**Rámcová dohoda**

**„Provoz serverových částí Mobilních aplikací České pošty, Webových aplikací České pošty a ostatních domén mimo systémy České Pošty“**

**č. 2021/01086**

**Česká pošta, s.p.**

se sídlem: Praha 1, Politických vězňů 909/4, PSČ 225 99

IČO: 47114983

DIČ: CZ47114983

zastoupen: Ing. Lukášem Rampasem, MBA, ředitelem úseku marketing a product development

zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 7565

bankovní spojení: xxx.

xxx

dále jako „**Objednatel**“

a

|  |  |
| --- | --- |
| **Cyber Fox,s.r.o.** | |
| se sídlem: | Milady Horákové 116/109, Hradčany, 160 00 Praha 6 |
| IČO: | 25673360 |
| DIČ: | CZ 25673360 |
| zastoupen: | Janem Klusáčkem, jednatelem |
| zapsán v obchodním rejstříku u: | Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 60071 |
| bankovní spojení: | xxx.  čxxx |
| dále jako „**Dodavatel**“ | |

**Preambule**

Objednatel provedl dle interních předpisů výběrové řízení k veřejné zakázce „Provoz serverových částí Mobilních aplikací České pošty, Webových aplikací České pošty a ostatních domén mimo systémy ČP“ (dále jen „**Výběrové řízení**“) na uzavření této Smlouvy. Tato Smlouva je uzavřena s Dodavatelem na základě výsledku Výběrového řízení. Objednatel tímto ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku předem vylučuje přijetí nabídky na uzavření této Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou.

1. **Definice pojmů**

Používá-li tato Smlouva v dalším textu pojmy psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, mají tyto pojmy následující význam:

* 1. **Služby –** služby uvedené jako Předmět této Smlouvy dle čl. 2.2 této Smlouvy a poskytované dle Přílohy č. 1, Přílohy č. 2, Přílohy č. 4 a Přílohy č. 5 této Smlouvy.
  2. **24x7x365** – nepřetržitá dostupnost Služby.
  3. **Akceptační protokol** - protokoly o předání a převzetí Dílčího plnění.
  4. **Akceptačním testem** – se rozumí realizace souboru Testovacích scénářů za účelem ověření stávajících, nových a/nebo změněných funkcionalit systému po provedení Dílčího plnění.
  5. **Cenou** – se rozumí cena za realizaci Dílčího plnění (služeb), jež je předmětem Objednávky a/nebo této Smlouvy dle čl. 6 a Přílohy č. 2 této Smlouvy.
  6. **Dílčím plněním / Dílčí smlouvou** – se rozumí jednotlivé Služby specifikované blíže v jednotlivých Objednávkách a/nebo v přílohách této Smlouvy. Doručením potvrzení Objednávky Objednateli dojde k uzavření Dílčí smlouvy.
  7. **Dobou reakce** – se rozumí časový interval od nahlášení Vady do zahájení servisní činnosti pracovníky Dodavatele vedoucí k odstranění Vady, včetně zahájení analýzy příčiny Vady. Dojde ke změně stavu nahlášené Vady z „Nová“ na „V řešení“ nebo na jejich ekvivalenty dle příslušné platformy pro hlášení a evidenci Vad.
  8. **HW** – se rozumí veškeré fyzicky existující technické vybavení [počítačů, počítačových sítí a jejich periferií](http://cs.wikipedia.org/wiki/Po%C4%8D%C3%ADta%C4%8D).
  9. **Kontaktní adresou** – se rozumí adresa, na kterou bude doručována veškerá korespondence související se smlouvou. Pro účely této Smlouvy je kontaktní adresou sídlo Smluvní strany, není-li dále ve smlouvě a/nebo v Objednávce výslovně uvedeno jinak.
  10. **Místem plnění** – sídlo Objednatele i Dodavatele uvedené v záhlaví této Smlouvy, nebude-li v Objednávce uvedeno jinak.
  11. **Mobilní aplikace** **České pošty** – představují aplikace Objednatele pro chytré telefony vyvinuté, změněné či upravené během trvání této Smlouvy nebo představující ke dni podpisu této Smlouvy již vytvořené stávající aplikace „Pošta Online“ a „Pohlednice Online“. Pro účely této Smlouvy je Mobilní aplikací České pošty myšlena nejenom nativní aplikace v mobilním zařízení, ale i kompletní infrastruktura nutná k provozu, tj. např. serverová část, koncentrátor dat, atd., k administraci nebo k archivaci dat.
  12. **Objednávkou –** se rozumí návrh na uzavření Dílčí smlouvy obsahující bližší zadání a specifikaci Dílčího plnění, doručený Dodavateli.
  13. **Odpovědnými osobami –** se rozumí ti pracovníci Objednatele a Dodavatele, kteří budou odpovědní za plnění této Smlouvy a za koordinaci činností souvisejících s objednaným Dílčím plněním. Každá odpovědná osoba má svého zástupce.
  14. **Ostatními doménami mimo systémy České Pošty** - jsou pro účely této Smlouvy myšleny domény, u kterých je Objednatel pouze jejich vlastníkem a jsou provozované jiným subjektem.
  15. **Písemným stykem, či pojmem „písemně“** - se rozumí předání zpráv Odpovědným osobám Objednatele a Dodavatele jedním z těchto způsobů:
* e-mailová zpráva, ať již s elektronickým podpisem (osobní certifikát) či bez něj,
* doporučeným dopisem nebo kurýrní službou proti potvrzení o převzetí,
* poštovní datovou zprávou.
  1. **Provozní dokumentací** – se rozumí návod / dokumentace uvedená v Příloze č. 1 Smlouvy k zajištění instalace a provozu včetně popisu dalších činností souvisejících s provozem.
  2. **Serverovou částí Mobilních aplikací České pošty** - je pro účely této Smlouvy myšleno vše, co je v Příloze č. 1 označeno jako serverová část Mobilních aplikací, nebo do Přílohy č. 1 bude pod tímto označením v průběhu plnění Smlouvy doplněno, a není součástí nativních částí Mobilních aplikací.
  3. **SW** – programové vybavení včetně úprav dle požadavků Objednatele.
  4. **Testovacím scénářem** - se rozumí sada několika testovacích případů, kteréna sebe musí navazovat a tvořit tak skupinu logicky navazujících kroků, jejichž účelem je otestovat vybranou funkčnost aplikace.
  5. **Vadou** – se rozumí vada, tj. rozpor mezi skutečnými vlastnostmi a vlastnostmi a provozními stavy specifikovanými v Provozní dokumentaci a/nebo v této Smlouvě a/nebo ve specifikaci Dílčího plnění v příslušné Objednávce.
  6. **Webovými aplikacemi České pošty -** je pro účely této Smlouvy myšleno vše, co je v Příloze č. 1 označeno jako webová aplikace nebo do Přílohy č. 1 bude pod tímto označením v průběhu plnění Smlouvy doplněno.

1. **Předmět a účel Smlouvy**
   1. Účelem této Smlouvy je zajištění provozu serverových částí Mobilních aplikací České pošty, Webových aplikací České pošty a ostatních domén mimo systémy České Pošty a úprava práv a stanovení podmínek a právního rámce pro uzavírání Dílčích smluv o poskytování Služeb, a to na základě Objednávek Objednatele.
   2. Předmětem této Smlouvy je za podmínek této Smlouvy a Dílčích smluv:
2. zajistit **Služby k zabezpečení pravidelného provozu** serverových částí Mobilních aplikací České pošty, Webových aplikací České pošty a ostatních domén mimo systémy České Pošty blíže specifikované v Příloze č. 1., Příloze č. 2, Příloze č. 4 a Příloze č. 5 této Smlouvy;
3. zajistit **Služby pro rozšíření provozu** serverových částí Mobilních aplikací České pošty, Webových aplikací České pošty a ostatních domén mimo systémy České Pošty blíže specifikované v Příloze č. 1., Příloze č. 2, Příloze č. 4 a Příloze č. 5 této Smlouvy;
4. povinnost Dodavatele na základě písemného vyzvání Objednatele převzít provoz a **poskytnout součinnost stávajícímu poskytovateli Služeb** s předáním provozu serverových částí Mobilních aplikací České pošty, Webových aplikací České pošty a ostatních domén mimo systémy České Pošty tak, aby nebyla narušena kontinuita tohoto provozu. (tj. zejména se jedná o zajištění převodu kompletních provozních, záložních a archivovaných dat, která vznikla provozem) a byl tak udržen stávající provoz v podobě a rozsahu ke dni vystavení písemné výzvy Objednatelem;
5. povinnost Dodavatele na základě písemného vyzvání Objednatele před ukončením účinnosti této Smlouvy **poskytnout součinnost novému poskytovateli Služeb** vzešlému z nového zadávacího řízení nebo Objednateli s převzetím provozu serverových částí Mobilních aplikací České pošty, Webových aplikací České pošty a ostatních domén mimo systémy České Pošty tak, aby nebyla narušena kontinuita tohoto provozu (tj. zejména se jedná o poskytnutí konzultací při zprovoznění serverů novým poskytovatelem, zajištění převodu kompletních provozních, záložních a archivovaných dat, která vznikla provozem) a byl tak udržen stávající provoz v podobě a rozsahu ke dni vystavení písemné výzvy Objednatelem;
6. povinnost Dodavatele na základě písemného vyzvání Objednatele **ukončit provoz vyjmenovaných serverových částí** Mobilních aplikací České pošty, Webových aplikací České pošty a ostatních domén mimo systémy České Pošty ve svém prostředí, včetně využívání API konektivity na data Objednatele.
   1. Součástí plnění Dodavatele je rovněž povinnost zajistit odpovídající provozní HW a SW serverové části v prostředí Dodavatele, odpovídající licence a certifikáty k HW a SW, odpovídající hostování domén a odpovídající databázové prostředí tak, aby bylo možné stávající nebo budoucí serverové části provozovat v prostředí Dodavatele, nebude-li v příslušné Objednávce výslovně stanoveno jinak.
   2. Plnění dle odstavce 2.2 písm. a) a b) Smlouvy podléhá akceptační proceduře dle článku 5. této Smlouvy.
   3. Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli za poskytnuté Dílčí plnění dle odstavce 2.2 písm. a) a b) Smlouvy Cenu dle rozsahu Objednávky.
   4. Rozsah Objednávky se může v době platnosti Smlouvy lišit podle toho, jak budou serverové částí Mobilních aplikací České pošty, Webových aplikací České pošty a ostatních domén mimo systémy České Pošty přibývat nebo se budou rušit nebo budou přecházet pod správu Objednatele.
   5. Provozní dokumentace je součástí této Smlouvy jako Příloha č. 1. Objednatel si vyhrazuje možnost jednostranného doplnění a úpravy Provozní dokumentace o nové provozní prostředky serverových částí Mobilních aplikací České pošty, Webových aplikací České pošty a Ostatních domén mimo systémy České Pošty.
   6. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou potřebnou součinnost za účelem úspěšné realizace Dílčího plnění (např. poskytnutí zdrojových kódů).
   7. Realizace činností dle odstavce 2.2 písm. c), d) a e) Smlouvy nezakládá nárok Dodavatele na úhradu nákladů s tím spojených.
   8. Dodavatel se zavazuje předat Dílčí plnění v co nejlepším provedení, kvalitě a jakosti odpovídající aktuálnímu stavu technologického vývoje v dané kategorii produktů, jakož i požadavkům Objednatele vymezeným v této Smlouvě a/nebo v Objednávce.
   9. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli specifikované Služby na základě Objednávky doručené Objednatelem Dodavateli a následně uzavřené Dílčí smlouvy.
   10. Objednávka musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
7. identifikační údaje Dodavatele a Objednatele;
8. číslo a datum vystavení Objednávky;
9. číslo Smlouvy;
10. popis požadované činnosti a požadovaných vlastností Dílčího plnění;
11. Cenu;
12. termín akceptace a místo dodání Dílčího plnění; a
13. podpis oprávněné osoby Objednatele.
    1. Objednatel je oprávněn, avšak nikoli povinen, vystavovat dle svého uvážení Objednávky ode dne účinnosti této Smlouvy. Každá takto vystavená Objednávka se považuje za návrh na uzavření Dílčí smlouvy za podmínek stanovených touto Smlouvou. Dodavatel je povinen písemně potvrdit Objednávku ve lhůtě tří (3) Pracovních dnů od jejího doručení Objednatelem. Doručením potvrzení Objednávky Objednateli dojde k uzavření Dílčí smlouvy, přičemž, není-li v Dílčí smlouvě stanoveno jinak, aplikují se na práva a povinnosti Smluvních stran dle Dílčí smlouvy v celém rozsahu práva a povinnosti Objednatele a Dodavatele stanovená touto Smlouvou.
    2. Potvrzení Objednávky musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
    3. identifikační údaje Objednatele a Dodavatele;
    4. číslo Objednávky, která je potvrzována; a
    5. podpis oprávněné osoby Dodavatele.
    6. V případě, že Objednávka nebude splňovat uvedené minimální náležitosti, má Dodavatel povinnost na tuto skutečnost neprodleně upozornit Objednatele. Objednatel je poté povinen vystavit novou Objednávku a Dodavatel je povinen ji ve lhůtě tří (3) Pracovních dnů od jejího doručení písemně potvrdit.
    7. Počet Objednávek vystavených Objednatelem není omezený. Současně platí, že Objednatel není povinen Objednávku vystavit.
    8. Dodavatel se zavazuje dodržet přesnou specifikaci Dílčího plnění Objednatelem dle příslušné potvrzené Objednávky. Nedodržení tohoto rozsahu v termínech stanovených v Objednávce může být ze strany Objednatele považováno za podstatné porušení této Smlouvy.
14. **Odpovědné osoby**
    1. Pro realizaci Dílčích plnění dle této Smlouvy obě Smluvní strany určily osoby, které mají zejména následující kompetence:
       1. Pro věci obchodní
    2. projednávat připomínky každé ze Smluvních stran k dodržování smluvních povinností druhé Smluvní strany podle této Smlouvy,
    3. zajistit k plnění Smlouvy potřebný počet pracovníků tak, aby Dílčí plnění bylo prováděno řádně a včas,
    4. zajistit kontaktní osoby tak, aby byly řádně plněny veškeré smluvní podmínky,
    5. řešit případné spory vznikající v souvislosti se smlouvou s Odpovědnými osobami uvedenými v odst. 3.2 a 3.3 této Smlouvy,
    6. určit svého zástupce pro výše uvedené činnosti. Druhá strana musí být o určení zástupců písemně informována včas před realizací Dílčího plnění nebo řešením servisních požadavků;
    7. podepisovat Akceptační protokol.
       1. Pro věci technické
    8. řídit realizaci Dílčího plnění,
    9. posuzovat průběh realizace Dílčího plnění, zejména s ohledem na dodržování harmonogramu realizace obsaženého v jednotlivých Objednávkách,
    10. určit svého zástupce pro výše uvedené činnosti. Druhá strana musí být o určení zástupců písemně informována včas před realizací Dílčího plnění nebo řešením servisních požadavků;
    11. podepisovat Akceptační protokol.
    12. Odpovědnými osobami Objednatele a Dodavatele ve věcech obchodních pro účely této Smlouvy jsou:

Za Objednatele: xxx

xxx

xxx

Za Dodavatele: xxx

xxx

xxx

* 1. Odpovědnými osobami Objednatele a Dodavatele ve věcech technických pro účely této Smlouvy jsou:

Za Objednatele: xxx

xxx

xxx

Za Dodavatele: xxx

xxx

xxx

(dále jen „**Odpovědné osoby**“)

* 1. Pouze Odpovědné osoby nebo jejich zástupci jsou oprávněny vznášet vůči druhé Smluvní straně požadavky související s plněním této Smlouvy.
  2. Odpovědná osoba a jeho zástupce za Objednatele je oprávněna zejména protokolárně přebírat Dílčí plnění, vyjadřovat se k průběhu Akceptačních testů Dílčího plnění a vystavovat a podepisovat Akceptační protokoly.
  3. Odpovědná osoba a jeho zástupce za Dodavatele je oprávněna zejména protokolárně předávat Dílčí plnění k Akceptačním testům, vyjadřovat se k požadavkům Objednatele a podávat námitky.
  4. Smluvní strany se zavazují v průběhu plnění Smlouvy nezměnit Odpovědné osoby uvedené v odst. 3.2 a odst. 3.3 bez závažných důvodů. V případě změny Odpovědné osoby je Smluvní strana povinna neprodleně o této skutečnosti písemně informovat druhou Smluvní stranu. Změna Odpovědné osoby je účinná dnem doručení oznámení druhé Smluvní straně.

1. **Další práva a povinnosti Smluvních stran**
   1. Objednatel se zavazuje v termínech stanovených touto Smlouvou a v příslušné Objednávce, jinak v termínech odpovídajících postupu realizace Dílčích plnění, poskytnout Dodavateli potřebnou součinnost, zejména:

4.1.1 poskytovat Dodavateli dokumenty a informace potřebné pro provedení Dílčího plnění, potvrzovat předložení předkládaných dokumentů ve lhůtě do dvou (2) pracovních dnů od jejich doručení;

4.1.2 činit všechna potřebná opatření k tomu, aby nedošlo k újmě na majetku Dodavatele, jeho zaměstnanců nebo třetích stran, anebo k poškození zdraví zaměstnanců Dodavatele nebo třetích osob, jimž by Dodavatel za takto způsobenou újmu odpovídal. V případě vzniku takovéto újmy je Objednatel povinen ji uhradit v plné výši.

* 1. Dodavatel se v souvislosti s realizací předmětu této Smlouvy zavazuje zejména:

4.2.1 během provedení každého Dílčího plnění umožnit Objednateli potřebnou kontrolu dokončených částí Dílčího plnění, pokud tato kontrola je objektivně možná a nemůže způsobit překážky plnění Dodavatele nebo nemůže mít vliv na dodržení termínů plnění;

4.2.2 poskytovat plnění dle této Smlouvy samostatně, svědomitě, s řádnou a odbornou péčí a potřebnými odbornými schopnostmi pro poskytování plnění, které jsou předmětem této Smlouvy. Při realizaci předmětu Smlouvy je Dodavatel vázán zákony, obecně závaznými právními předpisy a ve smyslu § 2592 občanského zákoníku taktéž pokyny Objednatele, pokud tyto nejsou v rozporu s těmito normami nebo zájmy Objednatele. Dodavatel je povinen při výkonu své činnosti včas písemně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů, jejichž následkem může vzniknout újma nebo nesoulad se zákony nebo obecně závaznými právními předpisy. Pokud Objednatel navzdory tomuto upozornění trvá na svých pokynech, Dodavatel neodpovídá za jakoukoli újmu vzniklou v této příčinné souvislosti. Dodavatel bude při své činnosti dbát, aby nebyla poškozena dobrá obchodní pověst Objednatele. Při poskytování plnění musí Dodavatel vždy sledovat zájmy Objednatele;

4.2.4 pokud v průběhu plnění povinností vznikne na straně Dodavatele potřeba využít služeb třetí strany - subdodavatele, jehož identifikační údaje Dodavatel neuvedl v seznamu subdodavatelů, pokud to Objednatel v zadání veřejné zakázky požadoval, je Dodavatel oprávněn tak učinit jen po předchozím souhlasu Objednatele. Odepře-li Objednatel tento souhlas udělit, není Dodavatel oprávněn využít služeb třetí strany. V případě souhlasu Objednatele a následného využití služeb třetí strany bude Dodavatel odpovídat za třetí stranu, jako by plnil sám, včetně odpovědnosti za způsobenou újmu;

4.2.5 vést řádně harmonogram realizace poskytovaných služeb a dokumentaci, ve kterých bude zaznamenávat postup plnění předmětu Smlouvy, a spolupracovat s Odpovědnými osobami Objednatele, které budou oprávněny při postupu prací podle harmonogramu spolupracovat, popřípadě tento postup kontrolovat. Dodavatel se zavazuje pověřit plněním předmětu Smlouvy pouze ty své pracovníky, kteří k tomu mají dostatečnou odbornou způsobilost;

4.2.6 při plnění předmětu této Smlouvy brát na zřetel provozní potřeby Objednatele, postupovat podle pravidel obvyklých pro zpracování dat a v úzké součinnosti s Objednatelem provádět jednotlivá plnění této Smlouvy;

4.2.7 informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Dodavatel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této Smlouvy ovlivnit;

4.2.8 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro splnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku újmy; v takovém případě má Dodavatel právo na úhradu nezbytných nákladů podle zásad stanovených v občanském zákoníku pro nepřikázané jednatelství;

4.2.9 činit všechna potřebná opatření k tomu, aby jeho činností nedošlo k újmě na majetku Objednatele, jeho zaměstnanců nebo třetích stran, anebo k poškození zdraví zaměstnanců Objednatele nebo třetích osob, jimž by Objednatel za takto způsobenou újmu odpovídal. V případě vzniku takovéto újmy je Dodavatel povinen ji uhradit v plné výši;

4.2.10 v případě, že činností Dodavatele vznikne Objednateli nemajetková újma, je Dodavatel povinen ji odčinit;

4.2.11 pro realizaci Dílčího plnění neužívat zaměstnance Objednatele ani s nimi v této souvislosti neuzavírat jakýkoliv právní vztah s výjimkou požadované součinnosti, není-li v této smlouvě stanoveno jinak;

4.2.12 nepoužít ve svých dokumentech jakýkoliv odkaz na název Objednatele nebo jakýkoliv jiný odkaz, který by mohl byť i nepřímo vést k identifikaci Objednatele, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Tato povinnost se nevztahuje na skutečnosti, při nichž Dodavatel čerpá z veřejně dostupných zdrojů informací, a které nemají přímou souvislost s předmětem této Smlouvy;

4.2.13 informovat neprodleně Objednatele o všech skutečnostech majících vliv na plnění dle této Smlouvy a plnit řádně a ve stanoveném termínu své povinnosti vyplývající z této Smlouvy;

4.2.14 požádat včas Objednatele o potřebnou součinnost za účelem řádného plnění této Smlouvy;

4.2.15 na vyžádání Objednatele se zúčastnit osobní schůzky, pokud Objednatel požádá o schůzku nejpozději tři (3) pracovní dny předem. V mimořádně naléhavých případech je možno tento termín po dohodě obou Smluvních stran zkrátit;

4.2.16 bez předchozího písemného souhlasu Objednatele nepostoupit ani nepřevést tuto smlouvu nebo jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy;

4.2.17 předat Objednateli po ukončení této Smlouvy veškerou dokumentaci a kompletní datovou historii (archiv, zálohy) související s realizací Dílčích plnění pro Objednatele dle této Smlouvy a související s provozem serverových částí Mobilních aplikací České pošty, Webových aplikací České pošty a ostatních domén mimo systémy České Pošty. Tyto budou předány na základě předávacího protokolu podepsaného oběma smluvními stranami, a to nejpozději do dvou (2) týdnů od ukončení této Smlouvy, nebude-li Smluvními stranami dohodnuto jinak. Tato povinnost Dodavatele se vztahuje rovněž na veškeré zdrojové kódy předané v době trvání této Smlouvy Dodavateli Objednatelem v rámci jeho nutné součinnosti, tak na zdrojové kódy vztahující se k výsledkům Dílčích plnění podléhajících režimu dle čl. 9. Smlouvy.

1. **Předání Dílčího plnění, Akceptační procedura**
   1. Dílčí plnění, které svojí povahou mění parametry provozu serverových částí, bude Dodavatelem poskytnuto k Akceptačním testům Objednateli. Objednatel je povinen bez zbytečného odkladu zahájit Akceptační testy, a v případě, že tyto ukončí podle odst. 5.6 s výsledkem „Dílčí plnění vyhovuje“, je povinen Dílčí plnění převzít. K převzetí Dílčího plnění dojde podpisem Akceptačního protokolu (viz Příloha č. 3 této Smlouvy) Odpovědnými osobami (nebo jejich zástupci) obou Smluvních stran. Dodavatel je povinen Dílčí plnění předat Objednateli plně v souladu se sjednaným harmonogramem. Ustanovení § 2590 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.
   2. Dílčí plnění, které svojí povahou nemění parametry provozu serverových částí, bude Objednatelem akceptováno na základě předložených servisních protokolů dokládajících průběh a dodržení SLA dle Přílohy č. 4 a Přílohy č. 5 této Smlouvy. „Dílčí plnění vyhovuje“ nejsou-li servisní záznamy v rozporu s ujednáním SLA. V takovém případě je Objednatel povinen Dílčí plnění převzít. K převzetí Dílčího plnění dojde podpisem Akceptačního protokolu (viz Příloha č. 3 této Smlouvy) Odpovědnými osobami (nebo jejich zástupci) obou Smluvních stran. Dodavatel je povinen Dílčí plnění předat Objednateli plně v souladu se sjednaným harmonogramem. Ustanovení § 2590 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.
   3. Pokud Akceptační testy Dílčího plnění neukončí Objednatel podle odst. 5.6 s výsledkem „Dílčí plnění vyhovuje“ v termínu určeném příslušnou Objednávkou a/nebo touto Smlouvou, ocitá se Dodavatel v prodlení s plněním.
   4. Dodavatel je povinen Dílčí plnění poskytnout Objednateli k Akceptačním testům protokolárně v termínu uvedeném v příslušném harmonogramu, přičemž součástí předávaného Dílčího plnění bude:

* seznámení členů testovacího týmu Objednatele se všemi funkcemi Dílčího plnění včetně praktického předvedení; všechny funkce musí být dále plně popsány v dokumentaci poskytované k zahájení Akceptačních testů. Součástí poskytovaného Dílčího plnění jsou Dodavatelem připravené Testovací scénáře, které zcela pokryjí jak všechny funkce Dílčího plnění, tak prokáží, že vývojem, změnou a/nebo úpravou nedošlo k ovlivnění stávajících funkcionalit;
* nastavení potřebných parametrů, pokud k jejich nastavení nedošlo během instalace. Nastavení parametrů musí být popsáno v dokumentaci poskytované k zahájení Akceptačních testů; v této dokumentaci musí být parametry, které je nutné nastavit po instalaci, jasně označeny a dále musí být jejich seznam součástí popisu instalace;
* předání protokolů o testech provedených Dodavatelem;
* podpora ze strany Dodavatele a v případě potřeby i jeho aktivní účast při přípravě a provádění Akceptačních testů v Místě plnění Objednatele;

V případě, že nebudou splněny náležitosti uvedené v tomto odst. 5.4 Smlouvy, je Objednatel oprávněn odmítnout zahájení Akceptačních testů Dílčího plnění a to až do doplnění výše uvedených náležitostí. Odklad zahájení Akceptačních testů dle tohoto odstavce Smlouvy nemá vliv na termín určený Objednatelem v příslušné Objednávce dle této Smlouvy a není důvodem pro posun stanoveného termínu dokončení Dílčího plnění.

* 1. Objednatel má právo při Akceptačním testu ověřovat všechny funkce Dílčího plnění ve smyslu jeho specifikace.
  2. O ukončení Akceptačních testů informuje Objednatel Dodavatele vždy písemně do pěti (5) pracovních dnů od jejich ukončení. Výsledkem Akceptačních testů bude výrok:

**Dílčí plnění vyhovuje,**

* jestliže po skončení všech Akceptačních testů nezůstala nedořešena žádná Vada.

**Dílčí plnění nevyhovuje,**

* jestliže Akceptační testy nebyly ukončeny úspěšně nebo byly překročeny limity uvedené v Příloze č. 4 a Příloze č. 5 této Smlouvy nebo jestliže při zahájení Akceptačních testů bude zjištěn rozpor mezi Objednávkou Dílčího plnění a dokumentací, kterou předává Dodavatel.
  1. Ukončení Akceptačních testů s odůvodněným výrokem „Dílčí plnění nevyhovuje“ je považováno za podstatné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
  2. Dojde-li v průběhu Akceptačních testů k zjištění neodstranitelné Vady, může to být ze strany Objednatele považováno za podstatné porušení této Smlouvy, jestliže taková vada vážným způsobem narušuje užívání Dílčího plnění a/nebo Mobilní aplikace České pošty.
  3. Pro podstatné porušení Smlouvy Dodavatelem popsané v odst. 5.7 této Smlouvy je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Neučiní-li tak, prodlužuje se doba pro převzetí Dílčího plnění o dobu dohodnutou oběma Smluvními stranami, která nebude kratší než pět (5) a delší než patnáct (15) dní. Po marném uplynutí této lhůty je Objednatel opět oprávněn s okamžitou platností odstoupit od Smlouvy, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

Dodavatel není oprávněn ve smyslu ust. § 2609 občanského zákoníku Dílčí plnění ani jeho část na účet Objednatele vhodným způsobem prodat, nepřevezme-li Objednatel Dílčí plnění bez zbytečného odkladu poté, co mělo být plnění dokončeno, a bylo-li dokončeno později, pak bez zbytečného odkladu po vyrozumění o dokončení Dílčího plnění.

1. **Cena**
   1. Celková cena za všechna Dílčí plnění poskytnutá na základě této Smlouvy nepřesáhne částku 5 500 000,- Kč bez DPH. Způsob určení ceny za jednotlivá Dílčí plnění je uveden v Ceníku v Příloze č. 2 této Smlouvy.
   2. Cena je stanovena v Kč a bez daně z přidané hodnoty, která bude stanovena na základě platných právních předpisů v den zdanitelného plnění.
   3. Jednotkové ceny podle Přílohy č. 2 této Smlouvy jsou nejvýše přípustné a obsahují již veškeré náklady související s plněním předmětu Smlouvy včetně cestovních a jiných nákladů Dodavatele souvisejících s plněním Dílčího plnění Dílčích smluv.
2. **Platební podmínky**
   1. Úhrada za Dílčí plnění poskytnutá na základě Dílčích smluv bude prováděna na základě daňových dokladů vystavených Dodavatelem po podpisu Akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami. Nedílnou součástí daňového dokladu je oboustranně potvrzený příslušný Akceptační protokol o provedeném Dílčím plnění. Za den uskutečnění zdanitelného plnění je považován den podpisu Akceptačního protokolu oběma smluvními stranami.
   2. Daňový doklad musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o DPH**“), a níže uvedené údaje:
3. číslo Smlouvy,
4. číslo Objednávky,
5. platební podmínky v souladu se smlouvou,
6. místo a datum předání a převzetí Dílčího plnění,
7. popis fakturovaného Dílčího plnění,
8. rozsah, jednotkovou a celkovou cenu Dílčího plnění,
9. soupis plnění - přílohou je Akceptační protokol odsouhlasený a potvrzený Objednatelem.
   1. Splatnost daňového dokladu vystaveného Dodavatelem je šedesát (60) kalendářních dní ode dne vystavení Dodavatelem pro Dílčí plnění ve finančním objemu stejném či vyšším než 300 tis. Kč. V případě Dílčích plnění ve finančním objemu menším než 300 tis. Kč je splatnost daňového dokladu vystaveného Dodavatelem třicet (30) kalendářních dní ode dne vystavení Dodavatelem. Dodavatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli nejpozději do tří (3) kalendářních dnů od vystavení.
   2. Dodavatel se zavazuje, že na výzvu Objednatele bude akceptovat oboustranné elektronické zasílání dokladů spojených s realizací plnění dle Smlouvy (zejména Objednávek a jejich potvrzení, avíz o dodávkách, příjemek a daňových dokladů) prostřednictvím portálu SAP Ariba Network. Dodavatel se zavazuje v takovém případě zaregistrovat na portále SAP Ariba Network. Objednatele iniciuje registraci Dodavatele k portálu SAP Ariba Network zasláním elektronické výzvy na kontaktní e-mail Dodavatele dle čl. 3 Smlouvy. Objednatel prohlašuje, že pro požadované aktivity Dodavatele v rámci plnění dle Smlouvy je postačující registrace Dodavatele se standardním účtem Ariba Network. Je-li Dodavatel již v SAP Ariba Network registrován, pak lze pro elektronickou komunikaci využít existující AN-ID.
   3. Pokud Objednatel nevyzve Dodavatele k zasílání daňových dokladů prostřednictvím portálu SAP Ariba Network ve smyslu odst. 7.4 Smlouvy, je Dodavatel povinen zaslat daňové doklady na následující adresu Objednatele:

Česká pošta, s.p.

Skenovací centrum

Poštovní 1368/20

701 06 Ostrava 1

* 1. Pro sjednání zasílání daňových dokladů e-mailem je nutné nejdříve kontaktovat příslušného odpovědného pracovníka Objednatele, xxx, e-mail: xxx.
  2. V případě, že daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystaven v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn vrátit jej v době splatnosti zpět k doplnění Dodavateli, aniž se dostane do prodlení se splatností. Doba splatnosti šedesát (60) kalendářních dnů počíná běžet znovu od vystavení doplněného/opraveného daňového dokladu Dodavatelem.
  3. Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy na cenu Plnění.
  4. Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že dodavatel zdanitelného plnění, tj. Dodavatel, je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a Zákona o DPH, nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Dodavatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, nebo nastane některá ze skutečností uvedených v § 109 odst. 1 písm. a), b), c), případně odst. 2 písm. a) Zákona o DPH, je příjemce zdanitelného plnění, tj. Objednatel, oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a Zákona o DPH. Na bankovní účet Dodavatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Objednatelem v souladu s ustanovením tohoto odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny Plnění poskytnutého dle této Smlouvy.
  5. Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Dodavatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 Zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Dodavatele, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 Zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) Zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Dodavateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem vystavení opraveného daňového dokladu s uvedením správného bankovního účtu Dodavatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.

1. **Smluvní pokuty, odpovědnost za újmu**
   1. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených daňových dokladů je Dodavatel oprávněn požadovat od Objednatele úrok z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, ve znění pozdějších předpisů.
   2. V případě prodlení Dodavatele se zahájením Dílčího plnění dle odst. 2.2 této Smlouvy ve stanoveném termínu, je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení.
   3. Smluvní pokuty za nedodržení parametrů Služeb uvedených v Příloze č. 4 a v Příloze č. 5 této Smlouvy jsou uvedeny v těchto přílohách.
   4. V případě prodlení Dodavatele s předáním Dílčího plnění dle odst. 2.2 této Smlouvy ve stanoveném termínu, je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení.
   5. V případě prodlení Dodavatele se splněním povinnosti dle odst. 2.2 písm. c), d) a e) Smlouvy této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5 % z celkové ceny plnění dle odst. 6.1 této Smlouvy za každý započatý kalendářní den prodlení.
   6. V případě prodlení Dodavatele se splněním povinnosti dle odst. 4.2.17 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5% z celkové ceny plnění dle odst. 6.1 této Smlouvy za každý započatý kalendářní den prodlení.
   7. V případě prodlení Dodavatele s odstraněním Vad ve lhůtách dle čl. 10. této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000,- Kč za každý započatý kalendářní den tohoto prodlení a každou jednotlivou Vadu.
   8. V případě porušení povinností dle čl. 11. této Smlouvy vzniká druhé smluvní straně právo požadovat zaplacení smluvní pokuty v maximální výši 500.000,- Kč za každý případ porušení.
   9. Rozhodne-li se Objednatel v souvislosti s neodstranitelnou Vadou neodstoupit od této Smlouvy v souladu s odst. 5.7 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každou neodstranitelnou Vadu. Tím nejsou dotčena ostatní ustanovení tohoto čl. 8. Smlouvy.
   10. V případě porušení prohlášení Dodavatele dle odst. 9.3 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 500.000,- Kč za každý takový případ.
   11. Zaplacením smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok Smluvní strany na náhradu újmy v celém rozsahu.
   12. Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno doporučeně s dodejkou. Smluvní pokuta je splatná v době třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení vyúčtování o smluvní pokutě druhé smluvní straně.
   13. Objednatel je v případě uplatnění smluvní pokuty vůči Dodavateli dle této Smlouvy a neuhrazení smluvní pokuty ze strany Dodavatele oprávněn využít započtení vzájemných pohledávek.
2. **Vlastnická práva a práva duševního vlastnictví**
   1. Pro Dílčí plnění dle této Smlouvy, jež jsou předmětem autorskoprávní ochrany podle zák. č. 121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“) se použijí ustanovení tohoto článku Smlouvy. Dodavatel uděluje Objednateli právo užívat výsledky Dílčích plnění, tj. poskytuje Objednateli licence k výsledkům Dílčích plnění, a to vždy i k jejich verzím změněným na základě jednotlivých Dílčích plnění.
   2. Licence uvedené v odst. 9.1 této Smlouvy poskytuje Dodavatel Objednateli, jeho právním nástupcům a všem osobám ovládaným Objednatelem na dobu trvání majetkových práv autora k autorskému dílu vzniklému na základě jednotlivých Dílčích plnění. Tyto licence jsou poskytovány jako výhradní převoditelné licence k výkonu práva předmět Dílčího plnění užít v souladu s účelem této Smlouvy a to neomezeně co do místa, množství, způsobu a formy s tím, že toto oprávnění začne platit vždy ode dne podpisu příslušného Akceptačního protokolu. Objednatel není povinen využít poskytnuté licence ani zčásti.
   3. Dodavatel se zaručuje, že Dílčí plnění ani jednotlivé výsledky Dílčího plnění, které jsou autorským dílem, nemají žádné právní Vady, že nejsou zatíženy právy třetích osob a že je oprávněn vykonávat veškerá majetková autorská práva v celém rozsahu a že Dodavatel je zcela oprávněn s výsledky plnění - předmětem Dílčího plnění disponovat a uzavřít s Objednatelem tuto smlouvu na celý rozsah předmětu plnění. V případě, že se uvedené prohlášení Dodavatele nezakládá na pravdě, Dodavatel odpovídá Objednateli za vyplývající důsledky v plném rozsahu včetně odpovědnosti za způsobenou újmu. Uplatní-li třetí osoba své právo k výsledkům plnění - předmětu Dílčího plnění nebo jejich části, zavazuje se Dodavatel bez zbytečného odkladu a na vlastní náklady učinit potřebná opatření k ochraně výkonu práv Objednatele, pokud jej k tomu Objednatel zmocní. Vlastnictví k hmotnému nosiči dat, na němž je výsledek plnění - předmět Dílčího plnění zaznamenáno, a k materiálům včetně dokumentace přechází na Objednatele okamžikem podpisu Akceptačního protokolu. Cena za poskytnutí oprávnění užít předmět Dílčího plnění, který je předmětem autorského práva, a hmotného nosiče dat, je již zahrnuta v Ceně dle čl. 6. této Smlouvy.
   4. Objednatel je oprávněn poskytovat neomezený počet podlicencí ve stejném nebo omezeném rozsahu, ve kterém je předmět Dílčího plnění oprávněn užívat dle této Smlouvy. Objednatel je oprávněn převést, respektive podstoupit právo užívat předmět Dílčího plnění na třetí osobu ve stejném nebo omezeném rozsahu, ve kterém je předmět Dílčího plnění oprávněn užívat dle této Smlouvy. Objednatel se zavazuje v případě potřeby na vyžádání a bez zbytečného odkladu bezplatně udělit Dodavateli sublicenci k užití výsledků Dílčího plnění v rozsahu, který je nezbytný pro zajištění činností Dodavatele dle této Smlouvy, jež jsou předmětem plnění pro Objednatele, a to na dobu nezbytně nutnou pro řádné plnění povinností Dodavatele.
   5. Licence dle tohoto článku Smlouvy je udělena Dodavatelem Objednateli v souvislosti se zhotovením Dílčího plnění a Dodavatel není oprávněn tuto licenci vypovědět ani ukončit jiným způsobem, než jak předpokládá tato smlouva.
   6. V souvislosti s ujednáními o licenci ve smyslu tohoto článku Smlouvy Smluvní strany výslovně vylučují ustanovení občanského zákoníku § 2378, § 2379, § 2380, § 2381 a § 2382.
3. **Odstraňování Vad**
   1. **Kategorizace Vad**:
4. **Vadou kategorie A** se rozumí taková Vada, která způsobuje tak závažné problémy, že provoz, vývoj ani dodržení dohodnutého časového plánu Dílčího plnění nejsou možné nebo jsou silně ohroženy. Za Vadu kategorie A se považuje i případ, kdy Objednatel z důvodů na straně Dodavatele nemůže Dílčí plnění používat nebo ovládat, případně nemůže být dostatečně zaručeno další fungování. Mezi Vady kategorie A se počítají i takové Vady, které by úplně znemožnily samotnou podstatu obchodního užití Dílčího plnění, nebo by zapříčinily, že by Dílčí plnění byly nebezpečné nebo že by se zastavily. Vadou kategorie A je i to, že Dílčí plnění nejsou schopny zpracovat běžnou provozní zátěž. Za Vadu kategorie A se považuje i Vada s výše uvedenými dopady na funkčnost Dílčího plnění, která se projevuje občas nebo náhodně.
5. **Vadou kategorie B** se rozumí taková Vada, která ohrozí další pokračování Akceptačních testů, jestliže nebude odstraněna, anebo provoz dalších částí Dílčího plnění. Vada kategorie B znemožňuje dokončení Testovacího scénáře. Za Vadu kategorie B se považuje také taková Vada, která zapříčiní, že by nebyly podporovány některé části Dílčího plnění bez přiměřené náhrady. Mezi Vady kategorie B patří i neschopnost zpracovat maximální provozní zátěž. Vadou kategorie B je i Vada s výše uvedenými dopady na funkčnost Dílčího plnění, která se projevuje občas nebo náhodně.
6. **Vadou kategorie C** se rozumí taková Vada, která způsobí částečný neúspěch Akceptačních testů. V případě existence Vady kategorie C nesmí dojít za provozních podmínek ke ztrátě žádné závažné funkce Dílčího plnění, anebo je možné pro její překonání nalézt odpovídající alternativu. Mezi Vady kategorie C též patří Vady způsobené drobnými konstrukčními nedostatky anebo ty, které jsou „kosmetické“ povahy. Vady této kategorie nesmí ohrozit další provoz Dílčího plnění se skutečnými provozními daty. Vadou kategorie C je i Vada s výše uvedenými dopady na funkčnost Dílčího plnění, která se projevuje občas nebo náhodně.
   1. Zařazení do kategorie Vad navrhuje Objednatel a o Vadách a jejich zařazení Objednatel informuje dle odst. 10.2 této Smlouvy. Dodavatel má právo kategorii Vady změnit nebo ji vyřadit a tuto změnu odsouhlasit s Objednatelem. Obě strany se zavazují dohodnout se na společné kategorii Vady nebo jejím vyřazení. O námitkách Dodavatele proti zařazení kterékoliv Vady do určité kategorie rozhoduje s konečnou platností Odpovědná osoba za Objednatele a v jeho nepřítomnosti jeho zástupce. Přijetím Vady k řešení potvrzuje Dodavatel kategorii Vady.
   2. Přijmout Vadu k řešení nebo podat námitku má Dodavatel povinnost u všech typů Vad. Doby reakce a další podmínky jsou popsány v odst. 10.3 této Smlouvy.
   3. Objednatel má povinnost na případnou námitku reagovat do 16:00 následujícího pracovního dne. Neučiní-li tak, je námitka považována za akceptovanou Objednatelem.
   4. Vady kategorie A, B nebo C zjištěné v průběhu provozu nebo Akceptačních testů Dílčího plnění a další požadavky bude Dodavateli oznamovat Objednatel **e-mailem na adresu:** xxx **nebo** [**xxx**](mailto:info@cyberfox.cz) **a na tel. č. xxx**Jestliže bude Vada/požadavek oznámena telefonicky, musí být následně doručena a potvrzena písemně.

* Vady mohou býti oznamovány také elektronickým nástrojem pro sledování a vyhodnocování Vad, na kterém se vzájemně dohodnou Objednatel a Dodavatel tak, aby byla co nejvíce zkrácena reakční doba a zároveň byl zachován monitoring a reporting Vad a jejich následných oprav.
* Objednatel s Dodavatelem přesně dohodnou systém oznamování, evidence a reporting Vad tak, aby po celou dobu nebyl zpochybněn čas nahlášení Vady, čas zaevidování námitky proti kategorizaci Vady a čas přijetí Vady k řešení Dodavatelem.
  1. Dodavatel garantuje tyto Doby reakce: zahájí řešení Vady kategorie A do čtyř (4) hodin, Vady kategorie B do dvaceti šesti (26) hodin a Vady kategorie C do jednoho sta (100) hodin od písemného nahlášení Vady Objednatelem. Do těchto lhůt se nezapočítává doba strávená při čekání na nutnou součinnost Objednatele. V případě prodlení Dodavatele s odstraněním Vady jakékoliv kategorie delším než patnáct (15) kalendářních dnů, není-li dohodnuto jinak, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
  2. Dodavatel garantuje nepřetržitou práci na odstranění Vady až do jejího úplného odstranění, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Dodavatel se zavazuje průběžně informovat Objednatele o stavu řešení Vad až do jejich odstranění.
  3. V případě souběhu Vad různých kategorií musí Dodavatel řídit své zdroje poskytnuté na řešení těchto Vad tak, že přednostně jsou řešeny Vady kategorie A, poté B a následně C.
  4. V případě souběhu více Vad stejné kategorie nebo souběhu většího počtu Vad různých kategorií se sejde prioritizační komise ze zástupců Objednatele a Dodavatele (Odpovědné osoby), která rozhodne o přidělení zdrojů na řešení těchto Vad. Svolat prioritizační komisi mohou zástupci Dodavatele i Objednatele kdykoli dle uvážení.
  5. Pokud bude Vada kategorie A Objednatelem přeřazena do kategorie B nebo C, popřípadě Vada kategorie B přeřazena do kategorie C, mění se příslušná lhůta k zahájení řešení Vady na tu, jež se vztahuje k nové kategorii Vady. To neplatí, byl-li Dodavatel v okamžiku převedení Vady do nižší kategorie již v prodlení s odstraňováním Vady nebo nebyla dodržena Doba reakce.
  6. Zjistí-li Dodavatel v průběhu servisního zásahu, že Vada je neodstranitelná, je povinen nepřetržitě pracovat na náhradním řešení problému a informovat o tomto stavu Objednatele. Výskyt neodstranitelné Vady, pokud je zapříčiněna Dodavatelem může být ze strany Objednatele považován za podstatné porušení této Smlouvy.
  7. Pokud považuje Dodavatel Vadu za odstraněnou, předá předmětnou část Dílčího plnění Objednateli, který je oprávněn ověřovat všechny funkce Dílčího plnění ve smyslu jeho specifikace a dle článku 5. této Smlouvy. Odstranění Vady potvrdí Objednatel svým podpisem na Akceptačním protokole nebo formou k tomu určenou elektronickým nástrojem pro sledování a vyhodnocování vad.

1. **Obchodní tajemství a důvěrné informace**
   1. Veškeré konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti související se smluvními stranami a se kterými se Smluvní strany seznámí při realizaci předmětu Smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, jsou obchodním tajemstvím. Smluvní strany se dále zavazují zachovat mlčenlivost o skutečnostech a informacích, které označí jako důvěrné, a to až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti.
   2. Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace a obchodní tajemství druhé Smluvní strany jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazují se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
   3. V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu § 2985 občanského zákoníku, použijí Smluvní strany prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži.
   4. Poškozená Smluvní strana má právo na náhradu újmy, která jí takovýmto jednáním druhé Smluvní strany vznikne. Povinnost plnit ustanovení čl. 11 této Smlouvy se nevztahuje na informace, které:
2. mohou být zveřejněny bez porušení této Smlouvy,
3. byly písemným souhlasem obou Smluvních stran zproštěny těchto omezení,
4. jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze Smluvních stran,
5. příjemce je zná dříve, než je sdělí Smluvní strana,
6. jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona,
7. Smluvní strana je sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
8. je Objednatel povinen sdělit svému zakladateli.
   1. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení platnosti této Smlouvy.
   2. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva bude uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“). Dle dohody Smluvních stran zajistí odeslání této Smlouvy správci registru smluv Objednatel. Objednatel je oprávněn před odesláním Smlouvy správci registru smluv ve Smlouvě znečitelnit informace, na něž se nevztahuje uveřejňovací povinnost podle zákona o registru smluv.
   3. Obě Smluvní strany jako správci zpracovávají osobní údaje kontaktních zástupců Smluvních stran, které jsou fyzickými osobami, výhradně pro účely související s plněním této Smlouvy, a to po dobu trvání Smlouvy, resp. pro účely vyplývající z právních předpisů, a to po dobu delší, je-li odůvodněna dle platných právních předpisů. Informační povinnost ve vztahu k těmto fyzickým osobám plní každá ze Smluvních stran samostatně.
   4. Zpracování osobních údajů není předmětem této Smlouvy. Pro případ, že Dodavatel v rámci plnění Smlouvy získá nahodilý přístup k informacím, které budou obsahovat osobní údaje podléhající ochraně podle platných právních předpisů, je Dodavatel oprávněn přistupovat k takovým osobním údajům pouze v nezbytném rozsahu pro plnění předmětu Smlouvy. Dodavatel se zavazuje nakládat se zpřístupněnými osobními údaji pouze na základě pokynů Objednatele jako správce osobních údajů, pouze pro účely plnění Smlouvy, zachovat o nich mlčenlivost a zajistit jejich bezpečnost proti úniku, náhodnému nebo neoprávněnému zničení, ztrátě, pozměňování nebo neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám. Osobní údaje jsou chráněné jako důvěrné informace.
   5. Další informace související se zpracováním osobních údajů Objednatelem včetně práv subjektů údajů jsou k dispozici na webových stránkách Objednatele na adrese www.ceskaposta.cz v záložce „Ochrana osobních údajů – GDPR“.
9. **Nemožnost plnění**
   1. Jestliže vznikne na straně Dodavatele nemožnost plnění ve smyslu § 2006 a § 2007 občanského zákoníku, Dodavatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) dnů od jejího vzniku, o této skutečnosti a její příčině Objednatele. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Dodavatel pokračovat v realizaci svých povinností vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než třicet (30) dní, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.
   2. Ustanovení tohoto článku nezbavuje žádnou ze Smluvních stran její povinnosti k úhradě plateb v té době již splatných.
10. **Doba trvání Smlouvy**
    1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 60 měsíců ode dne její účinnosti nebo do vyčerpání limitu Smlouvy dle odst. 6.1 této Smlouvy podle toho, která skutečnost nastane dříve. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle zákona o registru smluv. Plnění předmětu této Smlouvy v době od platnosti Smlouvy do její účinnosti se považuje za plnění podle této Smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto Smlouvou.
    2. Předčasně ukončit účinnost této Smlouvy lze písemnou dohodou Smluvních stran, výpovědí Objednatele nebo jednostranným odstoupením v případě podstatného porušení Smlouvy a v dalších případech stanovených právními předpisy.
    3. Za podstatné porušení této Smlouvy zakládající možnost odstoupení od Smlouvy či Dílčí Smlouvy se vedle případů takto výslovně označených jinde v textu této Smlouvy, považují zejména případy, kdy:
       1. je Objednatel v prodlení s úhradou daňového dokladu vystaveného na základě a v souladu s podmínkami této Smlouvy déle než devadesát (90) kalendářních dnů, přestože byl Dodavatelem písemně vyzván k úhradě daňového dokladu;
       2. Dodavatel nepotvrdí Objednávku dle odst. 2.9 Smlouvy např. z kapacitních důvodů a neučiní tak ani dodatečně, přestože byl Objednatelem písemně vyzván k potvrzení Objednávky s poskytnutím dodatečné lhůty třiceti (30) kalendářních dnů;
       3. Dodavatel opakovaně nepotvrdí Objednávku ve lhůtě dle odst. 2.9 Smlouvy;
       4. je Dodavatel v prodlení s předáním Plnění dle Objednávky déle než třicet (30) kalendářních dnů;
       5. se Smluvní strana dopustila vůči druhé smluvní straně jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže;
       6. je Dodavatel pravomocně odsouzen pro trestný čin.
    4. Smluvní strany mají právo odstoupit ve všech případech i pouze od Dílčí Smlouvy. Odstupuje-li od Smlouvy kterákoliv ze Smluvních stran, oznámí písemně tuto skutečnost druhé smluvní straně, a to nejpozději do deseti (10) dnů ode dne, kdy se tato Smluvní strana o důvodech zakládajících možnost odstoupení od této Smlouvy dozvěděla. Odstoupení je účinné okamžikem, kdy je doručeno písemné prohlášení jedné Smluvní strany o odstoupení od této Smlouvy nebo Dílčí Smlouvy. Po dvou odstoupeních Dodavatele od Dílčí Smlouvy je Objednatel oprávněn odstoupit od Smlouvy.
    5. Plnění, které si Smluvní strany řádně poskytly před odstoupením od Smlouvy či Dílčí Smlouvy, se nevrací, nesjednají-li si Smluvní strany jinak. V případě sjednání vracení plnění jsou Smluvní strany povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní přijaté smluvní plnění nejpozději do jednoho (1) měsíce od odstoupení od této Smlouvy či příslušné Dílčí Smlouvy.
    6. Každá ze Smluvních stran má právo tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodů s výpovědní lhůtou tři (3) měsíce, jež začne plynout prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
    7. Zánikem účinnosti Smlouvy či Dílčí Smlouvy nejsou dotčena ustanovení, týkající se smluvních pokut, licenčních ujednání, záruky, náhrady újmy a jiných nároků a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
11. **Řešení sporů**
    1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů, vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání Odpovědných osob či jejich zástupců nebo jiných pověřených subjektů.
    2. Nedohodnou-li se Smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu, má každá ze Smluvních stran právo uplatnit svůj nárok u soudu České republiky příslušného dle platných právních předpisů. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
12. **Oddělitelnost**

Pokud jakákoliv ustanovení nebo jakékoliv části ustanovení Smlouvy budou považovány za neplatné nebo nevymahatelné, nebude mít taková neplatnost nebo nevymahatelnost za následek neplatnost nebo nevymahatelnost celé Smlouvy, ale celá smlouva se bude vykládat tak, jako kdyby neobsahovala příslušná neplatná nebo nevymahatelná ustanovení nebo části ustanovení a práva a povinnosti Smluvních stran se budou vykládat přiměřeně. Smluvní strany se dále zavazují, že budou navzájem spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jímž bude dosaženo stejného ekonomického výsledku (v maximálním možném rozsahu v souladu s právními předpisy), jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.

1. **Compliance doložka**
   1. Smluvní strany se zavazují dodržovat právní předpisy a chovat se tak, aby jejich jednání nemohlo vzbudit důvodné podezření ze spáchání nebo páchání trestného činu přičitatelného jedné nebo oběma smluvním stranám podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.
   2. Smluvní strany se zavazují, že učiní všechna opatření k tomu, aby se nedopustily ony a ani nikdo z jejich zaměstnanců či zástupců jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení nebo nepřímé úplatkářství či jiný trestný čin spojený s korupcí dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
   3. Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu anebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Smluvní strany se rovněž zavazují, že úplatek nepřijmou, ani si jej nedají slíbit, ať už pro sebe nebo pro jiného v souvislosti s obstaráním věcí obecného zájmu nebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Úplatkem se přitom rozumí neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě, a na kterou není nárok.
   4. Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.
   5. V případě, že je zahájeno trestní stíhání Dodavatele, zavazuje se Dodavatel o tomto bez zbytečného odkladu písemně informovat Objednatele.
   6. Objednatel očekává, že se Dodavatel seznámí s „**Kodexem dodavatele České pošty**“, ve znění k datu účinnosti této Smlouvy, který je dostupný na webu Objednatele na adrese <https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/profil/compliance-v-cp>, a bude jej dodržovat.
2. **Bezpečnost ICT systémů**
   1. Dodavatel je povinen zúčastnit se bezpečnostního školení organizovaného Objednatelem a  dodržovat při výkonu své činnosti všechny bezpečnostními požadavky stanovené v Bezpečnostní příručce uživatele ICT ČP, jejíž znění aktuální ke dni provedení školení mu bude v rámci školení Objednatelem předáno. Objednatel je oprávněn provádět v Bezpečnostní příručce uživatele ICT ČP změny. O změnách bude Dodavatel Objednatelem informován. Dodavatel je povinen řídit se novým obsahem Bezpečnostní příručky uživatele ICT ČP od data stanoveného Objednatelem, nejdříve však ode dne, kdy byl o změně informován.
   2. Objednatel je oprávněn kdykoli prověřovat dodržování bezpečnostních požadavků stanovených v Bezpečnostní příručce uživatele ICT ČP Dodavatelem.
   3. Dodavatel je povinen hlásit vzniklé bezpečnostní incidenty definované Bezpečnostní příručkou uživatele ICT ČP případně i podezření na ně Objednateli prostřednictvím ServiceDesk ČP.
3. **Závěrečná ustanovení**
   1. Tato smlouva a vztahy z ní vyplývající i vztahy smlouvou neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí na právní nástupce Smluvních stran.
   2. Smluvní strany si ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 občanského zákoníku ujednaly, že Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
   3. Smluvní strany se dohodly, že ustanovení § 1799 a 1800 občanského zákoníku se nepoužijí.
   4. Dodavatel tímto prohlašuje, že mu byly ze strany Objednatele sděleny veškeré skutkové a právní okolnosti související s uzavřením této Smlouvy a že Dodavatel je v tomto ohledu přesvědčen o jeho schopnosti uzavřít tuto smlouvu, má zájem tuto smlouvu uzavřít a jeho schopen plnit veškeré povinnosti z této Smlouvy plynoucí.
   5. Smluvní strany tímto prohlašují, že neexistuje žádné ústní ujednání, smlouva či řízení některé Smluvní strany, které by nepříznivě ovlivnilo výkon jakýchkoliv práv a povinností dle této Smlouvy. Zároveň potvrzují svým podpisem, že veškerá ujištění a dokumenty dle této Smlouvy jsou pravdivé, platné a právně vymahatelné.
   6. Tuto smlouvu lze měnit pouze výslovným písemným ujednáním Smluvních stran, podepsaným oprávněnými zástupci Smluvních stran. Tato ujednání budou nazývána „Dodatek“ a budou číslována vzestupnou číselnou řadou. Jakákoliv Smluvní strana je oprávněna vyvolat jednání k doplnění či změně této Smlouvy. Předloží-li některá ze Smluvních stran návrh na změnu formou písemného Dodatku této Smlouvy, je druhá Smluvní strana povinna se k návrhu vyjádřit nejpozději do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne následujícího po doručení návrhu Dodatku.
   7. Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb, a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedověděl. Smluvní strany tímto výslovně vylučují ust. § 573 občanského zákoníku.
   8. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech (2) rovnocenných vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Každá ze Smluvních stran obdrží jedno (1) vyhotovení.
   9. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:

* Příloha č. 1: *Provozní dokumentace*
* Příloha č. 2: *Ceník*
* Příloha č. 3: *Akceptační protokol*
* Příloha č. 4: *Service level agreement – Standard*
* Příloha č. 5: *Service level* agreement *– Business*

Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a nebyla sjednána v tísni ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují Smluvní strany své podpisy.

Za Objednatele: Za Dodavatele:

V Praze dne: V Praze dne:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ing. Lukáš Rampas, MBA Jan Klusáček

ředitel úseku marketing a product development jednatel

Česká pošta, s.p. Cyber Fox, s.r.o*.*

*(elektronicky podepsáno) (elektronicky podepsáno)*

Za formální správnost a dodržení všech interních postupů a pravidel ČP: xxx, Manažer Manažer specializovaného útvaru e-Commerce

**Příloha č. 1:  *Provozní dokumentace***

## **Provozní prostředky serverových částí Mobilních aplikací České pošty, Webových aplikací České pošty a ostatních domén mimo systémy České Pošty**

## *(následuje na další straně)*

## **Mobilní alikace Pošta Online a Pohlednice Online – minimální nároky na produkční prostředí pro provoz jedné aplikace**

## Server

Hostingové prostředí je provozováno na virtuálním serveru. Server je umístěn v datovém centru. Data jsou uložena ve sdíleném datovém poli s omezeným přístupem pro jednotlivé instance virtuálních serverů.

## Konektivita

Základní konektivita do veřejné sítě internet je zajištěna na úrovni datového centra. Jediným omezením konektivity serveru je omezení otevřených portů nebo adres.

Servisní stránky nebo služby jsou omezeny na IP adresy Dodavatele. V případě nutnosti připojení k serveru mimo prostředí Dodavatele je nutné se připojit pomocí VPN.

### Server – server

Pro komunikaci mezi servery se využívá vyhrazený soukromý okruh VLAN.

### Server – klient

Pro komunikaci s klienty se využívá základní konektivita datového centra.

### Server – zálohy

Pro ukládání záloh se používá externí úložiště.

Externí úložiště je umístěno v jiném datovém centru a komunikace s tímto úložištěm je směrována po základní konektivitě.

### Server – třetí strana

Pro komunikaci s třetími stranami se používá tunelové propojení VPN. Tato propojení jsou realizována ad-hoc dle požadavků jednotlivých provozovaných aplikací.

VPN spojení lze nakonfigurovat tak, aby bylo dostupné serveru jako celku nebo je možné ho zpřístupnit pouze pro určitou provozovanou aplikaci. Použitá technologie pro navázání spojení je IPSec.

Aplikační vybavení

Na serveru je nainstalován operační systém na bázi Linux.

### Aktualizace

Pravidelně dle potřeby, po dohodě s Objednatelem v případě možných dopadů do funkčnosti webových projektů.

## Zálohování

Zálohování je prováděno v domluveném intervalu (jednou denně) tak, aby byla získána spustitelná záloha v případě havárie (konzistence, úplnost dat k času zálohování) bez nutnosti dalších zásahů do obnovených dat. Zálohují se veškerá data na úrovni OS s výjimkou runtime souborů (/var/cache, /var/run, /var/spool, /var/lib/php/session).

Zálohy jsou nahrávány mimo budovu serverovny, ve které běží aplikace s cílem ochrany dat před zničením požárem nebo jiným fyzickým ohrožením (voda, pára).

Kontrola konzistence a úplnosti záloh se provádí výpočtem kontrolního součtu každého zálohovaného souboru při každé záloze a porovnání s archivem.

### Udržované plné zálohy

* 1 plná záloha týden stará
* 2 plné zálohy 14 dní od sebe
* 2 plné zálohy měsíc od sebe
* 3 plné zálohy 2 měsíce od sebe

### Udržované inkrementální zálohy

* 6 denních záloh 6 dní zpět

### Obnovení ze zálohy

Obnovu lze provádět až na úrovni jednotlivých souborů.

## Monitoring

Monitoring je provozován nepřetržitou službou.

### Monitorované vlastnosti

* Load – zatížení serveru
* DiskUsage – obsazení pevného disku
* Memory – obsazení operační paměti
* Ping – síťová konektivita
* SSH – dostupnost terminálu
* ConntrackState
* Nginx – služba proxy serveru
* Apache – služba web serveru
* MySQL – služba mysqld
* Cron – služba plánovaných úloh

## **Systémová bezpečnostní politika**

## *(Následuje na další straně)*

**Příloha č. 2: *Ceník***

|  |  |
| --- | --- |
| **Služby dle Přílohy č. 4:** Provoz serverových částí Mobilních aplikací České pošty, Webových aplikací České pošty a ostatních domén mimo systémy České Pošty (včetně nepřetržité dostupnosti v internetové síti, nepřetržité dostupnosti dat, doménového hostingu, správy DNS, zajištění provozního a aplikačního monitoringu, zajištění provozního HW a SW, příslušných licencí a certifikátů, provozní zálohy a archivace dat, plánovaných aktualizací dat a ostatního údržbového servisu např. restartů serverů a navyšování provozní kapacity serverů výkonové i databázové) a SLA dle Přílohy č. 4 pro uvedené položky s minimální konfigurací dle Přílohy č. 1: | **Cena v Kč/ čtvrtletí\***  **(bez DPH)** |
| Mobilní aplikace Pošta Online | xxx |
| Mobilní aplikace Pohlednice Online | xxx |
| Webová aplikace www.pohledniceonline.cz | xxx |
| Web www.postovnibaliky.cz | xxx |
| Web www.nasebaliky.cz | xxx |
| Web www.sipo.cz | xxx |
| Web www.partnercp.cz | xxx |
| Web https://odmeny.zakaznicka-karta.cz/odmeny | xxx |
| Web www.partnercp-dokumentace.cz | xxx |
| Web www.zakaznicka-karta.cz | xxx |
| **Služby dle Přílohy č. 5:** Provoz serverových částí Mobilních aplikací České pošty, Webových aplikací České pošty a ostatních domén mimo systémy České Pošty (včetně nepřetržité dostupnosti v internetové síti, nepřetržité dostupnosti dat, doménového hostingu, správy DNS, zajištění provozního a aplikačního monitoringu, zajištění provozního HW a SW, příslušných licencí a certifikátů, provozní zálohy a archivace dat, plánovaných aktualizací dat a ostatního údržbového servisu např. restartů serverů a navyšování provozní kapacity serverů výkonové i databázové) a SLA dle Přílohy č. 5 pro uvedené položky s minimální konfigurací dle Přílohy č. 1: | **Cena v Kč/ čtvrtletí\***  **(bez DPH)** |
| Mobilní aplikace Pošta Online | xxx |
| Mobilní aplikace Pohlednice Online | xxx |
| Webová aplikace www.pohledniceonline.cz | xxx |
| Web www.postovnibaliky.cz | xxx |
| Web www.nasebaliky.cz | xxx |
| Web www.sipo.cz | xxx |
| Web www.partnercp.cz | xxx |
| Web https://odmeny.zakaznicka-karta.cz/odmeny | xxx |
| Web www.partnercp-dokumentace.cz | xxx |
| Web www.zakaznicka-karta.cz | xxx |

\* vždy jedna paušální sazba

|  |  |
| --- | --- |
| **Služby rozšíření provozu** **dle Přílohy č. 4** serverových částí Mobilních aplikací České pošty, Webových aplikací České pošty a ostatních domén mimo systémy České Pošty o uvedené položky zařazené do SLA: | **Cena v Kč/ čtvrtletí\***  **(bez DPH)** |
| Webhosting – min. 50 GB prostor, neomezeně databází,  neomezený přenos dat | xxx |
| Virtuální privátní server (VPS) | xxx |
| Virtuální managed server (VMS) | xxx |
| CPU: 1 vlákno | xx |
| RAM: 1 GB (vyhrazená) | xx |
| Prostor 100 GB na SSD discích | xx |
| **Služby rozšíření provozu** **dle Přílohy č. 5** serverových částí Mobilních aplikací České pošty, Webových aplikací České pošty a ostatních domén mimo systémy České Pošty o uvedené položky zařazené do SLA: | **Cena v Kč/ čtvrtletí\***  **(bez DPH)** |
| Webhosting – min. 50 GB prostor, neomezeně databází,  neomezený přenos dat | xx |
| Virtuální privátní server (VPS) | xx |
| Virtuální managed server (VMS) | xx |
| CPU: 1vlákno | xx |
| RAM: 1 GB (vyhrazená) | xx |
| Prostor 100 GB na SSD discích | xx |

\* vždy jedna paušální sazba

|  |  |
| --- | --- |
| **Služby rozšíření provozu** serverových částí Mobilních aplikací České pošty, Webových aplikací České pošty a ostatních domén mimo systémy České Pošty – **specializovaná servisní podpora** | **Kč/ hod\***  **(bez DPH)** |
| Hodinová sazba specializované servisní podpory nad rámec zajištění běžného provozu serverových částí (např. mimořádný aplikační update, mimořádné nastavení monitoringu, mimořádné vytvoření přístupových oprávnění, mimořádná obnova dat ze zálohy, analýza mimořádných událostí provozu atd.) | xx |

\* vždy jedna sazba

**Příloha č. 3: *Akceptační protokol***

Akceptační protokol

o předání / převzetí Dílčího plnění dle Rámcové smlouvy č. ………..

Předmět Dílčího plnění: …………………… - dle Objednávky č. …………

**Cena Dílčího plnění: ……….**

**Počet zjištěných vad:**

**Závěr:**

**❑ Akceptováno bez výhrad ❑ Akceptováno s výhradami**

**Připomínky, výhrady:**

**Akceptováno dne:** …………………

Datum: ………………. Datum: ……………….

Předal za Dodavatele: Přebral za Objednatele:

# Příloha č. 4: *Service level agreement - Standard*

|  |  |
| --- | --- |
| **Název aplikace/webu:** |  |
| **Verze:** |  |
| **Zástupce Objednatele:** |  |
| **Zástupce Dodavatele:** |  |
| **Poskytovaná úroveň:** | **Standard** |

**Popis služby:** Zajištění provozu serverových částí Mobilních aplikací České pošty, Webových aplikací České pošty a ostatních domén mimo systémy České Pošty

* zajištění nepřetržité a kvalitní dostupnosti dat v internetové síti prostřednictvím datového centra, které splňuje příslušné předpisy a normy, poskytuje maximální dostupností a redundanci všech technologií, poskytuje vysoce zabezpečený prostor (čipové karty, speciální bezpečnostní klíče, dálkově dohlížené dveřní zámky, recepční služba), provozuje záložní zdroje nepřerušitelného napájení, obsahuje moderní hasicí systém, klimatizuje všechny prostory se servery a nepřetržitě sleduje hodnoty teploty, vlhkosti a napájení v prostorech, poskytuje rychlé a garantované připojení k internetu, zajišťuje nepřetržitý dohled a kontaktní centrum, průběžně monitoruje technologickou infrastrukturu, jako je například napájení, chlazení (klimatizace), vzduchotechnika, elektrické a mechanické zabezpečení, systémy hašení požáru, atd.
* zajištění doménového hostingu pro provozní, testovací a vývojové domény
* zajištění provozního, testovacího a vývojového databázového prostředí
* zajištění správy příslušných DNS záznamů
* zajištění provozního HW a SW
* zajištění příslušných licencí a certifikátů včetně SSL/TLS
* zajištění provozních záloh databázového prostředí
* zajištění archivace dat
* zajištění provozního a aplikačního monitoringu
* zajištění kontroly provozních stavů a reakce na chybové stavy
* zajištění plánovaných aktualizací aplikačního SW v rozsahu 2 aktualizací měsíčně
* zajištění plánovaných aktualizací dat a OS, ostatního údržbového servisu např. restartů serverů a navyšování provozní kapacity serverů výkonové i databázové
* zajištění specializované servisní podpory v rozsahu 16 hodin nad rámec běžného provozu za čtvrtletí

**Dostupnost služby: 24x7x365**

Pro účely hlášení požadavků/Vad se uplatní kontaktní spojení uvedená v odst. 10.2 smlouvy.

**Čas základní telefonické podpory:** Pracovní dny od **9** do **17** hodin.

**Čas pohotovostní telefonické podpory:** Pracovní dny od **17** do **9** hodin a mimo pracovní dny.

**Doba reakce:**

V pracovní dny od **9** do **17** hodin požaduje Objednatel maximální reakční dobu **120** minut na zjištění nebo nahlášení závady v dostupnosti dat nebo závady na serveru případně mimořádného servisního požadavku.

Mimo uvedené časové vymezení požaduje Objednatel reakční dobu **4** hodiny v rámci pohotovosti na telefonu.

Když přesáhne reakční doba příslušné časové vymezení, platí kratší reakční doba z těchto dvou.

Doboureakce se rozumí časový interval od nahlášení závady do přijetí hlášení o závadě nebo zahájení servisní činnosti pracovníky Dodavatele, včetně zahájení analýzy příčiny závady. Objednatel s Dodavatelem přesně dohodnou systém oznamování, evidence a reporting Vad tak, aby po celou dobu platnosti SLA nebyl zpochybněn čas nahlášení Vady, čas přijetí hlášení o Vadě nebo zahájení servisní činnosti Dodavatelem.

Řešení vad popisuje článek 10. smlouvy.

K vyhodnocení dojde písemně s podpisem smluvních stran čtvrtletně zpětně před vystavením daňových dokladů za příslušné Dílčí plnění Dodavatelem vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí.

***Sankce***: V případě opožděné reakce nebo opožděného odstranění Vady na straně Dodavatele je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad limit reakční doby nebo doby k odstranění Vady.

**Garantované parametry:**

* **Dostupnost služby (procentuálně)** >= **98,6**% za kalendářní měsíc v objednaném čtvrtletí
  + O nedostupnosti služby bude proveden záznam. K vyhodnocení dojde písemně s podpisem smluvních stran čtvrtletně zpětně před vystavením daňových dokladů za příslušné Dílčí plnění Dodavatelem vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí. Vztahuje se i na plánované výpadky z důvodu provozní odstávky.
  + Měřící metoda: Zaznamenaný čas nedostupnosti v hodinách oproti celkovému počtu hodin za daný kalendářní měsíc.
  + ***Sankce***: V případě nedodržení dostupnosti Dodavatelem je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč za každou započatou 0,1% pod limit dostupnosti služby.
* **Max. počet výpadků služby** <= **5** za měsíc
  + O výpadku služby bude proveden záznam. K vyhodnocení dojde písemně s podpisem smluvních stran čtvrtletně zpětně před vystavením daňových dokladů za příslušné Dílčí plnění Dodavatelem vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí. Výpadek je vyhodnocen pouze trvá-li déle než 25 minut. Výpadků může být maximálně **5** za měsíc. Vztahuje se i na plánované výpadky z důvodu provozní odstávky.
  + Maximální délka výpadku v pracovní dny (od **9** do **17** hodin) **4** hodiny včetně reakční doby, maximální délka výpadku víkendy a svátky (0-24 hod.) a pracovní dny (od **17** do **9** hod.) **8** hodin včetně reakční doby. Vztahuje se i na plánované výpadky z důvodu provozní odstávky.
  + ***Sankce***: V případě nedodržení počtu výpadků Dodavatelem je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 750,- Kč za každý **6.** výpadek v měsíci a ve výši 1.250,- Kč za každý další výpadek v měsíci nad limit 6.
  + ***Sankce***: V případě nedodržení maximální délky výpadku Dodavatelem je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000,- Kč za každý jeden takový výpadek.

**Kapacitní limity dostupnosti:** Průchodnost min. **30** požadavků na server/sec, neomezený přenos dat.

**Další ujednání:**

* Zaplacením smluvní pokuty podle této smlouvy není dotčen nárok smluvní strany na náhradu skutečné škody a ušlého zisku.
* Objednatel je v případě uplatnění smluvní pokuty vůči Dodavateli dle této smlouvy a neuhrazení smluvní pokuty ze strany Dodavatele oprávněn využít započtení vzájemných pohledávek.
* Dodavatel je povinen nejméně 5 pracovních dní předem hlásit plánované provozní zásahy, které mohou mít dopad na plnění tohoto SLA a nechat si tento provozní zásah odsouhlasit Objednatelem. Objednatel z provozních nebo obchodních důvodů může navrhnout jiný termín. V případě porušení tohoto ustanovení ze strany Dodavatele může Objednatel uplatnit nárok na náhradu skutečné škody a ušlého zisku.
* Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě vzniku nároku na smluvní pokutu stejné kategorie ve dvou po sobě jdoucích čtvrtletích.

Za Objednatele: Za Dodavatele:

V Praze dne: V Praze dne:

# Příloha č. 5: *Service level agreement - Business*

|  |  |
| --- | --- |
| **Název aplikace/webu:** |  |
| **Verze aplikace:** |  |
| **Zástupce Objednatele:** |  |
| **Zástupce Dodavatele:** |  |
| **Poskytovaná úroveň:** | **Business** |

**Popis služby:** Zajištění provozu serverových částí Mobilních aplikací České pošty, Webových aplikací České pošty a ostatních domén mimo systémy České Pošty

* zajištění nepřetržité a kvalitní dostupnosti dat v internetové síti prostřednictvím datového centra, které splňuje příslušné předpisy a normy, poskytuje maximální dostupností a redundanci všech technologií, poskytuje vysoce zabezpečený prostor (čipové karty, speciální bezpečnostní klíče, dálkově dohlížené dveřní zámky, recepční služba), provozuje záložní zdroje nepřerušitelného napájení, obsahuje moderní hasicí systém, klimatizuje všechny prostory se servery a nepřetržitě sleduje hodnoty teploty, vlhkosti a napájení v prostorech, poskytuje rychlé a garantované připojení k internetu, zajišťuje nepřetržitý dohled a kontaktní centrum, průběžně monitoruje technologickou infrastrukturu, jako je například napájení, chlazení (klimatizace), vzduchotechnika, elektrické a mechanické zabezpečení, systémy hašení požáru, atd.
* zajištění doménového hostingu pro provozní, testovací a vývojové domény
* zajištění provozního, testovacího a vývojového databázového prostředí
* zajištění správy příslušných DNS záznamů
* zajištění provozního HW a SW
* zajištění příslušných licencí a certifikátů včetně SSL/TLS
* zajištění provozních záloh databázového prostředí
* zajištění archivace dat
* zajištění provozního a aplikačního monitoringu
* zajištění kontroly provozních stavů a reakce na chybové stavy
* zajištění plánovaných aktualizací aplikačního SW v rozsahu 2 aktualizací měsíčně
* zajištění plánovaných aktualizací dat a OS, ostatního údržbového servisu např. restartů serverů a navyšování provozní kapacity serverů výkonové i databázové
* zajištění specializované servisní podpory v rozsahu 16 hodin nad rámec běžného provozu za čtvrtletí

**Dostupnost služby: 24x7x365**

Pro účely hlášení požadavků/Vad se uplatní kontaktní spojení uvedená v odst. 10.2 smlouvy.

**Čas základní telefonické podpory:** Pracovní dny od **8** do **18** hodin.

**Čas pohotovostní telefonické podpory:** Pracovní dny od **18** do **8** hodin a mimo pracovní dny.

**Doba reakce:**

V pracovní dny od **8** do **18** hodin požaduje Objednatel maximální reakční dobu **90** minut na zjištění nebo nahlášení závady v dostupnosti dat nebo závady na serveru případně mimořádného servisního požadavku.

Mimo uvedené časové vymezení požaduje Objednatel reakční dobu **3** hodiny v rámci pohotovosti na telefonu.

Když přesáhne reakční doba příslušné časové vymezení, platí kratší reakční doba z těchto dvou.

Doboureakce se rozumí časový interval od nahlášení závady do přijetí hlášení o závadě nebo zahájení servisní činnosti pracovníky Dodavatele, včetně zahájení analýzy příčiny závady. Objednatel s Dodavatelem přesně dohodnou systém oznamování, evidence a reporting Vad tak, aby po celou dobu platnosti SLA nebyl zpochybněn čas nahlášení Vady, čas přijetí hlášení o Vadě nebo zahájení servisní činnosti Dodavatelem.

Řešení vad popisuje článek 10. smlouvy.

K vyhodnocení dojde písemně s podpisem smluvních stran čtvrtletně zpětně před vystavením daňových dokladů za příslušné Dílčí plnění Dodavatelem vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí.

***Sankce***: V případě opožděné reakce nebo opožděného odstranění Vady na straně Dodavatele je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad limit reakční doby nebo doby k odstranění Vady.

**Garantované parametry:**

* **Dostupnost služby (procentuálně)** >= **98,9**% za kalendářní měsíc v objednaném čtvrtletí
  + O nedostupnosti služby bude proveden záznam. K vyhodnocení dojde písemně s podpisem smluvních stran čtvrtletně zpětně před vystavením daňových dokladů za příslušné Dílčí plnění Dodavatelem vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí. Vztahuje se i na plánované výpadky z důvodu provozní odstávky.
  + Měřící metoda: Zaznamenaný čas nedostupnosti v hodinách oproti celkovému počtu hodin za daný kalendářní měsíc.
  + ***Sankce***: V případě nedodržení dostupnosti Dodavatelem je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000,- Kč za každou započatou 0,1% pod limit dostupnosti služby.
* **Max. počet výpadků služby** <= **4** za měsíc
  + O výpadku služby bude proveden záznam. K vyhodnocení dojde písemně s podpisem smluvních stran čtvrtletně zpětně před vystavením daňových dokladů za příslušné Dílčí plnění Dodavatelem vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí. Výpadek je vyhodnocen pouze trvá-li déle než 15 minut. Výpadky můžou být maximálně **4** za měsíc. Vztahuje se i na plánované výpadky z důvodu provozní odstávky.
  + Maximální délka výpadku v pracovní dny (od **8** do **18** hodin) **3** hodiny včetně reakční doby, maximální délka výpadku víkendy a svátky (0-24 hod.) a pracovní dny (od **18** do **8** hod.) **6** hodin včetně reakční doby. Vztahuje se i na plánované výpadky z důvodu provozní odstávky.
  + ***Sankce***: V případě nedodržení počtu výpadků Dodavatelem je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 750,- Kč za každý **5.** výpadek v měsíci a ve výši 1.250,- Kč za každý další výpadek v měsíci nad limit 5.
  + ***Sankce***: V případě nedodržení maximální délky výpadku Dodavatelem je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000,- Kč za každý jeden takový výpadek.

**Kapacitní limity dostupnosti:** Průchodnost min. 40 požadavků na server/sec, neomezený přenos dat.

**Další ujednání:**

* Zaplacením smluvní pokuty podle této smlouvy není dotčen nárok smluvní strany na náhradu skutečné škody a ušlého zisku.
* Objednatel je v případě uplatnění smluvní pokuty vůči Dodavateli dle této smlouvy a neuhrazení smluvní pokuty ze strany Dodavatele oprávněn využít započtení vzájemných pohledávek.
* Dodavatel je povinen nejméně 5 pracovních dní předem hlásit plánované provozní zásahy, které mohou mít dopad na plnění tohoto SLA a nechat si tento provozní zásah odsouhlasit Objednatelem. Objednatel z provozních nebo obchodních důvodů může navrhnout jiný termín. V případě porušení tohoto ustanovení ze strany Dodavatele může Objednatel uplatnit nárok na náhradu skutečné škody a ušlého zisku.
* Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě vzniku nároku na smluvní pokutu stejné kategorie ve dvou po sobě jdoucích čtvrtletích.

Za Objednatele: Za Dodavatele:

Jan Klusáček

V Praze dne: V Praze dne: 7.1.2021