

SERVISNÍ SMLOUVA č. W 09/2014

I. SMLUVNÍ STRANY

Objednatel: Karlovarský symfonický orchestr, p.o.
Zastoupený: MgA. Šimonem Kaňkou
Sídlo: Husovo nám. 2. Karlovy Vary
IČO: 63554585
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: 16033341/0100

(dále jen objednatel)

Zhotovitel: www.sof-it.cz, s.r.o.
Zastoupený: Miloslavem Mourem
Sídlo: Na Vyhliďce 53/1030, Karlovy Vary
Bankovní spojení: ČSOB, a. s. Karlovy Vary
Číslo účtu: 183503654/0300
IČO: 26356465
DIČ: CZ26356465

(dále jen zhotovitel)

II. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmětem plnění této smlouvy je:

- Správa domény *kso.cz*, vč. konfigurace webhostingu, mailserveru a DNS.
- Správa platformy pro webové stránky *kso.cz*.
- Grafické a funkční optimalizace internetové aplikace.
- Vkládání a vytváření článků na základě dodaných podkladů
- Úprava fotografií pro publikované články, vč. optimalizace
- Zaškolení určeného správce *www*.
- Správa rozhraní a přístupů pro editaci obsahu internetové aplikace.
- Archivace *www* stránek a nastavení zálohování
- Provoz hostingových služeb vč. provozu domény *kso.cz*
- Servisní podpora v základním rozsahu 4 hodin měsíčně
- Telefonická podpora

1. Zhotovitel se zavazuje provést dílo svým jménem
2. Zhotovitel se zavazuje provést dílo v souladu s platnými normami.
3. Případná změna předmětu díla a související změna ceny díla budou řešeny dodatkem ke smlouvě o dílo.

III. TECHNICKÁ SPECIFIKACE HOSTINGOVÝCH SLUŽEB

- instalace a rozšiřování o další funkce redakčního systému
- české administrační a uživatelské rozhraní
- vytváření uživatelských účtů a řazení v hierarchii
- omezování, či rozšiřování přístupu pro uživatelské skupiny pro provoz Intranetu
- vytváření nových jazykových mutací
- caching, indexace stránek, RSS kanálů, monitoring bannerového systému
- tisk přímo ze stránek a s možností generování formátu pdf
- fulltextové vyhledávání
- automatické zálohování obsahu
- vytváření formulářů a odesílání dat pomocí e-mailového serveru i SMS
- vkládání datových souborů z PC, audiovizuálních souborů a vytváření fotogalerií
- možnost provozování elektronického obchodování
- technická podpora a s možností zaškolení uživatelů i správců
- DNS záznamy vedeny na 4 na sobě nezávislých serverech
- webové rozhraní pro úpravy DNS záznamu
- prostor pro web 500 MB
- 1500 MB prostoru pro elektronickou poštu a neomezený počet emailových schránek
- webové rozhraní pro správu elektronické pošty a poštovních účtů
- neomezený počet e-mailových aliasů, přesměrování, automatických odpovědí, SMS notifikací příchozí pošty
- antivirová a antispamová ochrana
- detailní statistiky návštěvnosti stránek
- samostatné FTP účty, webové rozhraní pro správu souborů přes FTP
- jedna databáze o kapacitě 100MB pro provoz redakčního systému a správa databáze přes webové rozhraní
- možnost periodické spouštění scriptů
- pravidelné zálohování dat - alespoň 1x denně

IV. SERVISNÍ PODMÍNKY

Požadavky ohlašuje pověřená osoba objednatele:

- a) telefonicky na telefonní číslo organizace: 739 570 334, 731 656 380 nebo 608 111 554.
- b) e-mailem na adresu helpdesk@sof-it.cz,
- c) osobně v provozovně společnosti
- d) pomocí webové služby HelpDesk. Stručný popis a přihlašovací údaje jsou součástí přílohy č.1.

Seznam pověřených osob je uveden v příloze č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy.

Zhotovitel se zavazuje odstranit závady v nejkratším možném termínu podle rozsahu a charakteru závad.

Zhotovitel poskytne nepřetržitou servisní službu od pondělí do pátku od 8.00 do 16.00 hod. Ve dnech pracovního klidu a státních svátků zajistí zhotovitel servisní služby dle vzájemné dohody.

V. JAKOST A PROVEDENÍ ZÁRUKY

1. Případné interakce mezi funkcí webové aplikace na zařízení a aplikačním programovým vybavením, které nejsou předmětem servisu, a v případě prokázání funkčnosti výše uvedených zařízení, je řeší objednatel samostatně s dodavatelem tohoto aplikačního programového vybavení. Zhotovitel se v tomto případě zavazuje poskytnout objednateli odbornou pomoc a konzultace pro případná jednání s dodavatelem aplikačního programového vybavení, tak aby bylo možné systém v co nejkratší době zprovoznit.

2. Závada, které by byly způsobeny činností na straně zhotovitele, odstraní zhotovitel nejdéle do 30 kalendářních dnů od nahlášení závady.

VI. CENA ZA SERVISNÍ SLUŽBY

1. Cena za zhotovení díla na základě dohody obou smluvních stran je stanovena v příloze č. 3, která je nedílnou součástí této smlouvy.

2. Poplatek za komplexní péči bude fakturován vždy k poslednímu pracovnímu dni kalendářního měsíce. Doba splatnosti faktury je 14 kalendářních dnů od jejího vystavení.

3. V případě prodloužení objednatele se zaplacením faktur se objednatel zavazuje zaplatit zákonný úrok z prodloužení.

4. K finančnímu vyrovnání, za měsíční servisní služby, hostingové služby a správu domény, nebude dodavatel vystavovat daňový doklad, pokud nebude přesažen základní rámec servisní podpory specifikovaný v příloze č. 3. Tato částka odpovídá částce za reklamní činnost poskytovanou objednatelem za stejné období.

VII. POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel se zavazuje informovat zhotovitele o skutečnostech, které mohou ovlivnit průběh díla.
2. Objednatel se zavazuje zhotoviteli k zapůjčení vybrané části technické dokumentace, která bude souviset s předmětem díla.
3. Pokud bude objednatel uplatňovat práva na záruční opravu, je povinen včas o závadě informovat dodavatele tak, aby závada mohla být ve stanovené lhůtě odstraněna.
4. Objednatel umožní přístup ke správě domény kso.cz a jejím záznamům tak, aby bylo možné provádět servisní činnosti.
5. Objednatel je povinen neprodleně informovat zhotovitele o změnách vztahující se k doméně kso.cz či provozní platformě.
6. Prodlení objednatele s poskytnutím součinnosti odkládá prodlení zhotovitele.

VIII. AUTORSKÁ PRÁVA A VLASTNICTVÍ DÍLA

1. Zhotovitel provádí servisní služby jen na legálním software. Publikovaný obsah je plně ve vlastnictví objednatele. Objednatel nese odpovědnost za to, že nebude porušeno duševní vlastnictví a autorská či jiná práva, týkající se obsahu webové aplikace.

IX. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

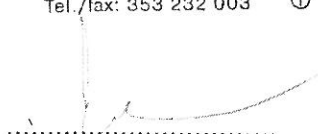
1. Tato smlouva nabývá účinnost od sjednaného data a je platná po dobu 1 (jednoho) roku.
V případě, že po uplynutí této doby nebude smlouva změněna či vypovězena, prodlužuje se její platnost ve stejném znění na dobu neurčitou.
2. Výpověď této smlouvy lze podat pouze písemně. Výpovědní lhůta je 1 měsíc a začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi této smlouvy druhé straně.
3. Smlouvu lze měnit pouze písemnou formou se souhlasem obou smluvních stran.
4. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy přechází i na případné právní nástupce obou smluvních stran.
5. Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, včetně příloh, které jsou nedílnou součástí smlouvy. Každá smluvní strana obdrží po jednu stejnopise.
6. Právní vztahy smluvních stran neupravené touto smlouvou se řídí ustanoveními Obchodního zákoníku v platném znění, jakož i ustanoveními dalších obecně závazných právních předpisů.
7. Účastníci si smlouvu přečetli, souhlasí s jejím obsahem a připojují své podpisy.

29.12.2014

V Karlových Varech

www.sof-it.cz, s.r.o.

Na Vyhliďce 53/1030
360 01 KARLOVY VARY
IČ: 263 56 465, DIČ: 128-26356465
Tel./fax: 353 232 003 ①



zhotovitel

**KARLOVARSKÝ
SYMFONICKÝ ORCHESTR**
Husovo náměstí 2
360 01 Karlovy Vary



objednatel



HELPDESK manual

1. Co je helpdesk?

Účelem helpdesku v oblasti informačních technologií je poskytovat technickou podporu uživatelům PC či jiných zařízení. Zadavatel požadavku se prostřednictvím vhodné aplikace spojí s týmem techniků, kteří disponují znalostmi a schopnostmi potřebnými pro jeho vyřešení. Následně je zadavatel buď veden k vyřešení problému či se technik helpdesku připojí přímo na jeho pracovní stanici a problém vyřeší za něj.






2. Přihlášení do helpdesku

Na našich stránkách www.sof-it.cz se v levé části nachází blok „Helpdesk“. Po kliknutí na položku „Přihlášení/Odhlášení“ se vám zobrazí přihlašovací formulář. Vyplňte přihlašovací údaje: Login: *hdivorak* ; Pass: *Hdivorak2010* a přihlaste se. Po dokončení úprav se zase stejnou položkou odhláste.

3. Prostředí helpdesku

Helpdesk






SOF-IT Helpdesk

 Odeslat nový případ	1
 Zobrazit přidávané případy	2
 Zobrazit případ # <input type="text"/> 	3
 Upravit informace o Vás	4

Prostředí helpdesku je velmi jednoduché a uživatelsky příjemné. Je lehké si domyslet, k čemu všechny položky slouží.

1. Odeslat nový případ

Tlačítko, které použijete pro přidání případu. Po kliknutí se vám zobrazí jednoduchý formulář pro odeslání případu:

    	
Nový případ	
Kontaktní informace	Zařazení
Uživatelské jméno: <input type="text"/>	Status:
E-Mail: <input type="text"/>	Priorita:
Oddělení:	Strávený čas: (minut)
Místo: <input type="text"/>	
Telefon: <input type="text"/>	
Informace o případu	
Nadpis: <input type="text"/>	
Popis: 	
Poznámky	
Vložit dodatečné informace	
Připojit soubor k poznámce: <input type="text"/> <input type="button" value="Přecházet..."/>	
Řešení	

Kontaktní informace o vás se vyplní automaticky, pro vás jsou důležitá pole „Informace o případu“ a „Poznámky“. Každý případ by měl mít vyplněn „Nadpis“ stručným pojmenováním. V poli popis již můžete rozvádět podrobnosti. V případě, že máte k případu doplňující poznámky, vepište je do pole „Poznámky“, kde se zároveň nachází položka pro připojení přílohy (obrázek nebo archiv < 5MB). Jakmile budete spokojeni, klikněte na tlačítko „Uložit“ umístěné u horního i spodního okraje formuláře. Tím se váš případ odešle a zároveň s tím dostanete potvrzovací e-mail.

2. Zobrazit přidané případy

Kliknutím na tuto položku se vám zobrazí seznam vámi přidaných nevyřešených případů. Kliknutím na případ se vám zobrazí jeho přehled. Zároveň můžete případ doplnit o další informace nebo přílohy v poli „Vložit dodatečné informace“.

3. Zobrazit případ #

Funguje na stejném principu jako „Zobrazit přidané případy“, jenom se vám zobrazí konkrétní případ po zadání jeho ID, které naleznete v potvrzujícím e-mailu po odeslání případu.

4. Upravit informace o Vás

Položka slouží k úpravě nebo přidání kontaktních informací vašeho účtu. Můžete zde i změnit jazyk.

Příloha č. 2 smlouvy o dílo č. W 09/2014

Seznam oprávněných osob Objednatele k ohlašování závad a potvrzování provedených servisních zásahů:

Jméno: Ing. Bohumil Císařovský
e-mail: bcisarovsky@email.cz
telefon: 604 243 057

Jméno: Bc. Dan Žikeš
e-mail: marketing@kso.cz
telefon: 777 744 891

Seznam oprávněných osob Dodavatele k potvrzování provedených servisních zásahů:

Jméno: Miloslav Mour
e-mail: obchod@sof-it.cz
telefon: 608 111 554

Jméno: Martin Urban
e-mail: urban@sof-it.cz
telefon: 739 570 335

Příloha č. 3 smlouvy o dílo č. W 09/2014

1. Servisní poplatky za poskytované služby dle této smlouvy jsou stanoveny dohodou ve výši 1 760,- Kč bez DPH za každý kalendářní měsíc.
2. Měsíční poplatek za webové servisní služby obsahuje:
 - a) servisní pohotovost ve sjednané době
 - b) 4 hodin technické pomoci
 - c) 1 hodin odborné konzultace
 - d) dopravu na místo poskytování služeb
 - e) hostingové služby pro doménu kso.cz
 - f) provoz domény kso.cz
3. Do stanovené ceny nejsou zahrnuty:
 - a) servisní práce nad rámec běžné servisní činnosti přesahující 4 hodiny technické pomoci.
4. Servisní činnost nad rámec této smlouvy ve dnech od pondělí do pátku, v době od 08:00 do 16:00 bude fakturována částkou 330,- Kč/hod. bez DPH, doprava se neúčtuje.
5. Servisní činnost v pracovních dnech mimo dobu mezi 08:00 -16:00. Je účtován příplatek ve výši 25 % základní hodinové sazby. Ve dnech pracovního volna, pracovního klidu a o státních svátcích je účtován příplatek ve výši 50 % základní hodinové sazby.
6. Do ceny se započítává pouze každá započatá 1/2 hodina.
7. Dokumentace servisních zásahů a konfigurace software je prováděna zdarma.
8. Poplatek za komplexní péči bude fakturován vždy k poslednímu pracovnímu dni kalendářního měsíce. Doba splatnosti faktury je 14 kalendářních dnů od jejího vystavení.
9. V případě prodlení objednatele se zaplacením faktur se objednatel zavazuje zaplatit zákonný úrok z prodlení 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení úhrady.

V Karlových Varech 29.12.2014

www.soi-it.cz, s.r.o.
Na Vyhlídce 53/1030
251 01 KARLOVY VARY
IČ: 251 01 465, DIČ: CZ28-26356465
Tel./fax: 353 232 003

.....
zhotovitel

**KARLOVARSKÝ
SYMPHONICKÝ ORCHESTR**
Plzeňská ul. č. 2
251 01 Karlovy Vary

.....
objednatel

.....
.....