou při každé **nedostupnosti jakékoliv části datového skladu nebo internetové prezentace na více než 24h**, a to částkou 10.000 Kč (slovy: desettisícikorunčeských) za každý i jen započatý den. Poskytovatel bude také sankcionován, pakliže **celková měsíční nedostupnost** (tj. nedostupnost v součtu v rámci každého jednotlivého měsíce) bude vyšší než 24h, a to částkou 1.000 Kč (slovy: jedentisícikorunčeských) za každou i jen započatou hodinu nedostupnosti datového skladu nebo internetového portálu. Sankce se netýkají předem domluvených servisních oken, nutných pro údržbu systému, avšak prováděných dle Přílohy č. 1 (Specifikace zajištění provozu datového skladu a internetového portálu) či vzájemné písemné dohody.
- 3) V rámci provozu bude Poskytovatel sankcionován v případě **nepředání zálohy dat** (textových položek včetně kontaktních a základních informací, fotografií a multimediálních formátů) **ne starší než 3 měsíce**, a to částkou ve výši 25.000,- Kč (slovy: dvacetpěttisícikorunčeských) za každý i jen započatý týden prodlení. Tato záloha dat musí být doručena Objednateli na datovém nosiči - úložišti, resp. externím přenosném disku, případně DVD, a to vždy nejpozději k 5. dni měsíce následujícího po dohodnutém čtvrtletním období, resp. tříměsíční etapě.
- 4) Poskytovatel bude sankcionován v případě, nezamezí-li **ztrátě majoritní části dat datového skladu, zneužití dat či neoprávněnému použití autorského díla třetí osobou** v důsledku vlastního pochybení či zanedbání, a to částkou ve výši 500.000,- Kč (pěťsettisícikorunčeských) za každý jednotlivý případ.
- 5) V případě jakéhokoliv jiného jednotlivého **závažného porušení Smlouvy** a povinnosti Poskytovatele vyplývající z této Smlouvy vzniká Objednateli právo na uhrazení smluvní pokuty ve výši 100.000,00 Kč (slovy: stotisícikorunčeských) za každý jednotlivý případ porušení. Za závažné porušení Smlouvy se považuje to porušení, které může ohrozit účel Smlouvy, dobu plnění, či může výrazně snížit kvalitu díla.
- 6) V případě, že Poskytovatel **nepředá provoz datového skladu a internetového portálu po skončení této smlouvy či v případě změny Poskytovatele, řádným způsobem**, tj. včetně programového vybavení, kompletních zdrojových kódů, zdrojové grafiky a klíčových technických parametrů (nastavení systémů, přístupy, hesla) nutných ke zprovoznění datového skladu a internetového portálu, včetně veškerých obsahových dat, formátů, kódů a konfigurací, a to on-line běžící na internetu a zároveň off-line na přenosném externím disku, na základě Protokolu o předání, bude sankcionován jednorázovou smluvní pokutou ve výši 500.000,-Kč (slovy: pětsettisícikorunčeských). Po marném uplynutí 14-tidenní lhůty od původního data předání dle této smlouvy je dále Poskytovatel povinen uhradit i smluvní pokutu ve 10.000,- Kč (slovy: desettisícikorunčeských) za každý i jen započatý týden prodlení a to až do úplného řádného předání datového skladu a internetového portálu. Právo Objednatele žádat náhradu vzniklé škody a ušlého zisku zůstává tímto nedotčeno.
- 7) V případě, že Poskytovatel **poruší podmínky pro provoz systému Trouble Ticket System** (v rámci bezproblémového chodu a informativní úplnosti systému - například neúplnost zápisu v systému atd.) bude sankcionován smluvní okutou ve výši 1000,- Kč (slovy: jedentisícikorunčeských) za každé jednotlivé porušení.
- 8) Za porušení povinnosti **zrealizovat školení** je pro Dodavatele smluvena smluvní pokuta ve výši 60 000,- Kč (slovy: šedesátisícikorunčeských), a to v každém jednotlivém případě.
- 9) V případě, že Objednatel je v **prodlení s úhradou faktury**, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,03 % z ceny dlužné částky za každý den prodlení. Tento úrok z prodlení zaplatí Objednatel Poskytovateli.
- 10) V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je Poskytovatel na tuto skutečnost povinen upozornit písemným sdělením kontaktní osoby Objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu Objednatele.
- 11) Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet



oprávněné smluvní strany. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká straně povinné odpovědnost za škodu, vzniklou protistraně či třetím osobám.

#### Čl. XI. Ukončení smlouvy

- 1) Platnost smlouvy lze ukončit písemnou dohodou podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 2) Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení podmínek Smlouvy smluvní strany považují např.:
  - neposkytnutí podpory Poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku Objednatelem,
  - nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem o více jak 15 kalendářních dnů,
  - bezdůvodné přerušování prací na servisním případě Poskytovatelem
  - nezajištění optimálního technologického zázemí.
- 3) Smluvní strana je oprávněna od Smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.

#### Čl. XII. Závěrečná ustanovení

- 1) Tato Smlouva o zajištění provozu se uzavírá na dobu určitou, tj. na dobu 5 let ode dne předání díla v souladu se Smlouvou o dílo.
- 2) Tato smlouva může být měněna jen formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 3) Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů. Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy minimálně do roku 2025. Po tuto dobu je Poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.
- 4) Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními obchodního zákoníku.
- 5) Nedílnou součástí této Smlouvy je Příloha č. 1 – Specifikace zajištění provozu datového skladu a internetového portálu, která obsahuje počet bezplatných servisních hodin zahrnutých v rámci pětiletého provozu a harmonogram pravidelné údržby a servisních oken.
- 6) Tato smlouva byla sepsána ve 4 vyhotoveních, z nichž každé má povahu originálu. Jedno vyhotovení obdrží Poskytovatel, tři vyhotovení jsou určena pro Objednatele.



- 7) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 8) Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

v Prácheň dne: 28.6.2012

  
**as4u.cz** ①  
 advanced system for you  
 as4u.cz, s.r.o.  
 IČO: 28884035, DIČ: CZ28884035  
 J. Masaryka 195/24, 120 00 Praha 2

Za Poskytovatele:  
 Lenka Žáková, jednatelka as4u.cz, s.r.o.

V Hradci Králové dne: 28-06-2012

  
 Za Objednatele:  
 Bc. Lubomír Franc, hejtmán kraje

Královéhradecký kraj  
 se sídlem v  
 Hradci Králové  
 15

Přílohy:

- Příloha č. 1 – Specifikace zajištění provozu datového skladu a internetového portálu  
 Příloha č. 2 – Rozpočet plnění díla (Část B)



**Specifikace zajištění provozu datového skladu a internetového portálu*****Provoz a údržba po předání díla na dobu udržitelnosti projektu***

Datový sklad turistických informací bude společností as4u vyvíjen po celou dobu realizace i následné technické podpory. Po celou dobu bude mít Zadavatel nárok na všechny aktualizace redakčního systému Public4u i datového skladu DSTI bezplatně.

Školení budou realizována v termínech dle dohody se Zadavatelem a dle jeho požadavků.

Po předání díla bude dále prováděna technická podpora zadavatele. Kompletní portál včetně spravovaných a dále aktualizovaných dat bude umístěn na serverech dodavatele.

Poskytovatel zajistí provoz portálu umístěného na jeho serverech s operačním systémem FreeBSD nad databází MySQL 5.x s webovým serverem Apache 2.x a skriptovacím jazykem PHP 5.x s rozšiřujícími moduly. Server je optimalizován pro rychlý a bezchybný provoz systému as4u poskytovatele.

Poskytovatel garantuje:

- internetovou konektivitu pro servery zajišťující funkčnost portálu, která je zajištěna připojením serverů k páteřní síti a k záložnímu připojení. Minimální propustnost sítě je garantována na 50 Mbps do NIXu garantuje přístupnost k webu 99,85 %,
- pravidelné zálohování každých 24 hodin
- aktualizaci jádra systému včetně updatu poskytovaných modulů a jeho funkcionalit. Upgrade systému se skládá z nahrání nových souborů programu a z rozšíření nebo upravení databázových tabulek, dále z údržby serveru, v rámci které se aplikují bezpečnostní záplaty na operační systém serveru se systémem as4u a na programy související s provozem systému as4u.
- Poskytovatel zajistí telefonickou podporu v pracovní dny od 7 – 19 hod. s reakční dobou 2 hodiny od přijetí požadavku. E-mailová podpora je poskytována nepřetržitě a její reakční doba je maximálně 8 hodin od přijetí požadavku. Reakční dobou se rozumí čas, od kterého se začne vzniklý problém řešit.
- Veškeré záznamy budou vedeny v systému Trouble Ticket System odpovídá Poskytovatel odpovídá za jejich úplnost.

**Specifikace reakčních dob servisního zásahu (SLA) :**

Vadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci. Vady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

- Vysoká – vady vylučující užívání software nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, zabráňující provozu systému), provoz systému (datového skladu či internetového portálu) je zastaven.
- Střední – vady způsobující problémy při užívání a provozování datového skladu či informačního systému nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému (datového skladu či internetového portálu) je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.
- Nízká – provoz systému (datového skladu či internetového portálu) je vadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.

Režim	Kategorie vady	Běžná odezva	Max. doba odstranění vady
5x12	Vysoká	6h	24h (vyjma svátků a víkendů)



Investice do vaší budoucnosti  
Spolufinancováno Evropskou unií  
z Evropského fondu pro regionální rozvoj

5x12	Střední	24h	3 pracovní dny
5x12	Nízká	3 pracovní dny	5 pracovních dní

Nahlášení požadavku bude možné telefonicky, e-mailem nebo systémem TroubleTicket System

Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu Objednatele a dohodne podrobnosti a způsob řešení a zanese veškeré info do systému Trouble Ticket System, pokud již není v rámci tohoto systému řešeno prvotně.

Režim 5x12 znamená 12-ti hodinovou dostupnost 5 pracovních dní v týdnu, a to od pondělí do pátku v rozmezí 7:00 – 19:00 hod., vyjma případné státní svátky.

V rámci technické podpory budou kromě klasického zálohování prováděny 4 x ročně zálohy na datový nosič, který bude neprodleně předán nejpozději do 5 dne po uplynutí období každého čtvrtletí.

V případě plánovaného výpadku v rámci technické údržby serverů, která je prováděna převážně jen v nočních hodinách a je předem nahlášena, nepřesáhne výpadek 8 hodin. Maximální výpadek během jednoho měsíce nepřesáhne 20 hodin.

Poskytovatel se dále zavazuje respektovat podmínky smlouvy o zajištění provozu, která je nedílnou součástí této nabídky.

### Počet servisních hodin

V rámci každého měsíce bude Zadavateli poskytnuto **90 hodin** vynaložených na grafické, programátorské, analytické, poradenské a další činnosti nezahrnující běžnou administrativu a to v rámci provozu po dobu udržitelnost projektu, tj. 5 let od předání díla, resp. spuštění ostrého provozu. Celkem tedy 5 400 hodin.

### Pravidelná údržba a servisní okna

Služba je standardně poskytována jako nepřetržitá a pravidelné aktualizace, které jsou plánovány minimálně 4x do roka je nevyžadují výpadek. Pokud bude pro údržbu nutný výpadek služby, bude tato skutečnost nahlášena Zadavateli nejpozději 24 hodin před výpadkem služby. Výpadky služby budou probíhat vždy v nočních hodinách.

V Praze ..... dne: 28. 6. 2012

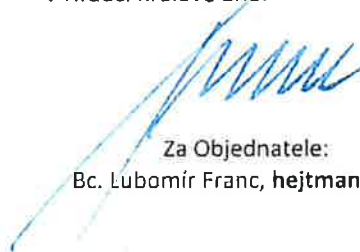
  
  
 advanced system for you  
 as4u.cz, s.r.o.  
 IČO: 28884035, DIČ: CZ28884035  
 J. Masaryka 195/24, 120 00 Praha 2

Za Poskytovatele :

Lenka Žáková, jednatelka as4u.cz, s.r.o.

V Hradci Králové dne:

28 -06- 2012



Za Objednatele:

Bc. Lubomír Franc, hejtman kraje

Královéhradecký kraj  
 se sídlem v  
 Hradci Králové



Regionální  
 operační program  
 NUTS II Severovýchod



Investice do vaší budoucnosti  
 Spolufinancováno Evropskou unií  
 a Evropského fondu pro regionální rozvoj

**Položkový rozpočet**

Část B	Cena bez DPH (Kč)	Cena s DPH (Kč)
<b>CELKEM – ČÁST B</b> Zajištění provozu po dobu 5 let od předání díla	500 000	600 000

