CONTREK

SMLOUVA PRO REALIZACI IT PROJEKTŮ A POSKYTOVÁNÍ SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB

uzavřená mezi Stranami, kterými jsou:

Zákazník: **Karlovarský kraj**

a

Dodavatel: **Macron Software, spol. s r.o.**

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

OBECNĚ O CONTREK

CONTREK je univerzální smlouva pro realizaci jakéhokoli IT projektu nebo jeho jakékoli fáze a pro poskytování souvisejících služeb.

CONTREK umožňuje, aby strany projekt či služby dále rozvíjely, a to až do vyčerpání maximálního rozsahu, který si sjednaly.

CONTREK umožňuje pružné sjednávání změn projektu či služeb.

CONTREK umožňuje spravedlivě alokovat rizika mezi strany.

CONTREK odpovídá právním předpisům ČR, a to i zákonu o zadávání veřejných zakázek, a je vhodný pro projekty soukromých i veřejných zadavatelů.

CONTREK odpovídá best practices v oboru přípravy a realizace IT projektů a poskytování souvisejících služeb.

CONTREK je autorským dílem. Majetková práva k němu vykonávají **Nehoupat** a **4E consulting**.

Nehoupat a **4E consulting** poskytují Karlovarskému kraji pro potřeby přípravy, realizace a dalšího rozvoje webového portálu **www.kr-karlovarsky.cz**, jakož i pro potřeby sjednání souvisejících služeb ke CONTREK:

a) nevýhradní licenci rozsahem a způsobem užití odpovídající výše zmíněnému účelu, a to na dobu, která je pro tento účel nezbytná;
b) oprávnění měnit či upravovat CONTREK, a to i prostřednictvím třetích osob.

CONTREK

Smlouva pro realizaci IT projektů a poskytování souvisejících služeb

Verze: 211026

Nehoupat, s.r.o. | Purkyňova 648/125, 612 00 Brno | IČO: 06895387

4E consulting, s.r.o. | Kainarova 3236/88, 616 00 Brno | IČO: 07649827

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

OBSAH

Obecně o CONTREK 2
Obsah 3
Identifikační a kontaktní údaje 4
Základní údaje 5
Maximální rozsah 6
1 Pojmy a zkratky 7
2 Obecná ujednání 9
3 Předmět Smlouvy 11
4 Vložení dalšího Zadání do Smlouvy 11
5 Zákazník 12
6 Dodavatel 14
7 Licence 16
8 Rizika a odpovědnost 17
9 Čas 18
10 Akceptace a převzetí 19
11 Vady 21
12 Variace 22
13 Nároky 24
14 Cena a platba 25
15 Zajištění a utvrzení povinností 27
16 Některá ujednání o odstoupení a výpovědi 28
17 Ochrana Osobních údajů 29
18 Veřejnoprávní povinnosti 30
Podpisy za Strany 31

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

IDENTIFIKAČNÍ A KONTAKTNÍ ÚDAJE

Zákazník	**Karlovarský kraj**
Sídlo	Závodní 353/88360 06 Karlovy Vary
IČO	70891168
DIČ	CZ70891168
Statutární zástupce	Ing. Petr Kulhánek, hejtman
Zástupce Zákazníka	Ing. Jiří Heliks
E-mail	[redacted]
Telefon	
Dodavatel	**Macron Software, spol. s r.o.**
Sídlo	Bucharova 2657/12, Stodůlky, 158 00 Praha 5
IČO	26156831
DIČ	CZ26156831
Zápis v obchodním rejstříku	vedeném Městským soudem v Praze, C 75322/MSPH
Bankovní spojení	[redacted]
Zástupce Dodavatele	Tomáš Novák
E-mail	[redacted]
Telefon	

Strana musí oznámit změnu identifikačních a kontaktních údajů bezodkladně od jejího provedení.

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

ZÁKLADNÍ ÚDAJE

Účinnost Smlouvy	Uveřejněním Smlouvy v registru smluv
Přílohy Smlouvy	
Příloha P.0	Zadání Projektu (vzor Zadání) dostupná na: **https://ezak.kr-karlovarsky.cz/document_download_32427.html**
Příloha K.1	Zadání: kvalitativní vlastnosti Projektu a Služeb Nový webový portál Karlovarského kraje dostupná na: **https://ezak.kr-karlovarsky.cz/document_download_32426.html**
Příloha P.1	Zadání: Projekt Tvorba Zadání pro nový webový portál Karlovarského kraje dostupná na: **https://ezak.kr-karlovarsky.cz/document_download_32428.html**
Příloha S.1	Zadání: Služby Nový webový portál Karlovarského kraje dostupná na: **https://ezak.kr-karlovarsky.cz/document_download_32429.html**
Příloha N	Nabídka dostupná na: **https://ezak.kr-karlovarsky.cz/contract_offer_display_3011.html**
Nabídková cena	4.452.500 Kč bez DPH 5.387.525 Kč včetně DPH
Valorizace	Jednotkové ceny jednotlivých položek Nabídkové ceny podléhají valorizaci po uplynutí 3 let účinnosti Smlouvy.
Smluvní pokuty	V Zadání, pokud jsou stanoveny.
Veřejnoprávní povinnosti	
Veřejná zakázka	Uzavřením Smlouvy je zadána veřejná zakázka „**Nový webový portál Karlovarského kraje**“.
Registr smluv	Smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv.

Pokud Základní údaje odkazují na Zadání, jsou příslušné hodnoty stanoveny v souhrnných údajích v úvodu Zadání.

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

MAXIMÁLNÍ ROZSAH

Časový rozsah	
celkový	Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou
Projekt P.1	21 týdnů
Projekt P.2	27 týdnů
Finanční rozsah	
celkový	6.234.000 Kč bez DPH za první 4 roky účinnosti Smlouvy; dále pak ve výši cca 1.300.000 Kč bez DPH za rok účinnosti Smlouvy
Projekty (P.1 + P.2 + další rozvoj)	4.304.000 Kč bez DPH za první 4 roky účinnosti Smlouvy
- z toho Projekt P.1	1.100.000 Kč bez DPH jako paušální částka
- z toho Projekt P.2	částka, která vyplyne z Výstupu Projektu P.1 na základě stanovení skutečného rozsahu P.2, a to při využití hodinových sazeb z Nabídky, nejvýše však 1.600.000 Kč bez DPH
Služby	1.930.000 Kč bez DPH za první 4 roky účinnosti Smlouvy
Věcný rozsah	Projekty a Služby pro nový webový portál Karlovarského kraje.

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

1 POJMY A ZKRATKY

1.1 VÝZNAM

Pojmy a zkratky uvedené v tomto článku mají ve Smlouvě jednotný význam, který vyplývá z následujících odstavců.

1.2 SMLOUVA

a) „**Smlouva**“ je tato smlouva včetně příloh a případných dodatků.

b) „**Základní údaje**“ je část tohoto dokumentu nadepsaná jako „Základní údaje“.

c) „**Maximální rozsah**“ je časový, finanční či jiný maximální rozsah činností Dodavatele podle Smlouvy stanovený v části tohoto dokumentu nadepsané jako „Maximální rozsah“.

d) „**Nabídka**“ je nabídka Dodavatele podaná na uzavření Smlouvy a další dokumenty, které Dodavatel v souvislosti s takovou nabídkou předložil Zákazníkovi před uzavřením Smlouvy, zejména za účelem prokázání své kvalifikace a ověření nebo obhájení tvrzených údajů, včetně všech pozdějších změn údajů uvedených v takové nabídce nebo takových dokumentech provedených v souladu se Smlouvou.

1.3 OSOBY

a) „**Strana**“ je Dodavatel nebo Zákazník.

b) „**Zákazník**“ má význam uvedený v části tohoto dokumentu nadepsané jako „Identifikační a kontaktní údaje“.

c) „**Dodavatel**“ má význam uvedený v části tohoto dokumentu nadepsané jako „Identifikační a kontaktní údaje“.

d) „**Zákazník**“ má význam uvedený v části tohoto dokumentu nadepsané jako „Identifikační a kontaktní údaje“.

1.4 PENÍZE A PLATBY

a) „**Nabídková cena**“ je cena, kterou Dodavatel uvedl v Nabídce. Pokud není taková cena v Nabídce uvedena, je za Nabídkovou cenu považována takto označená částka uvedená v Základních údajích.

b) „**Cena projektu**“ je částka, která náleží Dodavateli za realizaci Projektu a odstranění jeho případných vad. Cena projektu odpovídá Nabídkové ceně po zohlednění případných úprav v souladu se Smlouvou.

c) „**Cena služeb**“ je částka, která náleží Dodavateli za poskytování Služeb. Cena služeb odpovídá Nabídkové ceně po zohlednění případných úprav v souladu se Smlouvou.

d) „**DPH**“ je daň z přidané hodnoty.

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

1.5 ČAS A AKCEPTACE

a) „**Datum zahájení**“ je datum zahájení realizace činností na Projektu či poskytování Služeb.

b) „**Doba pro dokončení**“ je doba pro dokončení Projektu se všemi prodlouženími podle odst. 9.4 [Prodloužení Doby pro dokončení].

c) „**Potvrzení převzetí**“ je oznámení Zákazníka vydané podle odst. 10.4 [Potvrzení převzetí] potvrzující dokončení Projektu a převzetí Výstupu Zákazníkem.

1.6 PROJEKTY A SLUŽBY

a) „**Zadání**“ je dokument obsahující požadavky na účel, výkon či funkci, které mají být naplněny realizací Projektu či poskytováním Služeb, a další informace relevantní pro realizaci Projektu či poskytování Služeb.

b) „**Projekt**“ jsou věcně, časově či jinak ohraničené činnosti Dodavatele, jejichž cílem je naplnit požadavky stanovené Zákazníkem v Zadání ve znění případných Variací.

c) „**Služba**“ je činnost Dodavatele spočívající zejména v poskytování Provozu, Podpory či Údržby, jejímž cílem je naplnit požadavky stanovené Zákazníkem v Zadání ve znění případných Variací.

d) „**Podpora**“ je činnost Dodavatele spočívající v řešení požadavků Klienta či jím pověřených osob v souvislosti s užíváním Výstupu.

e) „**Provoz**“ je činnost Dodavatele spočívající v zajišťování dostupnosti Výstupu pro uživatele.

f) „**Údržba**“ je činnost Dodavatele spočívající zejména v péči o Výstup a jeho provozní prostředí tak, aby byl po stanovený čas a ve stanovené úrovni zajištěn jeho provozuschopný stav.

g) „**Dílčí výstup**“ je dílčí výsledek činnosti Dodavatele při realizaci Projektu nebo poskytování Služeb.

h) „**Výstup**“ je konečný výsledek činností Dodavatele při realizaci Projektu nebo poskytování Služeb, označený v Zadání jako Výstup.

i) „**Reklamační lhůta**“ je lhůta pro reklamaci vad Projektu nebo Služeb se všemi prodlouženími podle Smlouvy.

j) „**Licence**“ je oprávnění k výkonu práva duševního vlastnictví k autorskému dílu ve smyslu § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, ve spojení s příslušnými ustanoveními zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

k) „**Variace**“ je jakákoli změna Projektu či Služeb nařízená či schválená Zákazníkem jako Variace podle čl. 12 [Variace].

l) „**Ztráta**“ je újma některé ze Stran podle odst. 8.6 [Ztráta].

m) „**Nárok**“ je požadavek na dodatečnou časovou nebo finanční kompenzaci jedné ze Stran podle čl. 13 [Nároky].

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

1.7 OSTATNÍ POJMY A ZKRATKY

a) „**Osobní údaje**“ jsou osobní údaje podle nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

b) „**Osvědčená praxe**“ jsou aktuálně všeobecně uznávané osvědčené postupy, procesy nebo metody používané v dotčeném oboru za účelem dosažení optimálních výsledků.

2 OBECNÁ UJEDNÁNÍ

2.1 VÝKLAD SMLOUVY

Žádný projev Stran učiněný před či po uzavření Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ujednáními Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze Stran.

Při výkladu Smlouvy se použijí následující pravidla:

a) pokud z kontextu Smlouvy nevyplývá jinak, slova a slovní spojení v jednotném čísle zahrnují i množné číslo a naopak;

b) pokud není ve Smlouvě ujednáno jinak, rozumí se dnem kalendářní den;

c) jednotlivé úrovně ujednání ve Smlouvě se v sestupném pořadí označují jako:

   (i) články (formát prvního článku „1“; ve zkratce „čl.“);

   (ii) odstavce (formát prvního odstavce „1.1“; ve zkratce „odst.“); text odstavců může být členěn do pododstavců, které nejsou číslovány;

   (iii) písmena (formát prvního písmene „a)“; ve zkratce „písm.“);

   (iv) body (formát prvního bodu „(i)“);

d) pokud z kontextu Smlouvy nevyplývá jinak, odkazy na jednotlivá ujednání Smlouvy se rozumí odkazy na ujednání uvedená v tomto dokumentu;

e) nadpisy článků a odstavců slouží pouze pro snazší orientaci v textu Smlouvy a při výkladu Smlouvy se k nim nepřihlíží.

2.2 HIERARCHIE SMLUVNÍCH DOKUMENTŮ

Dokumenty tvořící Smlouvu se musí vnímat jako vzájemně se vysvětlující.

Ujednání v tomto dokumentu mají vždy přednost před ujednáními v jiných dokumentech, pokud není v tomto dokumentu výslovně stanoveno jinak.

Ujednání v přílohách P a S Smlouvy mají přednost před ujednáními v příloze K Smlouvy, pokud není v přílohách P a S Smlouvy výslovně stanoveno jinak.

Pokud se v dokumentech vyskytne nejasnost či nesrovnalost, musí Zákazník bezodkladně vydat jakékoli nezbytné oznámení nebo pokyn.

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

2.3 ZMĚNY SMLOUVY

Smlouva může být měněna pouze dodatky ke Smlouvě.

Dohody Stran na základě ujednání:

a) o Variacích;

b) o Nárocích;

c) která stanovují pravidla pro změnu závazků sjednaných Smlouvou;

d) výslovně umožňujících, aby se Strany dohodly jinak,

nejsou změnami Smlouvy. Pro jejich realizaci proto není třeba uzavírat dodatek ke Smlouvě.

Pro změnu identifikačních a kontaktních údajů rovněž není třeba uzavírat dodatek ke Smlouvě.

2.4 ZÁKONNÉ POVINNOSTI

Strany musí při plnění Smlouvy postupovat v souladu s právními předpisy.

2.5 KOMUNIKACE

Pokud není stanoveno jinak, mohou Strany komunikovat ústně.

Kdykoli Smlouva předpokládá vydání pokynu nebo oznámení včetně vyjádření, schválení, potvrzení nebo návrhu, měla by být taková komunikace Stran písemná.

V případě:

a) uzavření Smlouvy;

b) oznámení Zadání podle odst. 4.3 [Oznámení Zákazníka] a potvrzení Zadání podle odst. 4.4 [Oznámení Dodavatele];

c) pokynu k provedení Variace podle odst. 12.4 [Pokyn k provedení Variace];

d) oznámení podle odst. 13.1 [Včasné upozornění na Ztrátu], 13.2 [Předložení Nároku] a 13.4 [Schválení nebo odmítnutí Nároku];

e) uzavření dodatku ke Smlouvě;

f) výpovědi či odstoupení od Smlouvy

musí být taková komunikace Stran písemná s vlastnoručním podpisem jednající osoby, uznávaným elektronickým podpisem jednající osoby nebo za použití datové schránky Strany.

2.6 NEPLATNOST NEBO NEVYMAHATELNOST UJEDNÁNÍ

Pokud bude některé ujednání Smlouvy shledáno zcela nebo zčásti neplatným nebo nevymahatelným, nejsou tím dotčena její ostatní ujednání. Strany musí nahradit takové ujednání platným a vymahatelným ujednáním, které bude svým smyslem a účelem nejlépe odpovídat nahrazovanému ujednání.

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

3 PŘEDMĚT SMLOUVY

3.1 ZÁKLADNÍ POVINNOST DODAVATELE

Dodavatel musí za podmínek sjednaných ve Smlouvě na svůj náklad a nebezpečí splnit požadavky Zákazníka podle jednotlivých Zadání a odstranit všechny vady Výstupů či Služeb.

3.2 ZÁKLADNÍ POVINNOST ZÁKAZNÍKA

Zákazník musí za podmínek sjednaných ve Smlouvě převzít jednotlivé Výstupy a zaplatit Dodavateli Cenu projektu a Cenu služeb.

4 VLOŽENÍ DALŠÍHO ZADÁNÍ DO SMLOUVY

4.1 POUŽITÍ ČLÁNKU

Strany musí postupovat v souladu s tímto článkem, pokud Zákazník požaduje, aby Dodavatel realizoval Projekt nebo poskytoval Služby podle Zadání, které dosud není součástí Smlouvy.

4.2 FORMA ZADÁNÍ

Forma Zadání musí vycházet ze vzorů Zadání, které jsou součástí Smlouvy.

4.3 OZNÁMENÍ ZÁKAZNÍKA

Zákazník může kdykoli do vyčerpání Maximálního rozsahu:

a) oznámit Zadání; nebo

b) navrhnout jednání o Zadání.

4.4 OZNÁMENÍ DODAVATELE

Dodavatel musí do 10 pracovních dnů od doručení oznámení Zadání:

a) potvrdit Zadání;

b) navrhnout jednání o Zadání (pokud nejde o Zadání, ke kterému již bylo jednání ukončeno); nebo

c) odmítnout Zadání.

Dodavatel může odmítnout Zadání, pokud:

a) nedokáže splnit požadavky Zadání, přičemž v oznámení o odmítnutí Zadání uvede konkrétní důvody; nebo

b) Maximální rozsah podle odborného odhadu Dodavatele nestačí pro to, aby byly požadavky v Zadání splněny.

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

4.5 JEDNÁNÍ O ZADÁNÍ

Strany musí jednat o Zadání, pokud to některá z nich navrhne v souladu s tímto článkem.

Žádná ze Stran nesmí jednání o Zadání zbytečně zpožďovat.

Po ukončení jednání musí Zákazník oznámit Zadání, které musí odpovídat tomu, co si Strany ujednaly.

4.6 VLOŽENÍ ZADÁNÍ DO SMLOUVY

Pokud Dodavatel potvrdí Zadání, nebo nevydá žádné oznámení ve lhůtě podle odst. 4.4 [Oznámení Dodavatele], Zadání se stává součástí Smlouvy.

5 ZÁKAZNÍK

5.1 POKYNY A SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA

Zákazník může vydávat pokyny ve vztahu k Projektu či Službám a Dodavatel je musí plnit, a to včetně pokynu k přerušení činností.

Zákazník musí poskytnout Dodavateli součinnost nezbytnou pro to, aby mohl Dodavatel plnit Smlouvu.

5.2 ODPOVĚDNOST ZA ZADÁNÍ

Zákazník je odpovědný za správnost a úplnost Zadání s výjimkou ujednání, která byla v Zadání upravena podle požadavků Dodavatele.

5.3 VYJÁDŘENÍ ZÁKAZNÍKA

Pokud je to v tomto dokumentu nebo v Zadání stanoveno, musí Dodavatel předat Dílčí výstup Zákazníkovi k vyjádření.

Zákazník může ve lhůtě stanovené v Zadání, jinak ve lhůtě 7 dnů, oznámit svoje připomínky k Dílčímu výstupu. Pokud Zákazník takové oznámení ve lhůtě nevydá, platí, že žádné připomínky nemá.

Dodavatel může pokračovat v realizaci související části Projektu, pouze pokud:

a) Zákazník oznámil, že připomínky nemá;

b) Zákazník oznámil pouze připomínky nevylučující pokračování v realizaci související části Projektu; nebo

c) uplynula lhůta pro vydání takového oznámení.

Pokud Zákazník oznámil připomínky, musí Dodavatel Dílčí výstup vysvětlit nebo upravit a předat Zákazníkovi k novému vyjádření. Pokud Zákazník oznámil pouze připomínky nevylučující pokračování v realizaci Projektu, musí Dodavatel Dílčí výstup bezodkladně vysvětlit nebo upravit.

Dílčí výstup k vyjádření musí Dodavatel Zákazníkovi předat v souladu s Harmonogramem, a pokud to má s ohledem na povahu Dílčího výstupu význam, postupně po částech.

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

Dílčí Výstup k vyjádření musí Dodavatel Zákazníkovi předat v souladu se Smlouvou, nebo musí v souvisejícím oznámení uvést, v jakém rozsahu Dílčí výstup v souladu se Smlouvou není.

Dodavatel musí při realizaci Projektu a poskytování Služeb postupovat v souladu s takto projednanými Dílčími výstupy.

Pokud si Dodavatel přeje modifikovat jakýkoli Dílčí výstup, který byl dříve projednaný podle tohoto odstavce, musí o tom vydat oznámení. Následně musí Zákazníkovi modifikovaný Dílčí výstup předat k novému vyjádření.

5.4 SCHVÁLENÍ ZÁKAZNÍKA

Pokud je to v tomto dokumentu nebo v Zadání stanoveno, musí Dodavatel předat Dílčí výstup Zákazníkovi ke schválení.

Zákazník musí ve lhůtě stanovené v Zadání, jinak ve lhůtě 7 dnů, oznámit, zda Dílčí výstup schvaluje, schvaluje s výhradou, nebo neschvaluje.

Dodavatel může pokračovat v realizaci související části Projektu, pouze pokud:

a) Zákazník Dílčí výstup schválil; nebo

b) Zákazník Dílčí výstup schválil s výhradou.

Pokud Zákazník Dílčí výstup neschválil, musí ho Dodavatel vysvětlit nebo upravit a předat Zákazníkovi k novému schválení. Pokud Zákazník Dílčí výstup schválil s výhradou, musí ho Dodavatel bezodkladně vysvětlit nebo upravit.

Ohledně předání Dílčího výstupu ke schválení, závaznosti jeho projednání a možnosti pozdější modifikace platí ujednání odst. 5.3 [Vyjádření Zákazníka] obdobně.

5.5 ZÁSTUPCE ZÁKAZNÍKA

Zástupce Zákazníka je identifikován v části tohoto dokumentu nadepsané jako „Identifikační a kontaktní údaje“.

Zástupce Zákazníka jedná pro účely Smlouvy za Zákazníka a má pro to nezbytné pravomoci.

Zákazník může pověřit výkonem práv a povinností podle Smlouvy další osobu, nahradit Zástupce zákazníka nebo jej nechat dočasně zastoupit.

Zákazník musí oznámit pověření, nahrazení nebo dočasné zastoupení podle tohoto odstavce nejpozději společně s prvním jednáním pověřené, nahrazující nebo zastupující osoby s Dodavatelem. V případě pověření musí Zákazník zároveň oznámit jeho rozsah.

5.6 KONZULTANT

Zákazník může k plnění Smlouvy přizvat externího konzultanta.

Pokud Zákazník požaduje, aby konzultant vykonával práva a povinnosti zástupce Zákazníka, musí při jeho pověření postupovat podle předchozího odstavce.

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

6 DODAVATEL

6.1 OBECNÉ POVINNOSTI

Dodavatel musí realizovat Projekt a poskytovat Služby v souladu se Smlouvou.

Způsob a postup realizace Projektu či poskytování Služeb včetně přiměřenosti nasazení personálu, rychlosti a načasování jednotlivých činností jsou odpovědností Dodavatele.

Dodavatel musí Zákazníka bezodkladně upozornit na nevhodnost vydaného pokynu. To neplatí, pokud nemohl nevhodnost pokynu zjistit ani při vynaložení řádné odborné péče.

Dodavatel musí bezodkladně oznámit jakékoli pravděpodobné budoucí skutečnosti, které mohou zvýšit Cenu projektu nebo Cenu služeb, zpozdit či ztížit realizaci Projektu nebo poskytování Služeb nebo jakkoli snížit využitelnost Výstupu či jinak negativně ovlivnit jeho následné užívání.

Pokud Dodavatel nesplní řádně nebo včas jakoukoli povinnost ze Smlouvy, může Zákazník zajistit její splnění (či adekvátní náhradu splnění) na své náklady, které musí být přiměřené dotčené povinnosti. Takto vynaložené náklady představují splatnou pohledávku Zákazníka za Dodavatelem.

6.2 ZÁVAZNOST NABÍDKY

Dodavatel musí při plnění Smlouvy postupovat v souladu s tím, co uvedl v Nabídce.

K dodatkům Zákazníka k Nabídce se nepřihlíží.

6.3 ŘÁDNÁ ODBORNÁ PÉČE

Dodavatel musí při plnění Smlouvy postupovat odborně, pečlivě, poctivě, na základě potřebných znalostí a schopností, které lze očekávat od osoby se zkušenostmi na zakázce obdobného rozsahu, povahy a složitosti, a v souladu s Osvědčenou praxí.

Dodavatel musí při plnění Smlouvy postupovat vždy tak, aby na jeho činnost mohl navázat jiný odborník se zkušenostmi odpovídajícími zakázce a znalý Osvědčené praxe. Zejména pak Dodavatel musí:

a) postupovat při realizaci Projektu či poskytování Služeb transparentně a svoje postupy přehledně a strukturovaně dokumentovat a dokumentaci předat Zákazníkovi tak, aby se s nimi mohli Zákazník nebo jím pověřená osoba seznámit a porozumět jim;

b) umožnit Zákazníkovi přístup k seznamu činností, které měl Dodavatel v úmyslu či za úkol realizovat v souvislosti s Projekty či Službami, a související komunikaci mezi Zákazníkem a Dodavatelem, pokud nejsou Zákazníkovi dostupné;

c) na základě oznámení Variace (pokud není v Zadání stanoveno jinak) poskytnout Zákazníkovi nebo jím pověřené osobě součinnost nezbytnou pro to, aby na činnost Dodavatele mohl navázat jiný odborník.

Podrobnosti mohou být stanoveny v Zadání.

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

6.4 ZÁSTUPCE DODAVATELE

Zástupce Dodavatele je identifikován v části tohoto dokumentu nadepsané jako „Identifikační a kontaktní údaje“.

Zástupce Dodavatele jedná pro účely Smlouvy za Dodavatele a má pro to nezbytné pravomoci. Musí se pravidelně, pokud to vyžaduje Projekt či Služby, tak každý den, věnovat tomu, aby řídil plnění Smlouvy Dodavatelem.

Zástupce Dodavatele musí za Dodavatele přijímat pokyny Zákazníka.

Pokud je zástupce Dodavatele dočasně, na nezbytně nutnou dobu, nedostupný pro komunikaci se Zákazníkem, musí Dodavatel zajistit jeho zastoupení a bezodkladně to oznámit.

Dodavatel nesmí bez souhlasu Zákazníka zástupce Dodavatele odvolat nebo jmenovat jinou osobu na tuto pozici. Z důvodů hodných zvláštního zřetele ležících mimo vůli Dodavatele (např. z důvodu změny zaměstnavatele, dlouhodobé pracovní neschopnosti, úmrtí či jiných objektivních příčin, pro které není Dodavatel schopen zajistit přítomnost zástupce Dodavatele) může Dodavatel navrhnout na tuto pozici jinou osobu se srovnatelnými znalostmi, schopnostmi a zkušenostmi.

Zákazník může požadovat, aby Dodavatel z realizace Projektu nebo poskytování Služeb odvolal zástupce Dodavatele, který:

a) se soustavně chová nepřístojně;

b) vykonává své povinnosti nekompetentně a nedbale; nebo

c) neplní jakékoli ujednání Smlouvy.

6.5 DALŠÍ PERSONÁL DODAVATELE

Dodavatel nesmí bez souhlasu Zákazníka odvolat nebo jmenovat jinou osobu z dalšího personálu Dodavatele, pokud byla uvedena v Nabídce nebo jinak v souvislosti s Nabídkou.

Z důvodů hodných zvláštního zřetele odpovídajících předchozímu odstavci může Dodavatel navrhnout jinou osobu se srovnatelnými znalostmi, schopnostmi a zkušenostmi.

Z důvodů odpovídajících předchozímu odstavci může Zákazník požadovat, aby Dodavatel z realizace Projektu nebo poskytování Služeb odvolal jakoukoli osobu z dalšího personálu Dodavatele.

6.6 PODDODAVATELÉ

Dodavatel nesmí zadat realizaci celého Projektu nebo poskytnutí všech Služeb dalšímu subjektu.

Dodavatel nesmí bez souhlasu Zákazníka zadat realizaci jakékoli části Projektu nebo poskytování jakékoli části Služeb poddodavateli. Takový souhlas není potřeba v případě poddodavatele uvedeného v Nabídce.

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

Dodavatel nesmí bez souhlasu Zákazníka nahradit stávajícího poddodavatele. Poddodavatele, který byl uvedený v Nabídce, může Dodavatel změnit jen za jiný subjekt se srovnatelnými znalostmi, schopnostmi a zkušenostmi.

6.7 NÁVRH ZPŮSOBU ŘÍZENÍ PROJEKTU NEBO SLUŽEB

Dodavatel musí navrhnout způsob řízení Projektu nebo Služeb, a to včetně pravidel pro kontrolu řádného a včasného postupu Dodavatele, komunikaci personálu Stran, sdílení relevantních dokumentů a jiných informací, evidenci úkolů a pořizování záznamů z jednání Stran.

Návrh způsobu řízení podle předchozího pododstavce musí Dodavatel předložit Zákazníkovi k vyjádření podle odst. 5.3 [Vyjádření Zákazníka], a to nejpozději společně s předložením harmonogramu podle odst. 9.3 [Harmonogram].

7 LICENCE

7.1 LICENCE DODAVATELE A SOUVISEJÍCÍ OPRÁVNĚNÍ

Pokud není v Zadání stanoveno jinak, Zákazník poskytuje Dodavateli k autorským dílům poskytnutým Zákazníkem včetně dokumentů tvořících Smlouvu:

a) nevýhradní, nepostupitelnou Licenci rozsahem a způsobem užití odpovídající účelu Smlouvy, a to na dobu, která je pro účel Smlouvy nezbytná;

b) oprávnění je zpracovat, měnit či upravovat, vytvářet odvozená autorská díla samostatně nebo i prostřednictvím třetích osob a spojovat je s jinými autorskými díly, a to v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy.

7.2 LICENCE ZÁKAZNÍKA A SOUVISEJÍCÍ OPRÁVNĚNÍ

Pokud není v Zadání stanoveno jinak, Dodavatel poskytuje Zákazníkovi ke všem Výstupům i Dílčím výstupům:

a) rozsahem a způsobem užití neomezenou nevýhradní Licenci;

b) oprávnění je zpracovat, měnit či upravovat, vytvářet odvozená autorská díla samostatně nebo i prostřednictvím třetích osob a spojovat je s jinými autorskými díly;

c) oprávnění je (i autorská díla na jejich základě vzniklá) uvádět na veřejnost i pod názvem Zákazníka.

Dodavatel prohlašuje, že Výstupy i Dílčí výstupy jsou vytvořeny jejich autory jako díla zaměstnanecká, případně že je oprávněn k nim poskytnout Zákazníkovi Licenci a oprávnění podle písmene b) na základě smluvního ujednání s jejich autory či jinou oprávněnou osobou.

Licence je poskytnuta na dobu trvání majetkových práv autorských.

Dodavatel uděluje Zákazníkovi souhlas k postoupení Licence a oprávnění podle písmene b) třetí osobě, a to ať už zcela nebo zčásti, a současně Zákazníkovi uděluje právo poskytovat podlicence v plném rozsahu, jaký vyplývá z licenčního oprávnění.

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

Cena za poskytnutí Licence a oprávnění podle písmene b) je zahrnuta v Nabídkové ceně, v Ceně projektu nebo v Ceně služeb (podle povahy).

Zákazník nemusí Licenci využít.

Pokud na základě Smlouvy Dodavatel vytvoří databázi, přísluší zvláštní práva pořizovatele databáze Zákazníkovi. Cena za postoupení těchto práv je zahrnuta v Nabídkové ceně, v Ceně projektu nebo v Ceně služeb (podle povahy).

8 RIZIKA A ODPOVĚDNOST

8.1 RIZIKA ZÁKAZNÍKA

Ve Smlouvě jsou v odpovědnosti Zákazníka rizika z následujících nebezpečí:

a) chyba v Zadání;

b) přerušení podle odst. 5.1 [Pokyny a součinnost Zákazníka], pokud není přičitatelné neplnění Smlouvy Dodavatelem nebo jinému jeho selhání;

c) jakékoli zpoždění nebo ztížené podmínky zapříčiněné Variací;

d) jakákoli změna právních předpisů, norem či Osvědčené praxe po datu podání Nabídky;

e) škoda, která je nevyhnutelným následkem povinnosti Dodavatele splnit požadavky Zákazníka podle jednotlivých Zadání;

f) jakékoli neplnění Smlouvy Zákazníkem nebo jeho jiné selhání.

8.2 RIZIKA DODAVATELE

Ve Smlouvě jsou v odpovědnosti Dodavatele rizika z následujících nebezpečí:

a) válka, nepřátelské akty, invaze, činnost nepřátel ze zahraničí, rebelie, terorismus, revoluce, povstání, vojenský převrat, násilné převzetí moci, občanská válka, vzpoura nebo nepokoj, když k nim dojde na území země, kde je umístěna infrastruktura zajišťující Provoz, pokud ji nezajišťuje Zákazník;

b) havárie v místě, kde je infrastruktura zajišťující Provoz, pokud ji nezajišťuje Zákazník;

c) chyba ve způsobu či postupu realizace Projektu či poskytování Služeb včetně nepřiměřeného nasazení personálu, rychlosti či načasování jednotlivých činností;

d) jakékoli neplnění Smlouvy Dodavatelem nebo jeho jiné selhání.

8.3 SDÍLENÁ RIZIKA

Ve Smlouvě jsou v odpovědnosti obou Stran rizika z následujících nebezpečí:

a) vyšší moc;

b) jiná nebezpečí nepopsaná v odst. 8.1 [Rizika Zákazníka] nebo 8.2 [Rizika Dodavatele], která vzhledem k jejich povaze nejsou v odpovědnosti pouze jedné ze Stran.

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

8.4 VYŠŠÍ MOC

Vyšší moc je výjimečná událost:

a) kterou Strana nemůže ovládat;

b) proti které tato Strana nemohla rozumně učinit opatření před uzavřením Smlouvy;

c) které se po jejím vzniku nemohla tato Strana účelně vyhnout nebo ji překonat; a

d) kterou nelze v podstatné míře přičíst druhé Straně.

Pokud je nebo bude některé ze Stran z důvodu vyšší moci bráněno v plnění jakýchkoli jejích závazků, musí to bezodkladně oznámit.

Pokud událost zakládající vyšší moc:

a) vede k podstatnému porušení závazků, přičemž podstatné je takové porušení závazků, o němž takto zasažená Strana již při uzavření Smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá Strana Smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala; a

b) trvá déle než 3 měsíce,

může kterákoli ze Stran oznámit odstoupení od Smlouvy, které je účinné 1 měsíc od doručení.

Pokud se týká vyšší moc jen některého Projektu či Služeb, lze odstoupit jen ve vztahu k té části Smlouvy, která je vyšší mocí zasažena.

8.5 DŮSLEDKY RIZIK

Pokud Straně vznikne v důsledku jakéhokoli rizika druhé Strany či sdíleného rizika Ztráta, a pokud ji hodlá řešit, musí postupovat podle pravidel pro Nárok v čl. 13 [Nároky].

Pokud je v důsledku jakéhokoli rizika Zákazníka či sdíleného rizika nutné změnit Projekt či Služby, musí se situace řešit jako Variace podle čl. 12 [Variace].

Finanční důsledky sdílených rizik nesou Strany rovným dílem.

8.6 ZTRÁTA

Ztráta je vznik dodatečných a dotčenou Stranou rozumně neovlivnitelných:

a) zpoždění, faktického zkrácení Reklamační lhůty nebo jiné časové ztráty; nebo

b) nákladů, ztráty slevy nebo jiné finanční ztráty

některé ze Stran v souvislosti s plněním Smlouvy.

9 ČAS

9.1 DATUM ZAHÁJENÍ

Pokud není v Zadání stanoveno jinak, Datum zahájení je:

a) v případě Projektu, jehož Zadání je součástí Smlouvy při jejím uzavření, 5 pracovních dnů ode dne účinnosti Smlouvy;

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

b) v případě Projektu, jehož Zadání není součástí Smlouvy při jejím uzavření, 10 pracovních dnů ode dne jeho vložení do Smlouvy podle odst. 4.6 [Vložení Zadání do Smlouvy];

c) v případě Služeb následující pracovní den po dni dokončení souvisejícího Projektu.

9.2 DOBA PRO DOKONČENÍ

Dodavatel musí při realizaci Projektu postupovat s náležitou rychlostí a bez zpoždění. Dodavatel musí dokončit Projekt během Doby pro dokončení.

Doba pro dokončení je stanovena v Zadání.

9.3 HARMONOGRAM

Pokud není v Zadání stanoveno jinak, musí Dodavatel do 7 dnů od Data zahájení Projektu předložit Zákazníkovi podrobný harmonogram Projektu k vyjádření podle odst. 5.3 [Vyjádření Zákazníka].

Pokud není v Zadání stanoveno jinak, musí Dodavatel v dostatečném předstihu před Datem zahájení Služeb (a pokud to není možné, tak bezodkladně po vydání souvisejícího oznámení Zákazníka) předložit Zákazníkovi podrobný harmonogram Služeb k vyjádření podle odst. 5.3 [Vyjádření Zákazníka],

Dodavatel musí harmonogram průběžně aktualizovat a předkládat Zákazníkovi k vyjádření podle odst. 5.3 [Vyjádření Zákazníka].

9.4 PRODLOUŽENÍ DOBY PRO DOKONČENÍ

Dodavatel může požadovat prodloužení Doby pro dokončení, pokud je nebo bude zpožděn jakýmkoli rizikem Zákazníka či sdíleným rizikem.

Doba pro dokončení může být prodloužena:

a) v souvislosti s Variací odpovídajícím pokynem k provedení Variace;

b) schválením Nároku.

10 AKCEPTACE A PŘEVZETÍ

10.1 AKCEPTACE VÝSTUPU

Dodavatel oznámí, když Projekt považuje za dokončený, a vyzve Zákazníka k akceptaci Výstupu.

Zákazník musí provést akceptační test Výstupu, a to nejpozději do 14 dnů od výzvy podle předchozího pododstavce, pokud není v Zadání stanoveno jinak.

Zákazník může požadovat součinnost Dodavatele během akceptačního testu. V takovém případě musí být termín, místo, účast konkrétních osob a podrobnosti způsobu provedení akceptačního testu Stranami dohodnuty bezodkladně od výzvy podle prvního pododstavce. Podrobnosti mohou být stanoveny v Zadání.

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

O průběhu a výsledcích akceptačního testu pořídí Zákazník protokol, který musí obsahovat alespoň:

a) identifikaci Výstupu, kterého se akceptační test týká;

b) identifikaci osob, které se akceptačního testu zúčastnily;

c) identifikaci osob na straně Dodavatele, které se akceptačního testu nezúčastnily, přestože byla jejich účast Stranami dohodnuta, a důvod jejich neúčasti;

d) popis průběhu a výsledky akceptačního testu;

e) Potvrzení převzetí nebo odmítnutí Výstupu podle odst. 10.4 [Potvrzení převzetí];

f) datum vyhotovení a identifikaci osoby, která protokol vyhotovila.

10.2 POSTUPNÁ REALIZACE PROJEKTU

Pokud je Projekt realizován po milnících, fázích nebo jiných věcně a časově určených postupových lhůtách, použije se odst. 10.1 [Akceptace Výstupu] přiměřeně i na posouzení dokončenosti Dílčích výstupů, které těmto postupovým lhůtám odpovídají.

10.3 KATEGORIE AKCEPTAČNÍCH VAD

Akceptační kritéria vždy sledují četnost vad v následujících kategoriích:

a) **závažnost I – kritická bez náhradního řešení**:

   (i) klíčový účel, výkon či funkce Výstupu nejsou naplněny, což užívání Výstupu vylučuje či zcela zásadně omezuje; a

   (ii) Dodavatel nemá k dispozici nebo z jakéhokoli jiného důvodu neumožňuje realizaci relevantního náhradního řešení (na náklady Dodavatele), které by vadu z pohledu Zákazníka nebo uživatele Výstupu překlenulo;

b) **závažnost II – kritická s náhradním řešením**:

   (i) klíčový účel, výkon či funkce Výstupu nejsou naplněny, což užívání Výstupu vylučuje či zcela zásadně omezuje; avšak

   (ii) Dodavatel umožňuje relevantní náhradní řešení (na náklady Dodavatele), které vadu z pohledu Zákazníka nebo uživatele Výstupu překlenuje;

c) **závažnost III – podstatná**:

   (i) jakýkoli účel, výkon či funkce Výstupu nejsou naplněny, což užívání Výstupu podstatně omezuje, ale Výstup využitelný je; a

   (ii) pokud není možná nebo vhodná oprava Výstupu v přiměřené lhůtě, Dodavatel umožňuje relevantní náhradní řešení (na náklady Dodavatele), které vadu z pohledu Zákazníka nebo uživatele Výstupu překlenuje;

d) **závažnost IV – nepodstatná**:

   (i) jakýkoli účel, výkon či funkce Výstupu nejsou naplněny, což užívání Výstupu neomezuje nebo omezuje pouze nepodstatně (Výstup využitelný je); a

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

(ii) pokud není možná nebo vhodná oprava Výstupu v přiměřené lhůtě, Dodavatel umožňuje relevantní náhradní řešení (na náklady Dodavatele), které vadu z pohledu Zákazníka nebo uživatele Výstupu překlenuje.

10.4 POTVRZENÍ PŘEVZETÍ

Zákazník musí potvrdit převzetí Výstupu, pokud je během akceptačního testu zjištěno, že Výstup splňuje akceptační kritéria stanovená v Zadání.

Každou vadu, se kterou byl Výstup Zákazníkem převzat, musí Dodavatel odstranit ve lhůtě přiměřené povaze vady a náročnosti jejího odstranění.

Zákazník může oznámit odmítnutí Výstupu, pokud je během akceptačního testu zjištěno, že Výstup nesplňuje akceptační kritéria stanovená v Zadání. V takovém případě musí Dodavatel Výstup opravit a akceptační test se musí opakovat, to vše na náklady Dodavatele.

Pokud v Zadání nejsou stanovena akceptační kritéria, platí, že Zákazník musí potvrdit převzetí Výstupu, pokud je během akceptačního testu zjištěno, že Výstup má pouze vady se závažností IV – nepodstatná podle odst. 10.3 [Kategorie akceptačních vad].

Zákazník nesmí bez souhlasu Dodavatele užívat Výstup nebo jeho část před Potvrzením převzetí.

11 VADY

11.1 REKLAMAČNÍ LHŮTA PROJEKTU

Pokud Reklamační lhůta není stanovena v Zadání, je 12 měsíců.

Reklamační lhůta počíná běžet dnem Potvrzení převzetí.

Dodavatel po Reklamační lhůtu odpovídá Zákazníkovi zejména za to, že Výstup ke dni Potvrzení převzetí měl vlastnosti, které si Strany ujednaly. V Reklamační lhůtě lze uplatnit jakoukoli vadu, kterou Výstup má, bez ohledu na to, kdy ji Zákazník měl či mohl zjistit, nebo kdy ji zjistil, a to i v případě zjevné vady.

11.2 REKLAMAČNÍ LHŮTA SLUŽEB

Pokud Reklamační lhůta není stanovena v Zadání, je 6 měsíců.

Reklamační lhůta počíná běžet měsícem následujícím po poskytnutí Služeb, ke kterému se reklamace vztahuje.

Dodavatel po Reklamační lhůtu odpovídá Zákazníkovi zejména za to, že Služby jsou poskytovány v souladu se Smlouvou. V Reklamační lhůtě lze uplatnit jakoukoli vadu, kterou Služby mají, bez ohledu na to, kdy ji Zákazník měl či mohl zjistit, nebo kdy ji zjistil, a to i v případě zjevné vady.

11.3 REKLAMACE

V reklamaci Zákazník uvede:

a) popis vady nebo informaci o tom, jak se vada projevuje; a

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

b) jaká práva v souvislosti s vadou uplatňuje, přičemž může požadovat:

(i) odstranění vady; nebo

(ii) přiměřenou slevu z Ceny projektu nebo Ceny služeb, pokud odstranění vady není možné nebo účelné.

Dodavatel musí prověřit reklamaci a bezodkladně oznámit, zda reklamaci uznává.

Pokud není v Zadání stanoveno jinak, Dodavatel musí reklamovanou vadu odstranit ve lhůtě přiměřené povaze vady a náročnosti jejího odstranění, kterou stanoví Zákazník.

11.4 NEUZNÁNÍ REKLAMACE

Dodavatel musí vadu odstranit, i když reklamaci neuzná, pokud se Strany nedohodnou jinak. V takovém případě Dodavatel musí oznámit, že se vzhledem k neuznání reklamace bude domáhat úhrady nákladů na odstranění vady.

Pokud Dodavatel reklamaci neuzná, může být její oprávněnost ověřena znaleckým posudkem, který obstará Zákazník. V případě, že reklamace bude tímto znaleckým posudkem označena jako oprávněná, ponese Dodavatel i náklady na vyhotovení znaleckého posudku. Právo z vad vzniká i v tomto případě dnem doručení reklamace Dodavateli. Pokud se prokáže, že Zákazník reklamoval neoprávněně, musí uhradit Dodavateli prokazatelně a účelně vynaložené náklady na odstranění vady.

12 VARIACE

12.1 PRÁVO NA VARIACI

Zákazník nebo Dodavatel mohou během realizace Projektu nebo poskytování Služeb oznámením iniciovat Variaci.

Pokud Variaci iniciuje Zákazník, musí Dodavatel v přiměřené lhůtě stanovené Zákazníkem předložit návrh Variace podle následujícího odstavce.

Pokud Variaci iniciuje Dodavatel, musí spolu s oznámením předložit i návrh Variace podle následujícího odstavce.

12.2 NÁVRH VARIACE

Návrh Variace musí obsahovat:

a) detailní popis úprav Projektu nebo Služeb;

b) předpokládaný dopad Variace na harmonogram podle odst. 9.3 [Harmonogram]; a

c) návrh ocenění Variace podle následujícího odstavce.

12.3 OCENĚNÍ VARIACE

Variace musí být oceněna:

a) položkovou cenou ze Smlouvy;

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

b) odvozením z ceny obdobné položky ze Smlouvy, pokud není možný postup podle písm. a); nebo

c) dohodou Stran, pokud není možný postup podle písm. a) ani b).

Cena Variace v důsledku sdíleného rizika musí být v souladu s odst. 8.5 [Důsledky rizik] snížena na polovinu ceny, která by jinak Variaci odpovídala.

12.4 POKYN K PROVEDENÍ VARIACE

Zákazník musí bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od doručení návrhu Variace, tento návrh posoudit a:

a) vydat pokyn k provedení Variace; nebo

b) odmítnout Variaci s uvedením důvodů.

Dodavatel nesmí Projekt nebo Služby pozměnit bez pokynu k provedení Variace.

Dodavatel nesmí Projekt nebo Služby při čekání na pokyn k provedení Variace jakkoli zpožďovat.

Pokud o to Zákazník požádá, bude Variace (nebo jejich souhrn za určité období) zrekapitulována dodatkem ke Smlouvě. Takový dodatek má jen deklaratorní a pořádkový charakter a na závaznost Variace nemá žádný vliv.

12.5 NEVHODNÁ VARIACE

Pokud Dodavatel považuje požadovanou Variaci z jakéhokoli důvodu za nevhodnou, musí to bezodkladně oznámit.

Pokud Dodavatel:

a) nevhodnost Variace oznámil ještě před zahájením jejího provádění; a

b) Zákazník trvá na provedení Variace v požadované podobě,

nemůže Zákazník uplatnit práva z vad způsobených nevhodností Variace v tom rozsahu, v jakém Dodavatel oznámil nevhodnost Variace.

12.6 VYČERPÁNÍ MAXIMÁLNÍHO ROZSAHU

Pokud je Cena projektu určena měřením jednotlivých položek Nabídkové ceny a během realizace Projektu dojde (nebo je zjevné, že se tak stane):

a) k vyčerpání množství položek stanoveného v Zadání, musí Zákazník vydat pokyn k provedení Variace Projektu, jinak může Dodavatel činnosti s vyčerpáním množství položek přerušit;

b) k vyčerpání Maximálního rozsahu, musí Strany dodatkem navýšit Maximální rozsah a následně musí Zákazník vydat pokyn k provedení Variace Projektu, jinak může Dodavatel činnosti s vyčerpáním množství položek přerušit.

Pokud je Cena projektu nebo Cena služeb stanovena jako paušální a Variacemi Projektu (Služeb) dojde (nebo je zjevné, že se tak stane) k vyčerpání Maximálního rozsahu, musí Strany postupovat obdobně podle písm. b) předchozího pododstavce.

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

13 NÁROKY

13.1 VČASNÉ UPOZORNĚNÍ NA ZTRÁTU

Strana musí vydat oznámení, jakmile si uvědomí jakoukoli skutečnost, která:

a) odpovídá riziku z nebezpečí v odpovědnosti druhé Strany nebo sdílenému riziku; a

b) způsobila nebo by mohla způsobit Ztrátu.

Druhá Strana musí přijmout veškerá rozumná opatření, aby tyto účinky minimalizovala.

Oznámení podle tohoto odstavce musí být vydáno bezodkladně, nejpozději do 14 dnů ode dne, ve kterém si Strana uvědomila nebo měla uvědomit, že ji tato skutečnost způsobila Ztrátu, a musí v tomto oznámení uvést alespoň popis skutečnosti a podstatu svého požadavku.

Pokud Strana nevydá oznámení podle tohoto odstavce, platí, že žádný Nárok v souvislosti s dotčenou skutečností neuplatňuje a vzdala se práva ho uplatnit. Druhá Strana je v souvislosti s touto skutečností zbavena veškeré odpovědnosti.

13.2 PŘEDLOŽENÍ NÁROKU

Strana musí Nárok předložit druhé Straně do 1 měsíce od doručení oznámení podle předchozího odstavce, pokud se Strany nedohodnou na delší lhůtě.

Součástí Nároku musí být alespoň:

a) podrobný popis skutečnosti, která je důvodem předložení Nároku;

b) podrobné vyčíslení Ztráty; pokud má skutečnost přetrvávající charakter, vyčíslí Strana Ztrátu s výhledem na budoucí období a následně musí pravidelně v měsíčně vydávaných průběžných oznámeních uvádět skutečnou Ztrátu v daném měsíci; do 14 dnů od pominutí skutečnosti musí Strana předložit závěrečné vyčíslení Ztráty; a

c) podrobný popis příčinné souvislosti mezi skutečností, která je důvodem předložení Nároku, a Ztrátou.

Pokud Strana Nárok ve lhůtě podle tohoto odstavce nepředloží, platí, že žádný Nárok v souvislosti s dotčenou skutečností neuplatňuje a vzdala se práva ho uplatnit. Druhá Strana je v souvislosti s touto skutečností zbavena veškeré odpovědnosti.

13.3 POSOUZENÍ NÁROKU

Druhá Strana musí posoudit:

a) zda byl Nárok předložen včas;

b) podstatu skutečnosti, která je důvodem předložení Nároku;

c) vyčíslenou Ztrátu a jakékoli další související požadavky uvedené v Nároku; a

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

d) příčinnou souvislost mezi skutečností, která je důvodem předložení Nároku, a vyčíslenou Ztrátou nebo jakýmikoli dalšími souvisejícími požadavky uvedenými v Nároku.

Pokud je to nezbytné, požádá o doplnění dalších podrobností na podporu podstaty nebo vyčíslení Nároku.

13.4 SCHVÁLENÍ NEBO ODMÍTNUTÍ NÁROKU

Druhá Strana musí Nárok spravedlivě posoudit při zvážení všech rozhodných okolností a do 1 měsíce od doručení Nároku, pokud se Strany nedohodnou na delší lhůtě:

a) Nárok schválit;

b) Nárok schválit částečně, přičemž k neschválené části připojí podrobné odůvodnění; nebo

c) Nárok odmítnout s podrobným odůvodněním.

Dodatečná platba na základě Nároku v důsledku sdíleného rizika musí být v souladu s odst. 8.5 [Důsledky rizik] snížena na polovinu oproti tomu, co by jinak Nároku odpovídalo.

Pokud Strana, která Nárok předložila, s jeho vyřízením nesouhlasí, může spor předložit k rozhodnutí obecnému soudu nebo jinému subjektu, na kterém se Strany dohodnou.

Pokud o to Zákazník požádá, bude vyřízení Nároku zrekapitulováno dodatkem ke Smlouvě. Takový dodatek má jen deklaratorní a pořádkový charakter a na závaznost vyřízení Nároku nemá žádný vliv.

13.5 DELEGACE ROZHODNUTÍ O NÁROKU

Strany se mohou dohodnout, že o Nároku rozhodne obdobně podle pravidel Smlouvy jiný subjekt.

14 CENA A PLATBA

14.1 ZPŮSOB URČENÍ CENY PROJEKTU A SLUŽEB

V Zadání je stanoveno, zda je Cena projektu nebo Cena služeb určena:

a) měřením jednotlivých položek Nabídkové ceny; v takovém případě se měří skutečné množství položek odpovídajících měřené činnosti, pokud ze Zadání nevyplývá jinak, přičemž záznamy měření spolu s podrobnostmi a zdůvodněními musí vést Dodavatel; nebo

b) jako paušální.

14.2 VALORIZACE

Pokud je tak stanoveno v Základních údajích, podléhá Cena projektu nebo Cena služeb valorizaci.

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

Dodavatel může v takovém případě po uplynutí prvních 3 let účinnosti Smlouvy maximálně jedenkrát za kalendářní rok oznámit zvýšení jednotkových cen jednotlivých položek Nabídkové ceny o částky, které odpovídají průměrné roční míře inflace v předchozím kalendářním roce zveřejněné Českým statistickým úřadem. Takové zvýšení je účinné od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení oznámení takového zvýšení.

14.3 VÝKAZY

V Zadání je stanoveno, zda se Cena projektu a Cena služeb hradí:

a) měsíčně;

b) po milnících, fázích nebo jiných věcně a časově určených postupových lhůtách; nebo

c) po dokončení Projektu či Služeb.

Pokud v Zadání není platební období stanoveno, hradí se Cena projektu a Cena služeb měsíčně.

Dodavatel za každé platební období předá výkaz realizovaných činností včetně jejich ceny.

Pokud Zákazník část výkazu neschválí, musí k tomu Dodavateli uvést odůvodnění.

Dnem uskutečnění zdanitelného plnění se rozumí den schválení výkazu Zákazníkem.

14.4 PLATBY

Daňový doklad k platbě lze vystavit až po schválení výkazu Zákazníkem.

Pokud Zákazník schválil jen část výkazu, lze daňový doklad vystavit jen na tuto část.

Během 1 měsíce od doručení daňového dokladu odpovídajícího schválenému výkazu (nebo jeho schválené části) musí Zákazník zaplatit Dodavateli částku uvedenou v daňovém dokladu.

14.5 ZPOŽDĚNÁ PLATBA

Dodavatel může požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši podle právních předpisů za každý den, kdy Zákazník nezaplatí v předepsané lhůtě splatnosti.

14.6 DPH

Dodavatel musí k Ceně projektu a Ceně služeb připočíst DPH ve výši podle právních předpisů.

Pokud:

a) je bankovní účet Dodavatele vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko;

b) není bankovní účet Dodavatele zveřejněný v registru plátců DPH; nebo

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

c) je ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nebo ke dni, kdy měla proběhnout platba, o Dodavateli v registru plátců DPH zveřejněna skutečnost, že je nespolehlivým plátcem,

může Zákazník podle svého uvážení Dodavateli zaplatit pouze částku bez DPH a dále postupovat podle právních předpisů.

15 ZAJIŠTĚNÍ A UTVRZENÍ POVINNOSTÍ

15.1 SMLUVNÍ POKUTY

Pokud je tak stanoveno v Základních údajích nebo v Zadání, musí Strany zaplatit smluvní pokutu.

Pokud je tak stanoveno v Základních údajích, maximální souhrnná výše smluvních pokut Dodavatele nepřekročí stanovenou částku.

Zaplacením jakékoli smluvní pokuty není dotčeno právo Zákazníka na náhradu škody způsobené mu porušením povinnosti Dodavatele, ke které se vztahuje smluvní pokuta, a to v tom rozsahu, v jakém škoda smluvní pokutu převyšuje.

Smluvní pokuta je splatná dnem následujícím po dni, ve kterém na ni vzniklo právo.

15.2 KOMPENZACE

Pokud byla Nabídka před uzavřením Smlouvy hodnocena a Dodavatel realizuje Projekt nebo poskytuje Služby v rozporu s odst. 6.2 [Závaznost Nabídky] a související vadu neodstraní jiným způsobem v souladu se Smlouvou, musí Zákazníkovi předložit informace o skutečné úrovni či stavu realizace Projektu nebo poskytování Služeb bezodkladně od doručení souvisejícího oznámení Zákazníka.

Zákazník informace o skutečné úrovni či stavu realizace Projektu nebo poskytování Služeb vyhodnotí obdobně podle pravidel hodnocení stanovených v při výběru dodavatele pro uzavření Smlouvy.

Z takového hodnocení vyplyne, že skutečná úroveň či stav realizace Projektu nebo poskytování Služeb:

a) dosahuje alespoň úrovně, která odpovídá Nabídce; nebo

b) nedosahuje úrovně, která odpovídá Nabídce; pak musí být zjištěný rozdíl finančně kompenzován.

Vzorec pro výpočet kompenzační hodnoty:

$$K = \frac{NC_h}{NC}$$

kde:

K	je kompenzační hodnota
NC_h	je nejvyšší možná výše nabídkové ceny, jakou by mohl Dodavatel nabídnout ve své hypotetické nabídce, aby podle pravidel hodnocení

© **Nehoupat, s.r.o.** | **4E consulting, s.r.o.**

	stanovených při výběru dodavatele pro uzavření Smlouvy, které by zahrnovalo takovou hypotetickou nabídku, Nabídku a všechny případné ostatní hodnocené nabídky, byla taková hypotetická nabídka vyhodnocena jako ekonomicky nejvýhodnější
NC	je výše Nabídkové ceny

Kompenzační hodnotou pak musí být vynásobeny všechny složky Nabídkové ceny (případně upravené podle jiných ujednání Smlouvy) tak, aby byl rozdíl mezi kvalitou Nabídky a skutečnou kvalitou dosahovanou během realizace Projektu nebo poskytování Služeb promítnut do Ceny projektu či Ceny služeb.

Pokud je to s ohledem na povahu vady relevantní, kompenzace se nebude vztahovat na dobu, po kterou Dodavatel realizoval Projekt nebo poskytoval Služby v souladu s odst. 6.2 [Závaznost Nabídky].

Pokud nelze pravidla popsaná v tomto odstavci pro povahu vady či z jiných důvodů objektivně použít, provede se kompenzace přiměřeně podle těchto pravidel. Hodnota kompenzace musí i v tomto případě vyjadřovat rozdíl mezi kvalitou Nabídky a skutečnou kvalitou dosahovanou během realizace Projektu nebo poskytování Služeb. Výše kompenzace musí odpovídat nezbytnému ponížení Nabídkové ceny, kterého by bývalo bylo zapotřebí, aby při hodnocení podle pravidel stanovených při výběru dodavatele pro uzavření Smlouvy Dodavatel dosáhl alespoň na stejný bodový zisk, na jaký při hodnocení Nabídky skutečně dosáhl.

16 NĚKTERÁ UJEDNÁNÍ O ODSTOUPENÍ A VÝPOVĚDI

16.1 NEPLNĚNÍ ZÁKAZNÍKA

Pokud Zákazník neplatí v souladu se Smlouvou nebo i přes písemnou výzvu k nápravě porušuje Smlouvu, může Dodavatel vydat oznámení s odkazem na tento odstavec popisující neplnění Zákazníka. Pokud neplnění není napraveno během 14 dnů od doručení oznámení Dodavatele, může Dodavatel přerušit realizaci Projektu nebo poskytování Služeb, a to podle toho, s jakou platbou je Zákazník v prodlení, nebo jakou povinnost porušuje.

Pokud neplnění není napraveno během 1 měsíce od doručení oznámení Dodavatele podle předchozího pododstavce, může Dodavatel během následujících 14 dnů oznámit odstoupení od Smlouvy, které je účinné ode dne doručení.

Pokud se týká neplnění jen některého Projektu či Služeb, může Dodavatel odstoupit i jen od té části Smlouvy, která je neplněním Zákazníka zasažena.

16.2 NEPLNĚNÍ DODAVATELE

Pokud Dodavatel odmítne plnit nebo neplní důvodný pokyn Zákazníka nebo nepostupuje s náležitou rychlostí a bez zpoždění nebo i přes pokyn k nápravě porušuje Smlouvu, může Zákazník vydat oznámení s odkazem na tento odstavec popisující neplnění Dodavatele.

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

Pokud Dodavatel nepřijal veškerá proveditelná opatření k nápravě neplnění během 14 dnů od doručení oznámení Zákazníka, může Zákazník během následujících 14 dnů oznámit odstoupení od Smlouvy, které je účinné ode dne doručení.

Pokud se týká neplnění jen některého Projektu či Služeb, může Zákazník odstoupit i jen od té části Smlouvy, která je neplněním Dodavatele zasažena.

16.3 ÚPADEK

Pokud je rozhodnuto o úpadku některé ze Stran, druhá Strana může oznámit odstoupení od Smlouvy, které je účinné ode dne doručení.

16.4 PLATBA PO ODSTOUPENÍ

Po odstoupení má Dodavatel právo na platbu nezaplaceného zůstatku Ceny projektu za realizovanou část Projektu nebo Ceny služeb za poskytnuté Služby:

a) zvýšeného o jakékoli částky, na které má Dodavatel právo podle čl. 13 [Nároky]; a

b) sníženého o jakékoli částky, na které má Zákazník právo podle čl. 13 [Nároky].

Možnost odstoupení od Smlouvy ohledně celého Projektu tehdy, kdy pro Zákazníka nemá částečně realizovaný Projekt význam, není tímto odstavcem dotčená.

Čistý zůstatek, který náleží k zaplacení, musí být zaplacený nebo vrácený během 1 měsíce od oznámení o odstoupení.

16.5 VÝPOVĚĎ

Obě Strany mohou vypovědět závazky ze Smlouvy. Dodavatel může Smlouvu vypovědět po 5 letech ode dne účinnosti Smlouvy.

Výpovědní doba je 3 měsíce.

Výpověď se nijak nedotýká závazků ze Zadání, která jsou součástí Smlouvy.

17 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

17.1 SPRÁVCE A ZPRACOVATEL OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Pokud má v rámci plnění Smlouvy dojít ke zpracování Osobních údajů uživatelů Dodavatelem, musí Zákazník plnit povinnosti správce Osobních údajů a Dodavatel povinnosti zpracovatele Osobních údajů podle právních předpisů.

Zpracování Osobních údajů musí probíhat výhradně za účelem plnění Smlouvy a pouze v nezbytném rozsahu.

Nejpozději po zániku závazků ze Smlouvy musí Dodavatel veškeré Osobní údaje trvale smazat, pokud není právními předpisy nebo Zadáním stanoveno jinak.

Pokud jiný subjekt, zejména subjekt údajů či dozorový úřad, požádá některou ze Stran o jakékoli informace ve vztahu ke zpracování Osobních údajů podle Smlouvy nebo v této souvislosti uplatní jakákoli práva, musí Strana bezodkladně informovat druhou Stranu.

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

Dodavatel musí Zákazníkovi poskytnout veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti Dodavatele v souvislosti se zpracováním Osobních údajů v rámci plnění Smlouvy. Dodavatel musí spolupůsobit při výkonu kontroly plnění těchto povinností Zákazníkem či jiným subjektem, který Zákazník pověřil.

17.2 ODPOVĚDNOST ZÁKAZNÍKA

Zákazník je odpovědný zejména za:

a) řádné poučení subjektů údajů o zpracování Osobních údajů;

b) získání jejich souhlasu se zpracováním Osobních údajů, pokud bude zapotřebí;

c) vyřizování žádostí subjektů údajů týkajících se uplatnění jejich práv v souvislosti s Osobními údaji;

d) plnění oznamovacích povinností vůči dozorovému úřadu;

e) plnění dalších povinností stanovených v Zadání.

17.3 ODPOVĚDNOST DODAVATELE

Dodavatel je odpovědný zejména za:

a) zajištění mlčenlivosti osob, které budou za Dodavatele Osobní údaje zpracovávat;

b) zavedení a udržení opatření nezbytných či vhodných pro to, aby nedošlo k porušení zabezpečení Osobních údajů;

c) vedení záznamů o činnostech zpracování podle právních předpisů;

d) plnění dalších povinností stanovených v Zadání.

17.4 DOHODA O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Pokud Strany uzavřely samostatnou dohodu o zpracování Osobních údajů, mají její ujednání přednost před Smlouvou. Dohoda o zpracování Osobních údajů může být i součástí Zadání.

18 VEŘEJNOPRÁVNÍ POVINNOSTI

18.1 ZADÁNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Pokud je tak stanoveno v Základních údajích, je uzavřením Smlouvy zadána veřejná zakázka podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů. V takovém případě je Zákazník zadavatelem podle tohoto zákona.

18.2 REGISTR SMLUV

Pokud je tak stanoveno v Základních údajích, Smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.

Strany souhlasí s uveřejněním Smlouvy.

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

Uveřejnění Smlouvy zajistí Zákazník.

Ujednání tohoto odstavce platí obdobně i pro Zadání v souvislosti s jeho vložením do Smlouvy podle odst. 4.6 [Vložení Zadání do Smlouvy]. Vložení Zadání do Smlouvy nabývá účinnosti jeho uveřejněním v souladu s tímto odstavcem.

18.3 KVALIFIKAČNÍ PODDODAVATEL

Pokud je v Základních údajích stanoveno, že je uzavřením Smlouvy zadána veřejná zakázka, musí Dodavatel vedle povinností odst. 6.6 [Poddodavatelé] splnit i povinnosti podle tohoto odstavce.

Dodavatel může nahradit poddodavatele, kterým prokazoval část kvalifikace, jen za poddodavatele splňujícího kvalifikaci alespoň v rozsahu, v jakém ji splňoval nahrazovaný poddodavatel. Tuto skutečnost musí Dodavatel Zákazníkovi prokázat. Ujednání tohoto pododstavce neplatí, pokud dotčenou část kvalifikace splní Dodavatel sám.

18.4. SCHVÁLENÍ SMLOUVY

Rada Karlovarského kraje schválila výběr dodavatele a uzavření této smlouvy na svém jednání konaném dne 16. 6. 2022 usnesením č. RK 710/06/22.

PODPISY ZA STRANY

Ing. arch. Vojtěch Franta	[redacted]	RNDr. Pavel Novák
náměstek hejtmana Karlovarského kraje	jednatel	[redacted]
za Zákazníka	za Dodavatele	

Za správnost: Ing. Andrea Černá

© Nehoupat, s.r.o. | 4E consulting, s.r.o.

Příloha K.1 Smlouvy
Kvalitativní vlastnosti Projektu a Služeb

Nový webový portál Karlovarského kraje

1. KONVENCE TOHOTO DOKUMENTU

1.1. Konvence tohoto dokumentu

1.1.1. Pro potřeby této přílohy jsou slovem web označeny všechny webové projekty a podprojekty, které jsou veřejně přístupné běžným uživatelům (ať už registrovaným nebo bez registrace).

1.1.2. Slovem administrace jsou pak označeny všechny editační, administrační rozhraní a nástroje, které pro Zákazníka vytvořil nebo vytváří Dodavatel.

1.1.3. Slovem systém se označují weby i administrace.

1.1.4. Všechny body požadavků jsou uvedeny v přítomném či minulém čase a pokud možno bez použití kondicionálů proto, aby každý požadavek šlo vyhodnotit jako splněný či nesplněný jednoduchou odpovědí ano / ne podle jeho aktuálního reálného stavu v době akceptace. Použití minulého času v tomto dokumentu neznamená automatické potvrzení Zákazníka o splnění tohoto bodu. Splnění či nesplnění požadavku je vždy předmětem akceptačního řízení.

1.1.5. Pokud z kontextu nevyplývá jinak, slova a slovní spojení v jednotném čísle zahrnují i množné číslo a naopak.

© Nehoupat, s.r.o. a 4E consulting, s.r.o.

2. ORGANIZAČNÍ A PRÁVNÍ POŽADAVKY

2.1. Organizační požadavky

2.1.1. Všechny komplexní požadavky na systém vychází z provedených detailních analýz požadavků a jsou zpracovány v písemné podobě kterou schvaluje Zákazník.

2.2. Licence

2.2.1. Licence je upravena ve Smlouvě. Zákazník ke všem Výstupům, u kterých je to možné vzhledem k jejich charakteru, obdrží zdrojové soubory včetně dokumentace a komentářů a v případě zdrojových kódů i jejich kompletní historii.

2.2.2. Počet administrátorů (editorů) ani uživatelů (zákazníků) není licenčně omezen ani samostatně zpoplatněn.

2.2.3. Veškeré použité součásti nejsou zatíženy licenčními ani jinými podobnými periodickými poplatky.

2.3. Právní a další předpisy

2.3.1. Systém je významným informačním systémem veřejné správy ve smyslu zák. č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů, protože zajišťuje vedení úřední desky způsobem umožňujícím dálkový přístup.

2.3.2. Dodavatel při vytváření systému a poskytování služeb dodržuje právní předpisy a interní předpisy Zákazníka. Zákazník upozorňuje zejména na:

a. Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR).

b. Směrnice (EU) 2002/58/ES (Nařízení o soukromí a elektronických komunikacích) a Nařízení, které ji nahrazuje (ePrivacy).

c. Zákon č. 480/2004, Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, (zejména pak §7).

d. Zákon č. 99/2019 Sb. o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací, ve znění pozdějších předpisů.

e. Zákon 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů.

f. Vyhláška č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů.

g. Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, v souvislosti s dálkovým přístupem na úřední desku.

© Nehoupat, s.r.o. a 4E consulting, s.r.o.

h. Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů.

i. Požadavky ze směrnice NIS – týká se e-služeb (viz http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016L1148&from=EN).

j. Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, a související změnový zákon č. 298/2016 Sb. (pro e-služby s autentizací).

k. Zákonem č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

l. Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

m. Nutný soulad s interními bezpečnostními instrukcemi a politikami Zákazníka (příloha Zadání P.1.2).

3. TECHNICKÉ POŽADAVKY

3.1. Domény a DNS

3.1.1. Všechny nové registrace a prodloužení domén jsou zpracovávány Zákazníkem a na jeho odpovědnost.

3.1.2. DNS je ve správě Zákazníka a všechny změny podléhají schválení Zákazníkem, pokud se nejedná o předem dohodnutý automatický proces (např. failover). Dodavatel musí přizpůsobit vlastnosti systému a nastavit procesy tak, aby toto nezpůsobovalo prodlevy, výpadky či organizační problémy.

3.2. E-mail

3.2.1. Všechny e-maily, které jsou posílány jménem (tj. z domén) Zákazníka jsou zasílány přes Zákazníkem předem schválené SMTP servery či služby, pro které jsou korektně nastavené DNS (SPF, DKIM atp.) záznamy.

3.2.2. E-maily odesílané z webu nejsou posílané jménem (tj. z domény) návštěvníka/uživatele/partnera, pokud není zajištěna doručitelnost (SPF, DKIM, DMARC) těchto e-mailů.

3.2.3. E-mail obsahuje jméno odesílatele a subject v souladu s aktuálními best practices - např. délka, (ne)použití emojis, interpunkce, verzálek.

3.2.4. U HTML e-mailů existuje i TXT verze.

© Nehoupat, s.r.o. a 4E consulting, s.r.o.

3.2.5. E-mail je korektně zobrazen minimálně 90 % příjemcům a v nejpoužívanějších mailových klientech (Gmail, Seznam, Yahoo, Outlook, Apple mail). Systém nemusí odlišovat “dark-mode” režim pro zobrazení e-mailů.

3.3. Internacionalizace a lokalizace

3.3.1. Celé řešení je realizováno s použitím kódování znaků UTF-8.

3.3.2. Systém umožňuje implementaci webu pro všechny evropské země a oficiální jazyky EU (abeceda, řazení, směr psaní, formáty čísel /např. telefon, PSČ, formátování čísel atp./, měna, fyzikální jednotky, formáty papíru, zvyklosti zápisu data a času včetně používání různých kalendářů a časových pásem).

3.3.3. Weby jsou validní podle https://validator.w3.org/i18n-checker/.

3.3.4. Používá se HTML atribut lang.

3.4. Kompatibilita a interoperabilita

3.4.1. Jsou využity technologie standardizované organizacemi jako např. W3C, Ecma International, IEEE atp., které podporují přístupnost a kompatibilitu s různými výstupními zařízeními, tedy typicky validní HTML, CSS, JavaScript atd.

3.4.2. HTTP metody jsou používány korektně s ohledem na jejich idempotence / safety.

3.4.3. Web se zobrazuje korektně i se zapnutými nejběžnějšími adblockery.

3.4.4. Dodavatel určí a zdokumentuje ve spolupráci se Zákazníkem relevantní šířky viewportu, a pro tyto šířky je zobrazení webu testováno.

3.4.5. Systém plnohodnotně podporuje Referenční platformy, které jsou:

a. prohlížeče Google Chrome a Safari v posledních dvou hlavních verzích, nainstalované na počítači s operačním systémem macOS verze 10.15 a vyšší.

b. prohlížeče Microsoft Edge, Google Chrome a Mozilla Firefox v posledních dvou hlavních verzích, nainstalované na počítači s operačním systémem Microsoft Windows verze 10 a vyšší.

c. prohlížeč Safari, instalovaný na mobilním zařízení s operačním systémem Apple iOS v předposlední hlavní verzi a novější.

d. prohlížeč Google Chrome v posledních dvou hlavních verzích, instalovaný na mobilním zařízení s operačním systémem Android a Apple iOS.

3.4.6. Mimo referenční platformy se využívá přístupu pozvolné degradace (graceful degradation) pro zajištění co nejširší relevantní kompatibility.

© Nehoupat, s.r.o. a 4E consulting, s.r.o.

3.5. Frontend / HTML, CSS, Obrázky, Video

3.5.1. Web má vhodné ikony a favicon pro všechny relevantní platformy.

3.5.2. Web neobsahuje odkazy vedoucí na neexistující adresy (HTTP 404).

3.5.3. Web nenačítá zdroje (CSS, JS, obrázky, ...) z neexistujících adres (HTTP 404).

3.5.4. Weby mají nastavený viewport stránky

3.5.5. Používají se správné vstupní prvky (HTML5 input type) podle druhu zadávaných dat.

3.5.6. Používají se sémantické elementy HTML5 (header, section, footer, main ...).

3.5.7. Všechny hlavní šablony jsou testovány W3C validátorem pro identifikaci možných problémů.

3.5.8. V konzoli prohlížeče nejsou zalogovány žádné chyby ani ladící hlášení.

3.5.9. Při načítání webu nedochází k efektům FOIT (flash of invisible text).

3.5.10. Weby používají responzivní design. Breakpointy jsou nastaveny podle analýzy zařízení návštěvníků. Web se přizpůsobuje vlastnostem a rozměrům výstupního zařízení z hlediska velikosti písma, rozměrů klikacích/dotykových prvků. U mobilních telefonů a tabletů proběhlo přizpůsobení dotykovému ovládání (minimální ergonomické rozměry dotykových prvků, nezávislost na hover stavech).

3.5.11. Všechna ID na stránce jsou unikátní.

3.5.12. Videa jsou zajištěna skrze globální CDN řešení (přípustné i YouTube či Vimeo).

3.5.13. Obrázky se poskytují v alternativách dle podpory UA (nejlépe pomocí picture srcset, popř. dynamickou volbou mimetype dle UA). Alternativami jsou myšleny zejména relevantní případy vlastních obrázků:

a. vhodné rozměry obrázku podle výstupního zařízení (malé, velké)

b. vhodné formáty obrázku s přihlédnutím zejména na datovou velikost a charakter obrazové informace (preferovány moderní formáty SVG, WebP, JPEG 2000, JPEG XR, AVIF atp.).

3.5.14. Stránky, které dává na základě analýzy smysl tisknout, jsou upraveny pro tiskový výstup pomocí tiskových stylů. Tiskové výstupy jsou optimalizovány tak, aby spořily spotřební materiál uživatele (papír, toner).

3.6. Optimalizace pro vyhledávače

3.6.1. Není zakázaná indexace veřejného a publikovaného obsahu vyhledávači, pokud toto nevyplývá z explicitního funkčního požadavku.

© Nehoupat, s.r.o. a 4E consulting, s.r.o.

3.6.2. Je nasazen korektní robots.txt.

3.6.3. Pro weby existuje relevantní, validní a aktuální Sitemap v XML formátu podle https://www.sitemaps.org/. V případě většího rozsahu (limit 50.000 záznamů nebo 50MB nekomprimovaně) je Sitemap rozdělena do více souborů uvedených v Sitemap index souboru. Může být použita gzip komprese. Sitemap je korektně odkázána v robots.txt.

3.6.4. Sitemaps jsou uvedeny v robots.txt

3.6.5. Systém robotům neblokuje přístup ani neposkytuje rozdílný obsah. Výjimku tvoří roboti, v případě že systém extrémně přetěžují (zejména známé botnety z Číny, Ruska, ...). Na tyto roboty je možné aplikovat přísný rate limiting.

3.6.6. Stejný obsah webů není duplicitně přístupný na více URL a na jednom URL není přístupné více stránek. Za různá URL se považují i URL lišící se jen počtem či hodnotami parametrů ("query").

3.6.7. URL webů nemá nadbytečné parametry nebo obsah v částech URL "query", či "path" a je co nejkratší (při zachování čitelnosti a dodržení SEO zadání či potřeb).

3.6.8. V částech "path" a "fragment" a názvech a hodnotách části "query" URL webů se používají jen písmena anglické abecedy, číslice, pomlčky (minus), tečky a lomítka.

3.6.9. Title a description stránek webu jsou automaticky generována z nadpisů či obsahu stránky, každá stránka má unikátní title. Je možné definovat vlastní title a description.

3.6.10. Hlavní obsah, položky navigace webů, hledání, kontakty, kategorie a produkty jsou dostupné bez JavaScriptu.

3.6.11. Na každé veřejné stránce jsou implementovány náhledy pro sociální sítě. Open Graph a Twitter Cards minimálně v rozsahu reprezentativního obrázku podle obsahu stránky.

3.6.12. Nad rámec základního HTML obsahuje zdrojový kód stránek i validní sémantické značkování vybraných objektů (události, místa, osoby apod.) podle specifikace Schema.org JSON-LD.

3.6.13. Jsou použity validní Google rich snippets pro všechna relevantní data, která Google podporuje (zejména Article, Breadcrumb, Review, Event, FAQ, How-to, Job Posting, Local Business Listing, Logo, Product, Q&A, Video).

3.6.14. Obsah, která má být indexovatelný je dostupný bez JavaScriptu.

3.7. Přístupnost

3.7.1. Všechny obrázky mají alternativní popis.

3.7.2. Web je ovladatelný pomocí klávesnice.

© Nehoupat, s.r.o. a 4E consulting, s.r.o.

3.7.3. U webů jsou respektována Web Content Accessibility Guidelines 2.1 minimálně v úrovni shody AA.

3.7.4. Používá se značkování WAI-ARIA v souladu s https://www.w3.org/TR/wai-aria-practices/.

3.7.5. Všechny formulářové prvky na webech mají label nebo aria-label.

3.8. Rychlost

3.8.1. Není použitý "viewstate" ani podobný mechanismus komplikující cachování a zpomalující interakce s webem.

3.8.2. CSS a JavaScript soubory jsou minifikované.

3.8.3. Používá se brotli, popř. gzip komprese a současně ochrana proti BREACH zranitelnosti u přenosu osobních či citlivých dat.

3.8.4. Obrázky jsou optimalizované, včetně uživatelsky nahrávaných.

3.8.5. JavaScript se načítá v maximální možné míře pomocí async nebo defer či jinou metodou zajišťující neblokující vykreslování stránky.

3.8.6. V relevantních případech (dlouhé výpisy) se používá lazy loading obrázků.

3.8.7. Používají se jen nejnutnější cookies, session cookie se vytváří až je reálně potřeba (pro umožnění lepšího cachování).

3.8.8. Používá se maximálně 10 cookies, každá o max. velikosti 4 kB.

3.8.9. Používá se dns-prefetch.

3.8.10. Assety (statický obsah) mají velmi dlouhou dobu uchovávání v cache (max-age či expires). Invalidace se provádí změnou názvu assetu.

3.8.11. Je použit protokol HTTP/2 na přístup ke všem zdrojům; výjimkou jsou externí služby, kde to dodavatel není schopen ovlivnit.

3.9. Zabezpečení

3.9.1. Systém netrpí základními zranitelnostmi, zejména

- Aktuální OWASP Top 10
- Obcházení autorizace - např. přístup k datům jiných zákazníků/uživatelů nebo funkcím správce z běžného účtu
- Nezabezpečené session ID - např. token, který lze uhodnout; token uložený na nezabezpečeném místě atp.

© Nehoupat, s.r.o. a 4E consulting, s.r.o.

- Injections - SQLi, NoSQLi, XXE, OS command injection, ...
- Cross-site scripting (XSS) - např. volání nezabezpečených funkcí JavaScriptu, provádění nezabezpečených manipulací s DOM, výpis uživatelského vstupu do HTML bez escapování.
- Cross-site request forgery (CSRF) - např. zpracování požadavků s hlavičkou Origin z jiné domény.
- Použití frontend i backend knihoven se známými zranitelnostmi
- Další zranitelnosti, které je možno detekovat běžnými automatizovanými nástroji

3.9.2. Nejsou veřejně přístupné interní a vývojové soubory a adresáře jako např. .git repozitář, konfigurační soubory pro vývoj, sestavení nebo provoz, source maps atp.

3.9.3. Jako zdroj aktuálních best practices je považován https://cheatsheetseries.owasp.org

3.9.4. Neexistují společné přístupové účty, každý pracovník Dodavatele i Zákazníka má samostatný přístup vedený na jeho jméno.

3.9.5. Uživatelé administrací mají k dispozici možnost aktivovat MFA (multi factor authentication, vícefaktorové ověřování). Pro role určené Objednatelem je použití MFA povinné.

3.9.6. Přístup k citlivým datům (osobní a přístupové údaje) je omezen výhradně na pracovníky s oprávněnou potřebou.

3.9.7. Oprávněná potřeba přístupu k citlivým datům je pravidelně kontrolována. Nadbytečné účty či přístupová oprávnění pracovníků bez oprávněné potřeby jsou bez zbytečného prodlení rušeny.

3.9.8. Je zajištěno, že neprodukční prostředí neobsahují produkční citlivá data. Dodavatel nekopíruje či nepřesouvá citlivá data z produkčního prostředí Zákazníka, pokud to Zákazník výslovně neschválil.

3.9.9. V případech, kdy systém zajišťuje autentizaci uživatelů, tak práce s hesly respektuje:

a. minimální délka hesla je 8 znaků

b. maximální délka hesla není omezena na méně než 64 znaků

c. nejsou omezeny povolené znaky, které lze použít

d. nepoužívají se tajné otázky jako jediný požadavek na obnovení hesla

e. při změně hesla se vyžaduje aktuální heslo a e-mailové ověření změny

f. nově vytvořená hesla jsou

    - ověřována podle seznamů běžných hesel

© Nehoupat, s.r.o. a 4E consulting, s.r.o.

- algoritmicky kontrolována, že neobsahují opakování typu aaaa nebo sekvence typu 1234
- algoritmicky kontrolána, že v heslu není část e-mailu nebo jména uživatele či brandu, používaných značek Zákazníka

g. nově vytvořená hesla jsou ověřována podle databází uniklých hesel

h. hesla jsou ukládána v hashovaném a salted formátu za použití paměťově nebo výpočetně náročné jednosměrné hashovací funkce

i. při detekci útoků pomocí hrubé síly je vynuceno vhodné uzamčení / ochrana proti přístupu k účtu

3.9.10. Ve Version Control System (VCS) nejsou uloženy žádná privátní hesla, certifikáty, klíče, přístupové údaje atp. (secrets). Výjimku tvoří secrets, které jsou společně s ostatními konfiguračními parametry uloženy v samostatném repozitáři a šifrovány bezpečným způsobem.

3.9.11. Je nasazen soubor security.txt podle posledního Internet-Draft nebo RFC.

3.9.12. V případě, že použitá součást obsahuje bezpečnostní chybu střední a větší závažnosti relevantní k systému, je součást aktualizována nejpozději do 30 kalendářních dnů, pokud je splněno:

a. Chyba má přidělený CVE identifikátor a současně

b. Existuje opravná verze či workaround od Dodavatele či autora této součásti

c. Nedošlo k písemné dohodě o tom, že se chyba nebude řešit

3.9.13. Externí zdroje se nenačítají z protocol-relative URL.

3.9.14. Všechny HTTPS URL obsahují Strict Transport Security hlavičku.

3.9.15. Všechny cookie mají nastavený příznak Secure.

3.9.16. Session cookie mají nastavené příznaky HttpOnly a SameSite.

3.9.17. Významné akce, zejména v administrací, obsahují CSRF tokeny.

3.9.18. Používají se bezpečnostní hlavičky X-Frame-Options, X-Content-Type-Options, Referrer-Policy a Permissions-Policy.

3.9.19. Stránky při přístupu přes protokol HTTP korektně (tj. se zachováním FQDN) přesměrovávají na stejné URL s protokolem HTTPS.

© Nehoupat, s.r.o. a 4E consulting, s.r.o.

3.9.20. Obsah a funkce jsou dostupné pouze pomocí protokolu HTTPS, přístup pomocí HTTP protokolu je umožněn pouze pro přesměrování na zabezpečenou variantu příslušného zdroje.

3.9.21. Všechny zdroje vkládané z jiných serverů, včetně iframes, jsou vloženy výhradně za použití protokolu HTTPS.

3.9.22. Je nastaven CAA záznam v DNS.

3.9.23. Je použit serverový certifikát schválený Zákazníkem. Jeho nasazování je automatizováno a platnost automaticky monitorována. Není použit certifikát s platností delší než 12 měsíců, klíč certifikátu se rotuje minimálně jednou ročně.

3.9.24. Není použito Public Key Pinning.

3.9.25. V URL není nikdy osobní údaj.

3.9.26. Na stránkách obsahujících osobní údaje je minimalizováno použití knihoven z "public CDN" - např. Google Hosted Libraries, BootstrapCDN atp. V těchto případech je vždy použito SRI (Subresource Integrity).

3.9.27. V systému jsou implementovány všechny relevantní funkcionality, které vyžaduje GDPR s ohledem na zpracovávané osobní údaje. Výjimku tvoří operace, které manuálně provede Dodavatel v rámci poskytování Podpory.

3.9.28. Inline JavaScript (script type="text/javascript") je povolen pouze s nonce atributem, který se mění pro každý Request. Inline application/json je povolený i bez nonce.

3.9.29. Je veden záznam o servisních zásazích na Infrastruktuře s přesnými záznamy času, pracovníka a provedené operace.

3.9.30. Systém obsahuje opatření pro skokový nárůst Návštěvníků webových stránek či hackerské útoky.

3.10. Zakázané technologie

3.10.1. Není používána klientská technologie Adobe Flash, Microsoft Silverlight, Oracle Java ani podobná, vyžadující binární pluginy v prohlížeči uživatele.

3.11. Chybové stavy, chybové stránky

3.11.1. Požadavek na neexistující obsah vrací stavový kód HTTP 404. Chyba backend serveru vrací stavový kód HTTP 50x, údržba stavový kód HTTP 503 a při aplikaci rate limitingu je klientovi vrácen stavový kód HTTP 429.

3.11.2. Existují lokalizované error pages (400, 401, 403, 404, 503 /maintenance/, ostatní 4xx, 5xx); všechny tyto stránky jsou "custom", jejich obsah se liší od standardních výchozích stránek webserveru.

© Nehoupat, s.r.o. a 4E consulting, s.r.o.

3.12. Nasazování nových verzi

3.12.1. Při spouštění nového webu, který nahrazuje web stávající, postupoval Dodavatel tak, aby byl výpadek provozu během přechodu minimální, pokud možno nulový. Tj. pokusil se např. zajistit provoz přes proxy a zajistil si dopředu vhodný HTTPS certifikát. V žádném případě nedošlo k smazání libovolných dat, logů či nastavení původního webu.

3.12.2. Při spouštění nového webu, který nahrazuje web stávající, postupoval dodavatel tak, že se zvýšenou pozorností monitoroval a vyhodnocoval po dobu minimálně 10 dnů v souborech protokolu chyby 404. V případech, kdy toto URL mělo být funkční, zajistil jeho zprovoznění, či přesměrování v nejkratší možné lhůtě.

3.12.3. Při spouštění libovolného nového webu, který nahrazuje web stávající a současně je indexovaný vyhledávači, vypracoval dodavatel analýzu mapující URL všech stránek původního (stávajícího) webu na nový web a v okamžiku spuštění nového webu zajistil trvalé přesměrování starých URL na nové.

3.12.4. Součástí procesu vývoje a deploymentu je verzování databázových schémat a nastavení pro migraci dat nebo zajištění stejného či lepšího efektu, který tento požadavek zajišťuje.

3.12.5. Existuje více prostředí (minimálně vývojové, qa a produkční). Vývojovým prostředím je myšleno typicky lokální vývojové prostředí jednotlivého vývojáře či vnitrofiremní vývojové prostředí dodavatele. QA (Quality Assurance) prostředí je zpřístupněno Zákazníkovi pro testování funkčnosti a jedná se o prostředí technologicky velmi blízké produkčnímu prostředí (s menšími nároky na výkon a distribuovanost aplikace, pokud toto není předmětem testování). Produkčním prostředím je míněno prostředí veřejně přístupné návštěvníkům a administrátorům webů.

3.12.6. Jediné prostředí, které je veřejně přístupné, je produkční prostředí.

3.12.7. Pro vývoj a deployment jsou použity techniky a nástroje, které umožní automatizované nasazování a testování nových verzí aplikace. Popis nasazování je součástí dokumentace. Součástí deploymentu je automatizace přinejmenším těchto operací nebo zajištění stejného či lepšího efektu, který tyto operace poskytují:

a. build aplikace (včetně generování CSS a JS skriptů apod.),

b. přenos na cílové prostředí a kontrola závislostí,

c. přepnutí aplikace do maintenance modu (pokud je nutné),

d. migrace DB,

e. výměna aplikačního kódu,

f. vypnutí maintenance modu (pokud je nutné).

© Nehoupat, s.r.o. a 4E consulting, s.r.o.

3.12.8. Postup nasazování na libovolné běhové prostředí je stejný pro všechna prostředí s výjimkou vývojového prostředí a je plně automatizován.

3.13. Praktiky a metodiky

3.13.1. Jsou vybrány a definovány vhodné standardy pro zajištění čistoty zdrojového kódu (coding standards). Popis standardů je součástí dokumentace zdrojového kódu.

3.13.2. Zdrojové kódy jsou verzovány pomocí DCVS/CVS nástroje a uloženy v repozitářích. Zákazník má stálý read-only přístup ke všem těmto repozitářům. Popis verzovacího workflow je součástí dokumentace.

3.13.3. Změny zdrojového kódu jsou do repozitářů promítány nejméně 1x týdně.

3.13.4. Funkce, které je možné a vhodné (nejen technicky, ale zejména z business logiky) realizovat asynchronně, jsou takto řešeny (např. rozesílání e-mailů).

3.13.5. Je použit přístup "Secure by design". Jsou použity frameworky, šablonovací jazyky nebo knihovny, které systémově řeší nedostatky implementace escapováním výstupů a sanitizací vstupů (např. ORM pro pro přístup k databázi, UI frameworky pro vykreslování DOM).

3.13.6. Dodavatel postupuje tak, aby nevznikal zbytečný technologický dluh. Technologickým dluhem je myšlen zejména:

a. důsledek postupů, které v zájmu krátkodobého zvýšení produktivity způsobí vznik provizorních řešení, která přinesou zvýšené náklady na vznik finálního řešení nebo jeho další rozvoj a údržbu;

b. důsledek nečinnosti, kdy se zastaráváním použitého řešení zvyšuje nákladnost aktualizace či provozu systému nebo kdy zastaralé řešení bude obsahovat bezpečnostně zranitelné součásti.

3.13.7. V případech, kde se vyplatí vědomě technologický dluh vytvořit a kde k takovému postupu Zákazník vyjádří souhlas není nutné dodržovat předchozí bod. Dodavatel upozornil Zákazníka na všechny případy, kdy identifikoval, že se vyplatí vytvořit technologický dluh.

3.14. Automatizace

3.14.1. Vývojový proces zahrnuje nástroje a postupy, které zajistí automatizovanou kontrolu dodržování coding standards (linter), pre/post procesory a compilery CSS či JS, buildovací a balíčkovací nástroje.

3.14.2. Všechny konfigurační soubory specifické pro aplikaci (například nastavení webového serveru, nastavení dalších komponent jako třeba Redis, MongoDB, Varnish cache apod.) jsou ukládány a verzovány v Git repozitáři, ke kterému má Zákazník read-only přístup. Tyto soubory se automaticky používají pro konfiguraci serverových součástí; u serverových součástí, kde toto

© Nehoupat, s.r.o. a 4E consulting, s.r.o.

není možné nebo by bylo neadekvátně nákladné je toto nahrazeno dokumentací k ručnímu nastavení dané součásti (např. AWS CloudFront).

3.15. Externí služby

3.15.1. Všechny externí služby, které má Dodavatel záměr použít (včetně služeb jako Google Analytics, Google Tag Manager, Google Search Console, jiné cloudové služby ...), jsou písemně schváleny Zákazníkem. Účty k těmto službám jsou vytvořeny na správcovský účet ve vlastnictví Zákazníka a Dodavatel má k těmto službám (pokud je třeba) nasdílen přístup na svůj samostatný účet.

3.15.2. Návštěvnost webů je měřena a analyzována pomocí Google Analytics. Případné pokročilé měření nad rámec základních měřících kódů je součástí funkčních požadavků - např. Measurement Protocol či uživatelské interakce (události) negenerující zobrazení nové stránky (jako je třeba spuštění YouTube videa).

3.15.3. Na jednotlivé weby je možné v případě požadavku Zákazníka nasadit Google Tag Manager nebo obdobnou technologii. Zákazník určil, kdo za tag manager odpovídá.

4. POŽADAVKY NA DOKUMENTACI

4.1. Obecné

4.1.1. Veškerá technická, uživatelská či business dokumentace je v češtině.

4.1.2. Veškerá dokumentace je tvořena tak, aby podporovala potřeby Zákazníka pro bezpečnostní, technické a další audity a kontroly veřejnými i soukromými společnostmi a orgány.

4.1.3. Správnost a úplnost veškeré dokumentace dle této kapitoly je kontrolována a aktualizována minimálně 1x ročně a dále nejdříve dva měsíce a nejpozději týden před skončením platnosti Smlouvy.

4.2. Analýzy

4.2.1. Zákazník má k dispozici uspořádané a přehledné výstupy všech provedených analýz.

4.3. Návrhová a vývojářská dokumentace

4.3.1. Dodavatel předal Zákazníkovi vývojářskou dokumentaci v písemné podobě, obsahující minimálně:

a. Popis základní logiky/filozofie produktu.

b. Popis logické architektury systému, všech jeho komponent a jejich vazeb včetně diagramů.

c. Dokumentace návrhu databáze.

© Nehoupat, s.r.o. a 4E consulting, s.r.o.

d. Popis klíčových aplikačních entit a jejich vztahů

e. Dokumentace všech implementovaných síťových API (typicky RPC, REST, JSON API, GraphQL, SOAP, apod.)

f. Definice coding standards.

g. Popis release procesu.

h. Popis verzovacího workflow.

i. Testovací scénáře.

4.4. Provozní dokumentace

4.4.1. Dodavatel předal Zákazníkovi dokumentaci v písemné podobě, obsahující minimálně:

a. Dokumentace kompletní infrastruktury a repository s šablonami pro automatické nastavení infrastruktury.

b. Detailní instalační manuál.

c. Popis případných změn v nastavení operačních systémů.

d. Popis konfigurace aplikačních a webových serverů a konfigurací databází.

e. Seznam externích služeb, závislostí a datových toků (např. Mailchimp, Sentry, DataDog, CRM, ERP apod.)

f. Dokumentace periodických procesů (typicky cron jobs).

g. Dokumentace k používaným automatizacím (hooks, makefiles, playbooks, ...)

h. Dokumentace k zabezpečení, zejména pro účely auditů

- dokumentace k VPN
- způsob ukládání hesel
- politika práce s klíči a certifikáty
- seznam osobních údajů, se kterými systém pracuje
- diagram, kudy putují osobní údaje systémem a kde jsou uložena
- seznam třetích stran, které mají přístup k osobním datům a smlouvy s těmito stranami

© Nehoupat, s.r.o. a 4E consulting, s.r.o.

i. Dokumentace typů zasílaných e-mailů a způsobu jejich posílání (SMTP servery či služby a jejich požadavky na DNS záznamy).

j. Seznam standardních provozních úkonů a pracovních postupů pro správu systému.

k. Dokumentace k integracím či importům dat z externích zdrojů.

l. Detailní popis řešení zálohování a obnovy, včetně kompletních postupů Disaster Recovery. Dodavatel vytvořil a dále udržuje stále aktuální dokumentaci jednoznačně upravující kroky vedoucí k zajištění plné obnovy systému po havárii mající globální dopad na chod systému s ohledem na minimalizaci škod. Dokumentace DRP (Disaster Recovery Plan) je zpracována do nejmenšího detailu, to znamená vytvoření detailního postupu obnovy každé komponenty včetně popisu všech kroků vedoucí k její obnově. Pravidla zálohování obsahují vždy alespoň:

- specifikaci zálohovaných komponent (co je nutné zálohovat?)
- způsob jejich zálohování včetně časové návaznosti jednotlivých komponent (jakým způsobem se záloha má realizovat?)
- periodu zálohování (kdy / jak často se má záloha provádět?)
- retenční pravidla pro dobu a počet verzí uchovávaných záloh (jak dlouho a kolik verzí záloh se má uchovávat?)

m. Seznam administrátorských a servisních účtů k použitým operačním systémům, aplikacím a databázím.

n. Popis nastavení monitoringu a dohledu včetně použitých alertů a jejich konfigurace,

o. V samostatném dokumentu jsou evidovány metriky SLI a způsob jejich měření.

4.5. Bezpečnostní dokumentace

4.5.1. Dodavatel předal Zákazníkovi bezpečnostní dokumentaci v písemné podobě, minimálně v rozsahu:

a. Dokumentace k zabezpečení (VPN, ukládání hesel, popis použitých kryptografických prostředků atp.) zejména pro účely auditů.

b. Tabulka požadovaných síťových prostupů, ke každé povolené komunikaci obsahuje alespoň:

- Zdrojová adresa / Skupina adres
- Cílová adresa / Skupina adres
- Cílový komunikační port / Skupina komunikačních portů

© Nehoupat, s.r.o. a 4E consulting, s.r.o.

- Poznámka (Stručný text důvodu komunikace)

c. Seznam všech použitých TLS certifikátů s dobou platnosti včetně popisu a podrobného postupu pro jejich obnovu.

4.6. Uživatelská a business dokumentace

4.6.1. Dodavatel předal Zákazníkovi uživatelskou dokumentaci v písemné podobě, obsahující minimálně:

a. Návod na zadávání a úpravu obsahu. Může odkazovat na dokumentaci použitého CMS (DMS, PIM, atp.) Může mít formu webové stránky dostupné přímo z rozhraní aplikace.

b. Dokumentace pro administrátorské role aplikace, včetně popisu správy uživatelů, rolí a jejich oprávnění.

5. Sledované ukazatele

5.1. Obecné

5.1.1. V samostatném provozním dokumentu budou definovány SLI (Service Level Indicators - vyhodnocované metriky) a k nim příslušné SLO (Service Level Objectives - cíle dosahovaných SLI, většinou jako minimální či maximální hodnota, popř. rozsah hodnot - typicky za udaný čas). U testování rychlosti pomocí webpagetest.org zahrnuje SLO region, z jakého je prováděn test.

5.1.2. Dodavatel zajišťuje měření a vyhodnocování jednotlivých SLI.

5.1.3. V dokumentu jsou definovány typy sledovaných stránek (např. homepage, landing page, hledání, ...) a konkrétní sledovaná URL pro související SLI.

5.1.4. Dokument SLI/SLO byl odsouhlasen před zahájením fáze 6 - Předání do pilotního provozu.

5.1.5. SLO uvedené tučně jsou minimální hodnoty v okamžiku uzavírání Smluv, po dohodě může být upraveno v dokumentu SLI/SLO. Pokud jsou nové hodnoty mírnější, je změna SLO písemně oddůvodněna.

5.2. Dostupnost

5.2.1. Dodavatel zajišťuje dodržení **minimální dostupnosti webů 99.5 % a administrace 95 %** měsíčně. Dodavatel není odpovědný za nedostupnost způsobenou nefunkčností infrastruktury či prostředků, které zajišťuje Zákazník, pokud dodrží Reakční lhůty.

5.2.2. Dosažená Dostupnost v procentech se vypočítá za každý kalendářní měsíc tak, že celkový počet celých minut, po který byla služba dostupná nebo probíhala plánovaná údržba v servisním okně, se vydělí celkovým počtem minut v měsíci a vynásobí 100. Pokud je mezi

© Nehoupat, s.r.o. a 4E consulting, s.r.o.

samostatnými nedostupnostmi období kratší než 10 minut, považuje se toto celé období za nedostupnost.

5.3. Zátěž

5.3.1. Systém je realizován tak, že je připraven na současné používání **250 návštěvníků a 50 administrátorů** bez zaznamenatelného poklesu rychlosti. Web musí být funkční i při současném používání **500 návštěvníky a 100 administrátory**. V tomto případě je akceptovatelné **navýšení rychlosti odezvy až na 300 %**, nicméně web i administrace jsou stále použitelné pro práci.

5.4. Rychlost

5.4.1. Jako referenční prostředí pro desktopové měření rychlosti se považuje:

a. Prohlížeč Google Chrome v poslední stabilní verzi
b. Velikost displeje 1920x1280 (1080p, Full HD)
c. Konektivita Cable (5/1 Mbps 28ms RTT)

5.4.2. Pro celý "origin" Google Core Web Vitals, pokud jsou dostupná data v CrUX - **pass Core Web Vitals assessment.**

5.4.3. Pro vyjmenovaná typizovaná URL získávaná GET metodou

a. Core Web Vitals (LCP, FID, CLS) - **(good - "all green"**)
b. Google PageSpeed Insights Score Mobile / Desktop **(80/80)**
c. TTFB (Time To First Byte) **(max. 350 ms)**

5.5. Ostatní

a. Qualys SSL Labs Test Grade **(A)**
b. Securityheaders.com Grade **(C)**
c. Mozilla Observatory Grade **(D)**
d. RTO (recovery time objective) **(168 hodin)**
e. RPO (recovery point objective) **(24 hodin)**
f. Četnost HTTP chyb 50x **(max 0.02 % celý systém)**

© Nehoupat, s.r.o. a 4E consulting, s.r.o.

Tento dokument je předlohou pro vytvoření Zadání P.2, případně Zadání dalších Projektů.

Příloha P.[k doplnění] Smlouvy - Zadání Projektu

Realizace nového webového portálu Karlovarského kraje

1. SOUHRNNÉ ÚDAJE

1.1. Předmět obecně

Dodavatel zajistí komplexní řízení, analýzu a vývoj webového portálu pro Zákazníka. Zákazník obdrží k webovému portálu nevýhradní neomezenou licenci a kompletní zdrojové kódy.

1.2. Cena, doba a zajištění

Cena Projektu	Paušální cena - [K doplnění - částka, která vyplyne z Výstupu Projektu P.1 na základě stanovení skutečného rozsahu P.2, a to při využití hodinových sazeb z Nabídky, nejvýše však Maximální Finanční rozsah pro Projekt P.2 stanovený ve Smlouvě] hrazena po fázích.
Datum zahájení Projektu	[K doplnění]
Doba pro dokončení	[K doplnění (nejdéle však Maximální Časový rozsah pro Projekt P.2 stanovený ve Smlouvě)]
Zádržné	10 % z každého daňového dokladu z Ceny projektu Zaplacení: po odstranění poslední vady z Potvrzení o převzetí
Bankovní záruka	ne
Reklamační lhůta Projektu	12 měsíců

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

1.3. Smluvní pokuty za nedodržení Zadání

Nedodržení lhůty či termínu fáze projektu	2 000 Kč za každý započatý kalendářní den lhůty splnění

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

1.4. Fáze Projektu, požadavky na Harmonogram Projektu

č.	Zahájena	Hlavní Výstupy	Lhůta splnění[1]	Fakturace Ceny projektu
1	[K doplnění]	[K doplnění]	[K doplnění]	[K doplnění]
2				
3				
...				
...				

1.4.1. Dodavatel musí předat Zákazníkovi ke schválení:

a. výstupy všech fází, vyjmenované níže v tomto dokumentu jako "**Výstupy fáze**" u každé z fází.

[1] Od zahájení příslušné fáze

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

2. KONVENCE DOKUMENTU

2.1. Obecné

2.1.1. Tento dokument používá, a platí pro něj, veškeré konvence jak jsou definovány v Zadání K.1

2.2. Používané zkratky a pojmy

2.2.1. KrÚ - Krajský úřad Karlovarského kraje

2.2.2. KVK - Karlovarský kraj

2.2.3. [K doplnění]

2.3. Přílohy

2.3.1. [K doplnění]

3. PROJEKT

Základní popis, záměr, cíle a kontext projektu jsou popsány v Zadání P.1.

4. ODPOVĚDNOSTI

4.1. Činnosti zajišťované Dodavatelem

4.1.1. Dodavatel zajišťuje zejména:

a. projektové řízení,

b. technická a uživatelská analýza, návrh řešení,

c. implementace včetně integrací,

d. nasazení na infrastruktuře,

e. správa, konfigurace a aktualizace software serverového prostředí,

f. funkční testování,

g. uživatelské testování a

h. školení

webového Portálu Karlovarského kraje.

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

4.2. Činnosti zajišťované Zákazníkem

4.2.1. Zákazník pro Dodavatele zajistí:

a. Součinnost zaměstnanců Krajského úřadu

b. V případě dohody zajištění infrastruktury na prostředcích KrÚ

4.3. Organizační požadavky

4.3.1. Schůzky projektového týmu se budou konat alespoň jednou za dva týdny prezenční či distanční formou.

4.3.2. Vedení schůzek, pořizování a distribuci zápisů zajišťuje Dodavatel.

4.3.3. Na schůzkách se primárně sleduje plnění harmonogramu a zadaných úkolů. V případě dokončení fáze pak též předávání Výstupů.

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

5. POPIS VÝCHOZÍHO STAVU

[K doplnění]

6. POŽADAVKY NA VÝSTUPY

6.1. Fáze 1 -

6.1.1. [K doplnění]

6.1.2. Výstupy fáze 1

a. [K doplnění]

6.2. Fáze n -

6.2.1. [K doplnění]

6.2.2. Výstupy fáze n

a. [K doplnění]

6.3. Kvalitativní vlastnosti

6.3.1. Veškeré Výstupy, popisované tímto Zadáním, jsou vytvořeny tak, aby byly dodržovány kvalitativní vlastnosti systému definované v Zadání K.1.

6.4. Sledované ukazatele

6.4.1. Sledované ukazatele jsou v provozním dokumentu, který tvoří přílohu [K doplnění] tohoto Zadání.

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

Příloha P.1 Smlouvy - Zadání Projektu

Tvorba Zadání pro nový webový portál Karlovarského kraje

1. SOUHRNNÉ ÚDAJE

1.1. Předmět obecně

Dodavatel zajistí tvorbu zadání (Zadání P.2) pro implementaci nového webového portálu Karlovarského kraje včetně provedení výzkumů, analýz, tvorby prototypu, grafiky webu a harmonogramu realizace a plánu migrace ze stávajícího řešení.

1.2. Cena, doba a zajištění

Cena Projektu	Paušální cena – 980.000 Kč bez DPH hrazena po fázích: Výzkumy – 294.000 Kč bez DPH Informační architektura a základní funkční požadavky – 196.000 Kč bez DPH Grafika webu – 98.000 Kč bez DPH Hi-fi prototyp a jeho ověření – 98.000 Kč bez DPH Technická analýza – 196.000 Kč bez DPH Projektový plán, kompletace zadání – 98.000 Kč bez DPH
Datum zahájení Projektu	účinností Smlouvy
Doba pro dokončení	21 týdnů
Zádržné	10 % z každého daňového dokladu z Ceny Projektu Zaplacení: po odstranění poslední vady ze všech Potvrzení o převzetí.
Bankovní záruka	ne
Reklamační lhůta Projektu	12 měsíců

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

1.3. Smluvní pokuty za nedodržení Zadání

Nedodržení lhůty či termínu fáze projektu	2 000 Kč za každý započatý kalendářní den lhůty splnění

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

1.4. Fáze Projektu, požadavky na Harmonogram Projektu

č.	Zahájena	Hlavní Výstupy	Lhůta splnění[1]	Fakturace Ceny projektu
1	Datum zahájení Projektu	Nálezy výzkumů	8 týdnů	30 %
2	Ukončením fáze 1	Informační architektura Wireframes Základní funkční požadavky	5 týdnů	20 %
3	Ukončením fáze 2	Grafika webu	3 týdny	10 %
4	Ukončením fáze 3	Otestovaný Hi-fi prototyp	3 týdny	10 %
5	Ukončením fáze 2	Funkční zadání	6 týdnů	20 %
6	Ukončením 4 a 5	Zadání realizace (P.2) Harmonogram Návrh technického řešení Service Level Indicators Plán dalšího rozvoje	2 týdny	10 %

[1] Od zahájení příslušné fáze

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

1.4.1. Dodavatel musí předat Zákazníkovi ke schválení dle Smlouvy:

a. výstupy všech fází, vyjmenované níže v tomto dokumentu jako "**Výstupy fáze**" u každé z fází;

b. grafické koncepty ve fázi 3.

1.4.2. Dodavatel musí předat Zákazníkovi k vyjádření dle Smlouvy minimálně:

a. návrh uživatelského testování ve fázi 4;

b. rozdělení vývoje na realizační projekt a plán dalšího rozvoje a návrh technického řešení ve fázi 6.

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

OBSAH ZADÁNÍ

SOUHRNNÉ ÚDAJE 1
- Předmět obecně 1
- Cena, doba a zajištění 1
- Smluvní pokuty za nedodržení Zadání 2
- Fáze Projektu, požadavky na Harmonogram Projektu 3

KONVENCE DOKUMENTU 7
- Obecné 7
- Používané zkratky a pojmy 7
- Přílohy 7

PROJEKT 7
- Základní popis a záměr 7
- Cíle 8
- Kontext 8

ODPOVĚDNOSTI 9
- Činnosti zajišťované Dodavatelem 9
- Činnosti zajišťované Zákazníkem 9
- Organizační požadavky 9

POPIS VÝCHOZÍHO STAVU 10

POŽADAVKY NA VÝSTUPY 11
- Fáze 1 - Výzkumy 11
  - Výstupy fáze 1 11
- Fáze 2 - Informační architektura a základní funkční požadavky 11
  - Výstupy fáze 2 12
- Fáze 3 - Grafika webu 12
  - Výstupy fáze 3 12
- Fáze 4 - Ověření prototypu 13
  - Výstupy fáze 4 13
- Fáze 5 - Technická analýza 13
  - Výstupy fáze 5 16
- Fáze 6 - Zadání realizace 16
  - Výstupy fáze 6 19

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

Kvalitativní vlastnosti 20
Sledované ukazatele 20

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

2. KONVENCE DOKUMENTU

2.1. Obecné

2.1.1. Tento dokument používá, a platí pro něj, veškeré konvence jak jsou definovány v Zadání K.1

2.2. Používané zkratky a pojmy

2.2.1. KrÚ - Krajský úřad Karlovarského kraje

2.2.2. KVK - Karlovarský kraj

2.3. Přílohy

2.3.1. P.1.1 - Obsah a statistika současného webu.xlsx

2.3.2. P.1.2 - Interní bezpečnostní instrukce a politiky Zákazníka

3. PROJEKT

3.1. Základní popis a záměr

Název: Zadání pro nový webový portál Karlovarského kraje

Základní popis:

Účelem celé veřejné zakázky je analýza současného stavu a následná dodávka webového portálu www.kr-karlovarsky.cz. Součástí předmětu veřejné zakázky je rovněž provoz, podpora, údržba a rozvoj webového portálu.

Výstupem projektu podle Zadání P.1 bude kompletní technické, funkční, vizuální a projektové zadání, vytvořené na základě výzkumů a analýz tak, aby podle něj bylo možné webový portál realizovat.

Tento výstup, po jeho projednání a případné úpravě parametrů následně Zákazník zamýšlí Dodavateli předat k realizaci ve formě Zadání P.2 - implementace a nasazení nového webového portálu Karlovarského kraje.

Jedna z fází Zadání P.2 je předání do pilotního provozu - v tento okamžik budou aktivovány služby dle Zadání S.1.

Celá realizace všech Zadání (P.1, P.2, S.1 a dalších) musí respektovat kvalitativní požadavky definované v Zadání K.1.

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

3.2. Cíle

Účelem Veřejné zakázky je vytvoření nového webového portálu Karlovarského kraje, který bude sloužit jako hlavní zdroj informací pro veřejnost, pracovníky úřadu, veřejnou správu v působnosti kraje a příspěvkových organizací.

Základní požadavek Zákazníka na webový portál je, aby vzniklo moderní modulární řešení, které mu umožní jednoduše vytvářet, upravovat dokumenty (stránky, multimediální obsah) a řídit jejich životní cyklus.

Realizace všech Zadání (P.1, P.2, S.1 a dalšího rozvoje) musí vést k naplnění cílů celé veřejné zakázky:

1. **Maximální přehlednost webu pro jeho návštěvníky.** Web by měl být svou strukturou a zpracováním jednoduchý a přehledný, aby návštěvníci mohli co nejdříve dohledat sledované informace. Důležitá je identifikace častých cílů různých cílových skupin a zajištění, že je těchto cílů návštěvník schopen dosáhnout.

2. **Co nejvyšší spokojenost editorů (redaktorů) na straně Zákazníka.** Předpokládá se zapojení většího počtu editorů, jejichž hlavní náplní práce nemusí být jen péče o web, a je pro ně proto důležité, aby mohli potřebnou změnu obsahu provést snadno a rychle.

3. **Minimalizace možnosti vnějších napadení webu a jejich případných dopadů.** Vzhledem k tomu, že systém je Informačním Systémem Veřejné Správy, je důležité zajištění jeho bezpečnosti.

4. **Co nejkratší lhůty pro korektní vyřešení požadavků na podporu či incidentů.**

3.3. Kontext

Hlavním důvodem pro tvorbu nového portálu Karlovarského kraje je zastaralost současného řešení, které mimo to, že nesplňuje současné technické standardy a uživatelské požadavky administrátorů, tak zejména neslouží návštěvníkům portálu nalézt snadno požadované informace.

Důvody se tak dají shrnout na

Technické
- zastaralý a již nevyhovující publikační systém
- nesplňování podmínek zákona o přístupnosti pro návštěvníky se specifickými nároky
- obava z možného napadení webu vzhledem ke stáří použitého systému

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

Uživatelské

- špatná hierarchie informací ztěžuje používání webu
- starý vzhled postrádající vizuální identitu
- celková těžkopádnost webu
- obtížné a špatně funkční vyhledávání
- nepřehlednost, špatná ergonomie, neresponzivní web

Jednou z inspirací je pro nás portál Moravskoslezského kraje (www.msk.cz).

4. ODPOVĚDNOSTI

4.1. Činnosti zajišťované Dodavatelem

4.1.1. Dodavatel zajišťuje zejména:

a. koordinace prací a projektové řízení pro včasné splnění všech lhůt a Výstupů,

b. kompletaci, udržování a organizaci dokumentace,

c. výzkumné činnosti, analýzy

d. technická a funkční analýza, návrh řešení,

e. grafické návrhy a konceptuální návrhy,

f. tvorba prototypu,

g. uživatelské testování,

h. tvorbu projektového plánu

pro tvorbu Zadání realizace webového Portálu Karlovarského kraje.

4.2. Činnosti zajišťované Zákazníkem

4.2.1. Zákazník pro Dodavatele zajistí:

a. Součinnost zaměstnanců Krajského úřadu pro provedení výzkumů a testování,

b. zajištění dat či přístupů k analytickým a případně dalším datům současného portálu,

c. vytipování respondentů pro uživatelské testování.

4.3. Organizační požadavky

4.3.1. Schůzky projektového týmu se budou konat alespoň jednou za dva týdny prezenční či distanční formou.

4.3.2. Vedení schůzek, pořizování a distribuci zápisů zajišťuje Dodavatel.

4.3.3. Na schůzkách se primárně sleduje plnění harmonogramu a zadaných úkolů. V případě dokončení fáze pak též předávání Výstupů.

5. POPIS VÝCHOZÍHO STAVU

Stávající řešení je provozováno zejména na https://www.kr-karlovarsky.cz a http://cms.kr-karlovarsky.cz/obcan/Templates/index.aspx.

Zákazník jako největší problémy vnímá:

a. Nepřehlednost a neatraktivita webu

b. Pomalá odezva webu

c. Neplnění požadavků zákona o přístupnosti

d. Neucelenost jednotlivých části, některé segmenty současného webu vznikaly průběhem času

e. Technické omezení současného publikačního systému - MS Sharepoint 2010

   - nemožnost úpravy některých grafických stylů či prvků
   - to jakým způsobem publikační systém zapisuje kód
   - špatné zobrazené webu na mobilních zařízení

f. Neintuitivní práce s administrací CMS

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

6. POŽADAVKY NA VÝSTUPY

6.1. Fáze 1 - Výzkumy

6.1.1. Dodavatel zanalyzoval současný obsah a rozsah webu KVK.

6.1.2. Je proveden výzkum mezi mezi zástupci všech odborů, samostatných oddělení KrÚ a vybranými členy Rady KVK.

6.1.3. Je provedena identifikace cílových skupin a výzkum potřeb uživatelů webu KVK z řad veřejnosti na základě analýzy dat poskytnutých Zákazníkem. Např. chování uživatelů zjištěné na základě Google Analytics či měření pomocí nástrojů, které Zákazník ve spolupráci s Dodavatelem nasadil na stávající web KVK.

6.1.4. Ve spolupráci s Zákazníkem provedl Dodavatel výzkum mezi cílovými skupinami uživatelů webu.

6.1.5. Výstupy fáze 1

a. Zpráva ve formátu DOCX a PDF shrnující průběh a závěry výzkumů, zejména

- identifikace cílových skupin
- jak cílové skupiny potřebují používat web
- jaké informace je potřeba zveřejnit pro jednotlivé cílové skupiny
- jaké jsou potřeby Zákazníka
    - zásadní funkční požadavky
    - požadavky odborů a oddělení na strukturu
    - zásadní problémy, které je třeba řešit

6.2. Fáze 2 - Informační architektura a základní funkční požadavky

6.2.1. Dodavatel vytvořil všechny výstupy této fáze na základě schválených závěrů výzkumů a analýz v předchozí fázi a případně dalších potřebných rozhovorů s zástupci KrÚ.

6.2.2. Dodavatel identifikoval klíčové stránky webu - stránky, pro které má význam vytvářet grafický návrh.

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

6.2.3. Dodavatel vytvořil drátěný model (wireframe) webu v editovatelném formátu a v nástroji, na kterém se dohodl se Zákazníkem tak, aby bylo možné v dalších fázích v tomto nástroji rozšířit wireframe o grafiku a funkce klikatelného prototypu. Wireframe je vytvořen tak, že znovupoužitelné komponenty stránek jsou vytvořeny (podle zvoleného nástroje) jako knihovní "komponenty" / "symboly" - kdy změna knihovního komponenty způsobí změnu všech jejich instancí.

6.2.4. Dodavatel vytvořil základní katalog požadovaných funkcí webu a administrací, zaměřený zejména na jiné, než obvyklé funkce CMS.

6.2.5. Dodavatel navrhl komunikační strategii webu a její pravidla
- Cíle projektu
- Cíle komunikace
- Cílové skupiny komunikace
- Klíčová sdělení

6.2.6. Výstupy fáze 2

a. Informační architektura - diagram, PDF.

b. Seznam typových stránek, identifikace klíčových stránek (DOCX).

c. Nastavení komunikační strategie webu (DOCX).

d. Základ katalogu funkčních požadavků, zaměřený zejména na jiné než obvyklé funkce CMS - nástroj na řízení požadavků nebo dokument (DOCX, XLSX).

e. Wireframe, základní komponenty stránek - formát dle dohody se zákazníkem, preferovány nástroje jako Figma, Sketch, Adobe XD atp.

6.3. Fáze 3 - Grafika webu

6.3.1. Dodavatel předložil Zákazníkovi ke schválení postupně koncept grafiky webu. Při neschválení konceptu Zákazníkem nebo po zásadních připomínkách Zákazníka, které fakticky zcela koncept mění předloží Dodavatel Zákazníkovi další, nový, koncept grafiky. Tento postup je Zákazník oprávněn využít až dvakrát, tedy Dodavatel je připraven navrhnout postupně až tři různé koncepty grafiky.

6.3.2. Dodavatel rozpracoval schválený koncept pro všechny klíčové stránky webu v podobě pro desktopovou a mobilní verzi.

6.3.3. Výstupy fáze 3

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

a. Grafika klíčových stránek v editovatelném formátu v nástroji dle dohody se Zákazníkem (viz fáze 2).

6.4. Fáze 4 - Ověření prototypu

6.4.1. Dodavatel rozpracoval grafiku webu do funkčního (klikatelného) High-fidelity prototypu.

6.4.2. Dodavatel navrhl podobu uživatelského testování a předloží ji Zákazníkovi k vyjádření.

6.4.3. Ve spolupráci se Zákazníkem provedl Dodavatel uživatelské testování podle dohodnuté podoby.

6.4.4. Dodavatel zdokumentoval průběh a závěry uživatelského testování.

6.4.5. Na základě závěrů uživatelského testování upravil Dodavatel výstupy předchozích fází a prototyp.

6.4.6. Výstupy fáze 4

a. Dokumentace uživatelského testování (PDF).

b. Funkční prototyp s finální podobou grafického návrhu, upravený o závěry uživatelského testování.

6.5. Fáze 5 - Technická analýza

6.5.1. Dodavatel na základě Výstupů předchozích fází, požadavků v této kapitole a dalších analýz zpracoval přesnou detailní specifikaci systému.

6.5.2. Funkce webu pro návštěvníky

a. Vyhledávání na webu

b. Základní funkce webu pro návštěvníky

c. Další funkce webu pro návštěvníky (formuláře, sociálních sítě, multimédia, mapy, atp.)

6.5.3. Zajištění bezpečnosti webu i celého systému včetně způsobu detekce a způsobu oprav bezpečnostních zranitelností.

6.5.4. Další funkce či vlastnosti systému

a. Veřejná i interní API, pokud jejich potřebu ukážou výzkumy a analýzy.

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

b. Funkce požadované právními předpisy (např. GDPR, zákon o kybernetické bezpečnosti atd.)

c. Vícejazyčný obsah (angličtina, němčina)

6.5.5. Uživatelské role administrací

a. Uživatelé jsou rozděleni do oddělení, odborů a úseků. Každý administrátor má přiřazené části obsahu, které má právo editovat.

b. Role Editor:

- vytvoření a aktualizace dokumentu CMS a DMS,
- vyhledávání dokumentů dle parametrů.

c. Role schvalovatel:

- Práva editora
- Publikace dokumentů a stránek
- Práce s uživateli

d. Role Administrátor:

- Plná práva v rámci webu

6.5.6. Autentizace

a. Uživatelské účty jsou spravovány a řízeny v rámci AD, případně systémem IDM.

b. Přihlašování uživatelů s využitím SSO.

6.5.7. Požadavky na administrace

a. CMS a DMS jsou v rámci jednotného rozhraní.

b. Funkce vrácení poslední akce.

c. Logování a zobrazování změn, včetně osoby odpovědné za změnu.

d. Ukládání historie verzí a návrat ke starým verzím dokumentů.

e. Aktualizace dokumentů (nahrazení původního dokumentu novým).

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

f. Archivace vložených dokumentů.

g. Editace metadat.

6.5.8. Požadavky na CMS

a. Vytváření různých typů stránek dle předdefinovaných šablon

b. Podpora příloh (dokumenty z DMS, externí odkazy, multimediální obsah).

c. WYSIWYG editor pro stránky a určená metadata. Minimálně s funkcemi:

- kopírování metodou Copy/Paste. Zobrazení bude respektovat vizuální styl webu
- předdefinované styly. Uživatel nesmí řešit, jak má vypadat výsledek
- min. 3 úrovně nadpisu, tabulky, fotografie, víceúrovňové seznamy
- práce s velkými tabulkami online
- vkládání videí z YouTube pouze zadáním správného odkazu
- manuální a automatický ořez fotografií v předdefinovaných poměrech stran

d. Nahrávání dokumentů z počítače či odkazu

- možnost uploadu více souborů současně.
- drag & drop upload

e. K dokumentu je umožněno připojení souborů již nahraných do systému.

6.5.9. Požadavky na DMS

a. Je možné definovat životní cyklus dokumentů

- proces schvalování a publikace dokumentů může být různý pro každý odbor
- dokument může být zveřejněn na dobu určitou od-do nebo na dobu neurčitou
- schvalování je vždy pro celý dokument nikoliv pro jeho část
- E-mail schvalovateli s požadavkem ke schválení dokumentu.
- E-mail autorovi po schválení jeho dokumentu

b. Přehled dokumentů obsahuje minimálně funkce:

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

- filtrování dokumenty dle parametrů (osoba, datum zveřejnění, datum aktualizace, odbor, štítky atd)
- fulltextové vyhledávání nad všemi dokumenty včetně metadat (název, autor, obsah, obsah souborů, klíčová slova, atd.) a porovnávat jejich obsah a vypsat případně shody s jinými dokumenty.
- zobrazení, jak dlouho je dokument zveřejněn

c. Zařazování dokumentů do hierarchických složek a jejich správu. Ke složkám mohou být přiřazeny osoby/odbory.

6.5.10. Integrace

a. Externí systémy

b. Další webové služby a systémy kraje

6.5.11. Školení

a. Definice potřebného rozsahu a formy školení

b. Definice rozsahu a formy uživatelské dokumentace.

6.5.12. Migrace dat

a. Podrobně zpracovaná analýza zdrojových dat a jejich formátu.

b. Vytvoření postupu pro migraci dat při přechodu do pilotního a následně do produkčního provozu.

c. Definice požadavků na spouštěcí plán a okolnosti ovlivňující nasazení do produkčního provozu.

6.5.13. Výstupy fáze 5

a. Detailní a ucelená specifikace funkčních požadavků na systém ve formě slovních popisů, user stories nebo use cases a specifikace nefunkčních (kvalitativních) požadavků nad rámec Zadání K.1 (Dokument či dokumenty v editovatelné podobě).

6.6. Fáze 6 - Zadání realizace

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

6.6.1. Dodavatel vytvořil podrobný harmonogram realizace a smysluplných fází a ve spolupráci se Zákazníkem rozdělil funkční požadavky do jednotlivých fází realizace tak, aby bylo možné plnohodnotný systém nahrazující stávající řešení webu KVK nasadit do provozu co nejdříve.

6.6.2. Realizace je naplánována minimálně do pěti fází. Fakturace jednotlivých fází odpovídá jejich lhůtám a náročnosti.

6.6.3. Předposlední fáze obsahuje testovací migraci dat a komplexní testování systému, které zajistí Dodavatel a jedním z Výstupů je kompletní dokumentace dle Zadání K.1.

6.6.4. Poslední fází je pilotní provoz systému, který trvá alespoň 21 dnů, během kterého se aktivují služby dle Zadání S.1 bez sankcí, otestují reálné hodnoty SLI a je ukončen

a. opravami chyb a nedostatků nalezených během pilotního provozu,

b. uživatelským testováním obsahu včetně zapracování všech důležitých nálezů,

c. vzorovým výkazem pilotního provozu podle S.1 kapitola 6.5,

d. odsouhlasenými hodnotami SLO pro produkční provoz,

e. finální migrací dat,

f. předáním do produkčního provozu.

6.6.5. Součástí harmonogramu je určení odpovědností stran za jednotlivé kroky realizace systému včetně tvorby obsahu, který nebude součástí migrace. Školení pracovníků KrÚ je naplánováno do vhodné fáze tak, aby měli dostatek času doplnit potřebný obsah před spuštěním pilotního provozu systému.

6.6.6. Doba pro dokončení Projektu dle Zadání P.2 není delší než Maximální Časový rozsah pro Projekt P.2 stanovený ve Smlouvě.

6.6.7. Dodavatel dále ve spolupráci a po dohodě se Zákazníkem vyčlenil rozpracované nebo příliš komplexní a neprioritní funkční požadavky do samostatného dokumentu pro další rozvoj.

6.6.8. Dodavatel navrhl a oddůvodnil návrhy úprav dokumentu K.1 pro realizaci systému. Zákazník schválil či zamítl jednotlivé úpravy.

6.6.9. Dodavatel k harmonogramu vytvořil podrobnou kalkulaci jednotlivých fází s použitím jednotkových sazeb odpovídajících Nabídce. Součet cen všech fází, tedy cena Projektu, nepřekračuje Maximální Finanční rozsah pro Projekt P.2 stanovený ve Smlouvě.

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

6.6.10. Dodavatel navrhl technické řešení, zejména:

a. Architektura a koncepce systému

b. Použité frameworky či celé systémy (např. CMS)

c. Použité serverové služby včetně major verze (webserver, cache server, databázový server, aplikační server atp.)

d. Významně využívané programovací jazyky

e. Způsob technického řešení významných funkcí

f. Technické řešení jazykových mutací webu

g. Podporované operační systémy

h. Návrh testovací a provozní infrastruktury

- provoz na infrastruktuře Zákazníka nebo zajištěné Dodavatelem
- Odhadované HW nároky pro požadovanou zátěž
- Počty a účel jednotlivých serverů či dalších komponent a jejich parametry (např. CPU, RAM, úložiště, atp.)
- vliv na cenu služeb dle S.1

6.6.11. Dodavatel navrhl Strategii řízení komunikace při realizaci

a. Používané nástroje pro komunikaci, zajištění jejich přístupu.

b. Definování projektového týmu, rolí a druhů a četností schůzek.

c. Definování způsobu, jakým bude Zákazníkovi umožněno sledovat, zda je realizace zakázka plněna řádně a včas.

6.6.12. Dodavatel vytvořil návrh provozního dokumentu s metrikami, které budou při provozu systému vyhodnocovány a k nim příslušné SLO (Service Level Objectives - cíle dosahovaných SLI, většinou jako minimální či maximální hodnota, popř. rozsah hodnot - typicky za udaný čas). Minimální rozsah a hodnoty metrik odpovídá kapitole 5 dokumentu K.1.

6.6.13. Dodavatel uspořádal a zkontroloval Výstupy předchozích fází a dílčí výstupy fáze 6 a vytvořil:

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

a. Zadání P.2 a ucelený soubor podkladů jako přílohy, které bez dalšího můžou sloužit pro realizaci systému podle této Smlouvy.

b. Soubor podkladů, které mohou sloužit pro další rozvoj systému včetně odhadů pracnosti.

6.6.14. Výstupy fáze 6

a. Zadání Projektu P.2 respektující aktuální Smlouvu, požadavky Zadání P.1 a předlohu v příloze Smlouvy P.0 (DOCX)

- Souhrnné údaje
- Fáze Projektu včetně jejich návazností, hlavních Výstupů podle funkčních i kvalitativních požadavků, lhůt a procent fakturace
- Projekt
- Odpovědnosti
- Funkční a další požadavky na výstupy (zejména funkční zadání)

b. Přílohy Zadání P.2 (různé elektronické formáty podle typu dokumentu, vždy v dále upravitelné podobě)

- Další výstupy předchozích fází (prototyp, informační architektura, ...)
- Upravené kvalitativní požadavky K.1
- Návrh technického řešení
- Podrobný harmonogram realizace
- Podrobná kalkulace jednotlivých fází
- Strategii řízení komunikace při realizaci
- Sledované ukazatele SLI a cílové hodnoty SLO

c. Doplněné Zadání S.1.

d. Popis funkcionalit pro další rozvoj mimo Zadání P.2

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

6.7. Kvalitativní vlastnosti

6.7.1. Veškeré Výstupy jsou připravovány tak, aby bylo možné při následné realizaci dodržet kvalitativní vlastnosti, které definuje Zadání K.1.

6.8. Sledované ukazatele

6.8.1. Během plnění Zadání P.1 nebudou sledovány žádné ukazatele ze Zadání K.1.

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

Příloha S.1 Smlouvy - Zadání Služeb

Nový webový portál Karlovarského kraje

1. SOUHRNNÉ ÚDAJE

1.1. Předmět obecně

Dodavatel zajistí provoz, podporu a údržbu celého systému na vlastní infrastruktuře či na infrastruktuře Zákazníka (podle Nabídky Dodavatele).

1.2. Cena, doba a zajištění

Cena služeb	Paušální měsíční cena – 45.000 Kč bez DPH Test obnovení záloh – 20.000 Kč bez DPH za 1 test
Datum zahájení Služeb	Předáním do pilotního provozu dle Zadání P.2
Doba poskytování Služeb	Po dobu platnosti Smlouvy
Reklamační lhůta Služeb	3 měsíce

1.3. Požadavky na Harmonogram Služeb

1.3.1. Během pilotního provozu dle Zadání P.2 se neuplatňují sankce dle bodu 1.5 Zadání S.1.

1.3.2. Skončením poslední fáze Projektu dle Zadání P.2 je systém v produkčním provozu.

1.4. Lhůty pro Službu Podpory

Požadavek / Incident	Reakční lhůta od oznámení Požadavku[1]	Lhůta pro vyřešení Požadavku či odstranění Incidentu od oznámení Požadavku
Běžný požadavek	1 pracovní den	5 pracovních dnů
Požadavek uživatelské podpory	1 pracovní den	2 pracovní dny
Incident kategorie 3	1 pracovní den	3 pracovní dny

[1] V případě lhůty v pracovních dnech musí být reakce zaslána nejpozději příslušný počet pracovních dní ve stejný čas, jako byl Požadavek oznámen.

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

Incident kategorie 2	1 pracovní den	1 pracovní den
Incident kategorie 1	4 hodiny	12 hodin

1.5. Smluvní pokuty za nedodržení Zadání

Nedodržení reakční lhůty	Jednorázově Kč 1.000,- za každé jednotlivé překročení lhůty o více než 50 %
Nedodržení lhůty pro vyřešení Běžného požadavku nebo Požadavku uživatelské podpory	Kč 1.000,- za každý započatý pracovní den
Nedodržení lhůty pro odstranění Incidentu kategorie 2 či 3	Kč 1.500,- za každý započatý pracovní den
Nedodržení lhůty pro odstranění Incidentu kategorie 1	Kč 1.500,- za každou započatou hodinu
Nedodržení minimální dostupnosti	5 % měsíční ceny Poskytování služeb Podpory a Údržby za každé započaté 1 % rozdílu mezi minimální a dosaženou dostupností. Sankce za nedodržení lhůty pro odstranění Incidentu kategorie 1 tímto není dotčena.

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

OBSAH ZADÁNÍ

SOUHRNNÉ ÚDAJE 1
Předmět obecně 1
Cena, doba a zajištění 1
Požadavky na Harmonogram Služeb 1
Lhůty pro Službu Podpory 1
Smluvní pokuty za nedodržení Zadání 2

KONVENCE DOKUMENTU 4
Obecné 4

PROJEKT KE KTERÉMU JSOU POSKYTOVÁNY SLUŽBY 4

ODPOVĚDNOSTI 4
Činnosti zajišťované Dodavatelem 4
Činnosti zajišťované Zákazníkem 4

POPIS VÝCHOZÍHO STAVU 5
IT prostředí Zákazníka 5
Rozsah a úroveň současných služeb 5

POŽADAVKY NA ÚROVEŇ SLUŽEB A VÝSTUPY 5
Provoz 5
Zálohování 6
Logování 6
Podpora 7
Výkazy 8
Údržba 9
Monitoring 9
Rozvoj 9
Kvalitativní vlastnosti a sledované ukazatele 10

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

2. KONVENCE DOKUMENTU

2.1. Obecné

2.1.1. Tento dokument používá, a platí pro něj, veškeré konvence jak jsou definovány v Zadání K.1

3. PROJEKT KE KTERÉMU JSOU POSKYTOVÁNY SLUŽBY

Služby zadané v tomto dokumentu jsou vázány k Zadání P.1 - Nový webový portál Karlovarského kraje a navazujících Zadání.

4. ODPOVĚDNOSTI

4.1. Činnosti zajišťované Dodavatelem

4.1.1. Dodavatel zajišťuje a předmětem plnění je zejména:

a. poskytování služeb Podpory a Údržby včetně aktualizací, monitoringu a výkazů,

b. provoz Portálu,

c. provoz testovacích a vývojových prostředků,

d. aktualizace dokumentace,

e. zajištění dalšího rozvoje

celého systému, vytvořeného podle Zadání P.1 a navazujících Zadání..

4.2. Činnosti zajišťované Zákazníkem

4.2.1. V případě využití infrastruktury Zákazníka zajistí tuto Zákazník pro Dodavatele, tedy zejména:

a. Síťová infrastruktura či její nastavení

b. Virtualizační platforma a licence na virtualizační platformu

c. Operační systém a licence k operačnímu systému

d. Provoz a správa DNS

e. Provoz a správa SMTP serveru

f. Úložiště pro zálohování

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

5. POPIS VÝCHOZÍHO STAVU

5.1. IT prostředí Zákazníka

5.1.1. Zákazník disponuje hardwarem a licencemi SW, které umožňují nabídnout Dodavateli provoz systému na infrastruktuře Zákazníka. Jmenovitě se jedná zejména o:

a. VMware 7 (možný provoz Windows či jiných podporovaných OS i distribucí Linux)

b. Windows Server 2016 a vyšší

c. IIS

d. MS SQL 2017

e. MS Exchange 2016

f. Office 365

5.1.2. Pro přístup k infrastruktuře Zákazníka se používá CheckPoint VPN (dostupní klienti pouze pro OS Windows).

5.1.3. V případě využití infrastruktury Zákazníka je Dodavatelova odpovědnost za provoz a údržbu od úrovně operačního systému (včetně).

5.1.4. Rozsah a úroveň současných služeb

5.1.5. Aktuálně je proškoleno cca 100 editorů, z nich je 10-30 aktivních a denně publikují obsah.

5.1.6. Podpora a údržba je řešena interně ad hoc dle potřeb uživatelů nebo peridicky u činností typu aktualizace, zálohování. Neevidujeme pokusy o útok na portál.

6. POŽADAVKY NA ÚROVEŇ SLUŽEB A VÝSTUPY

6.1. Provoz

6.1.1. Dodavatel systém provozuje a poskytuje jeho podporu a průběžné aktualizace všech prostředí a závislostí.

6.1.2. Je veden záznam o servisních zásazích na systému a zejména jeho infrastruktuře s přesnými záznamy času, pracovníka a provedené operace.

6.1.3. Podle Nabídky dodavatele je systém provozován na:

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

a. prostředcích a infrastruktuře, kterou pro Zákazníka zajistil Dodavatel a provádí její kompletní správu. V případě využití infrastruktury jako služby třetí strany je smlouva na tuto službu nastavena tak, že při neplnění povinností Dodavatel vůči třetí straně může infrastrukturu dále Zákazník využívat i bez součinnosti Dodavatele.

b. prostředcích a infrastruktuře Zákazníka.

6.1.4. Infrastruktura je využívána efektivně a ekonomicky.

6.1.5. Počty a kapacity virtuálních strojů, popř. dalších prostředků vychází z Výstupů Dodavatele v rámci Zadání P.1 a navazujících Zadání. V případě, že má být na základě Nabídky infrastruktura zajištěna Zákazníkem, jsou tyto Zákazníkem poskytnuty na základě jeho reálných možností. Obdobným způsobem je realizováno případné navyšování kapacit v průběhu plnění Smlouvy.

6.1.6. Dodavatel zajišťuje správu systému i správu (zejména aktualizace, profylaxe a monitoring) všech dalších potřebných SW součástí (např. operační systém, webserver, databáze, aplikační server a další).

6.1.7. Při nefunkčnosti infrastruktury, kterou zajišťuje Zákazník, jsou všechny lhůty mimo reakční lhůtu prodlouženy o dobu nefunkčnosti infrastruktury + 6 hodin.

6.1.8. Dodavatel nevyužívá infrastrukturu Zákazníka k jiným účelům než plnění Smlouvy. Porušení tohoto požadavku je považováno za incident kategorie 1.

6.1.9. Dodavatel zajišťuje i provoz všech neprodukčních prostředí a infrastruktury pro ukládání zdrojového kódu a nasazování systému (např. VCS, CI/CD server atp.)

6.2. Zálohování

6.2.1. Dodavatel ve spolupráci s odborem informatiky Zákazníka zajišťuje korektní zálohování řešení včetně všech dat.

6.2.2. Minimálně 1x v každém kalendářním roce proběhne test obnovení záloh a test celého DRP (disaster recovery plan).

6.3. Logování

6.3.1. Všechny HTTP požadavky na origin server(y) jsou logovány a agregovány na úroveň jednotlivého HTTP požadavku s ukládáním všech informací, dostupných v HTTP požadavku s výjimkou dat u POST požadavků.

6.3.2. Log soubory jsou k dispozici minimálně za posledních 180 dní.

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

6.3.3. Administrace uchovává minimálně za posledních 365 dní údaje o všech významných uživatelských operacích, alespoň:

a. čtení, změny a mazání uživatelských dat

b. změna bezpečnostních nastavení (změny hesel, aktivace / deaktivace MFA, změna nastavení logování)

c. přístupy k osobním údajům

d. změny obsahu webu

6.3.4. Záznamy v logu obsahují minimálně:

a. identifikace uživatele, který operaci provedl

b. IP adresa

c. čas, časová značka

d. typ a obsah operace a s jakým objektem byla provedena

6.4. Podpora

6.4.1. Dodavatel používá Zákazníkem provozovanou elektronickou evidenci všech požadavků (HelpDesk), reakcí na ně a způsobů vyřešení po celou dobu trvání smlouvy. V evidenci vede informace o tom, kdy byl vznesen požadavek, kdo jej vznesl, jaký byl jeho obsah, kdo jej vyřizoval, kdy bylo na požadavek reagováno a kdy a jak byl požadavek vyřešen. Po dohodě je přípustné použít i HelpDesk Dodavatele.

6.4.2. HelpDesk slouží jako provozní deník - on-line přístupná, strukturovaná a průběžně naplňovaná dokumentace vedená Dodavatelem, plně auditovaná s kompletní historií.

6.4.3. Provoz HelpDesku i s historií hlášení Incidentů zajistí Zákazník v režimu 24/7, pokud nebude dohodnuto při realizaci jinak. Zákazník standardně používá Service Desk Weby24 (www.weby24.cz/service-desk).

6.4.4. Dodavatel je organizačně, odborně a kapacitně připraven řešit požadavky a podporu celého systému.

6.4.5. Je dodržována klasifikace požadavků na:

a. **Běžný požadavek** - požadavek Zákazníka týkající se Provozu, Podpory nebo Údržby, běžné technické požadavky, žádosti o Drobné úpravy a jiné podobné požadavky, které nejsou ohlášením Incidentu ani požadavkem uživatelské podpory.

b. **Požadavek uživatelské podpory** - žádosti o radu, týkající se méně obvyklých scénářů práce s administrací nebo integracemi, jehož řešení obvykle není zachyceno v uživatelské dokumentaci. Typicky se jedná o technickou podporu při správě obsahu, konzultační podporu Zákazníka.

c. **Incident kategorie 3** (drobná závada) - systém má vady, které však neomezují jeho funkčnost. Jedná se zejména o vady v zobrazení prvků uživatelského rozhraní, jako je posunuté tlačítko, překlepy apod.

d. **Incident kategorie 2** (nekritické závady nikoliv drobné) - systém má vady, které částečně omezují jeho funkčnost, ale které přímo neohrožují či nesnižují ve významné míře naplňování cílů projektu dle Smlouvy. Vady způsobené Incidentem kategorie 2 lze obejít použitím jiného postupu v rámci řešení nebo zásahem Dodavatele.

e. **Incident kategorie 1** (kritické závady) - systém má vady, které způsobují jeho nefunkčnost či nefunkčnost jeho podstatných či kritických částí nebo byla v systému objevena bezpečnostní slabina, kvůli které byl odstaven. Dále se jedná o vady, které přímo ohrožují či snižují ve významné míře naplňování cílů projektu dle Smlouvy.

6.4.6. Požadavky, které řeší povinnosti Zákazníka vyplývající z nařízení GDPR, které nebyly součástí uživatelského školení a současně je není možné je uživatelsky vyřešit pomocí nástrojů, které poskytuje Zákazníkovi portál, jsou považovány za Incident kategorie 3.

6.4.7. Je dodržována reakční lhůta (převzetí požadavku a zahájení řešení fyzickým člověkem, ne automatem) a lhůta pro odstranění vady od nahlášení závady. Lhůty začínají běžet v okamžiku oznámení požadavku.

6.4.8. Bezpečnostní hlášení třetích stran na kontakty v security.txt jsou zaznamenány do HelpDesku a je zde zaznamenáno jak bylo s hlášením naloženo. Tyto hlášení jsou považovány za Incident kategorie 2.

6.5. Výkazy

6.5.1. Dodavatel poskytne za každý měsíc výkaz provozu systému, nejpozději do 15. dne následujícího měsíce.

6.5.2. Výkaz obsahuje minimálně:

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.

a. Dostupnost služby v procentech

b. Přehled využití servisního okna

c. Přehled řešených Incidentů s výsledným stavem

d. Dosažené hodnoty SLI

e. Využití kapacity infrastruktury

f. Doporučení k opatřením

6.5.3. Výkazy jsou vytvářeny v elektronické formě jako jeden či více dokumentů a zasílány na e-maily projektového týmu.

6.6. Údržba

6.6.1. Servisní okno probíhá primárně v noci a je stanovováno dle potřeby vzájemnou dohodou stran.

6.6.2. Součástí ceny Služeb jsou měsíční 2 hodiny určené na Drobné úpravy systému bez rozlišení typu činnosti. Nevyužité hodiny se nepřevádí do dalších měsíců.

6.6.3. Všechny použité součásti jsou v rámci servisních oken udržovány v aktuálních verzích podle doporučení Dodavatele či autora dané součásti.

6.6.4. Je věnován zvláštní důraz pravidelným a častým aktualizacím použitých CMS a frameworkům ve všech částech portálu stejně jako aktualizace serverových komponent (webserver, aplikační server, databázový server a další) tak, aby zbytečně nevznikal technologický dluh nebo jiné problémy, které mohou mít vliv na provoz a cíle systému.

6.7. Monitoring

6.7.1. Nedostupnost je zjištěna monitorovacím nástrojem třetí strany, na kterém se Zákazník s Dodavatelem dohodli včetně metodiky měření, popřípadě nahlášením nedostupnosti Zákazníkem (typicky v podobě hlášení incidentu).

6.7.2. Dodavatel často a pravidelně kontroluje obsah logů (typicky na výskyt HTTP chyb 5xx či 404), zátěž systému a funkčnost jednotlivých částí portálu a aktivně vyhledává a odstraňuje případné problémy.

6.8. Rozvoj

6.8.1. Dodavatel je organizačně, odborně a kapacitně připraven řešit další rozvoj celého řešení po celou dobu trvání Smlouvy.

6.8.2. Další rozvoj bude poskytován podle podmínek Smlouvy při dodržování hodinových sazeb uvedených v Nabídce.

6.9. Kvalitativní vlastnosti a sledované ukazatele

6.9.1. Veškeré služby, popisované tímto Zadáním musí být poskytovány tak, aby byly dodržovány kvalitativní vlastnosti a sledované ukazatele systému specifikované v Zadání K.1.

© Nehoupat, s.r.o., 4E consulting, s.r.o.