


**SERVISNÍ SMLOUVA
O ÚDRŽBĚ, PODPOŘE A ROZVOJI WEBOVÉHO PORTÁLU O LIDSKÝCH
PRÁVECH
Č. MSP-82/2022-MSP-CES**

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů („**Servisní smlouva**“)


SMLUVNÍ STRANY

(1) Česká republika – Ministerstvo spravedlnosti

se sídlem na adrese Vyšehradská 16, 128 10, Praha 2
IČO: 00025429
bankovní spojení: Česká národní banka
číslo účtu: 
zastoupená: Mgr. Elenou Ransdorfovou, ředitelkou odboru informatiky
(„**Objednatel**“)

a

(2) značkárna s.r.o.

se sídlem na adrese Roháčova 1095/77, 130 00 Praha 3,
společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, vložka 285624,
oddíl C
IČO: 29184550
DIČ: CZ29184550
bankovní spojení: Fio banka a.s.
číslo účtu: 
zastoupená: Jakubem Machalou, jednatelem
(„**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně „**Strany**“ a každý z nich samostatně „**Strana**“)

PREAMBULE

- (A) Objednatel oznámil ve zjednodušeném podlimitním řízení ve smyslu § 53 a násl. zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů („**ZZVZ**“) svůj úmysl zadat v tomto řízení veřejnou zakázku s názvem „Vytvoření a podpora webového portálu o lidských právech v českém jazyce“, jejímž předmětem je provedení komplexního díla a zajištění poskytování služeb údržby, podpory a rozvoje webového portálu („**Veřejná zakázka**“).
- (B) Současně s uzavřením této Servisní smlouvy byla mezi Objednatelem a Poskytovatelem uzavřena „Smlouva o dílo na vytvoření webového portálu o lidských právech v českém jazyce“, na základě níž se Poskytovatel zavázal pro Objednatele v souladu se zadávací dokumentací na Veřejnou zakázku („**Zadávací dokumentace**“) a Projektovým plánem provést dílo spočívající ve vytvoření webového portálu o lidských právech v českém jazyce a poskytnout Objednateli náležité oprávnění k jeho užití („**Smlouva o dílo**“).
- (C) Poskytovatel je v oboru informačních technologií a webových portálů odborníkem ve smyslu § 5 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („**Občanský zákoník**“) a prohlašuje, že má veškeré dostupné požadované znalosti a nejnovější relevantní zkušenosti v oblasti ICT technologií pro oblast tvorby webových stránek a aplikací, včetně technik požadovaných pro provedení takových plnění. Poskytovatel je proto připraven plnit své

povinnosti vyplývající ze Servisní smlouvy a realizovat předmět Veřejné zakázky v souladu s principy „best practice“ dle svého nejlepšího vědomí, ve prospěch Objednatele a s ohledem na šetření nákladů Objednatele.

1 ÚČEL A PŘEDMĚT SERVISNÍ SMLOUVY

1.1 Účelem Servisní smlouvy je realizace Veřejné zakázky dle Zadávací dokumentace v rozsahu zajištění řádného chodu webového portálu o lidských právech vytvořeného Poskytovatelem pro Objednatele na základě Smlouvy o dílo („**Webový portál**“), provádění Služeb na objednávku dle požadavků Objednatele, v souladu se Servisní smlouvou a Dílčími smlouvami. Účelem Servisní smlouvy je tak splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Ustanovení Servisní smlouvy, jejích Příloh a Zadávací dokumentace budou vykládána tak, aby jednotlivá ustanovení obstála, pokud možno vedle sebe bez nutnosti vyloučení jednoho ustanovení jiným.

1.2 Předmětem Servisní smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli plnění sestávající zejména z:

- (a) služeb podpory dle Článku 3 (*Služby podpory*), dle Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] a dle Přílohy č. 2 [*Kvalitativní vlastnosti*] („**Služby podpory**“);
- (b) služeb na objednávku dle Článku 5 (*Služby na objednávku*) („**Služby na objednávku**“);
- (c) převedení veškerých licencí na Objednatele a udělení či zajištění příslušných uživatelských a souvisejících oprávnění ke všem výstupům souvisejícím s Webovým portálem dodaným Poskytovatelem v rámci služeb poskytnutých dle Servisní smlouvy;
- (d) aktualizace dokumentace, přičemž dokumentací se rozumí jakákoli dokumentace (záznamy o provádění dílčích smluv, popis zdrojových kódů, protokoly o provedených testech a/nebo o odstranění vad, technická, uživatelská, bezpečnostní, provozní a případně další dokumentace) vztahující se k Webovému portálu a vyhotovovaná v souvislosti s plněním dle Servisní smlouvy, s tím, že musí být vždy vyhotovena v souladu s platnými právními předpisy a předána Objednateli v elektronické podobě v souladu s Přílohou č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] a Přílohou č. 2 [*Kvalitativní vlastnosti*] („**Dokumentace**“);

(společně jen „**Služby**“)

a tomu odpovídající povinnost Objednatele platit za řádně a včas poskytnuté Služby cenu sjednanou v Článku 6 (*Cena*).

2 DOBA A MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

2.1 Poskytování Služeb bude zahájeno ode dne uvedeného v písemné výzvě Objednatele, přičemž se musí jednat o 1. den kalendářního měsíce. Servisní smlouva je uzavírána na dobu neurčitou.

2.2 Místem plnění je místo umístění infrastruktury Objednatele, na které je Webový portál implementován („**IT prostředí**“), tj. sídlo Objednatele.

2.3 Služby budou zpravidla poskytovány formou vzdáleného přístupu k Webovému portálu a k IT prostředí. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli vzdálený přístup k Webovému portálu a IT prostředí prostřednictvím přihlašovacích údajů udělených konkrétním členům realizačního týmu dle Článku 14 (*Realizační tým*) („**Realizační tým**“), včetně nastavení oprávnění jednotlivým členům dle interních předpisů Objednatele a dle rozhodnutí Objednatele s přihlédnutím k jejich rolím v rámci Realizačního týmu.

2.4 Po dobu, po jakou je Objednatel v prodlení s plněním svých povinností, zejména po dobu, kdy by úplná nebo jinak významná nefunkčnost IT prostředí měla bezprostředně za následek prodlení s poskytováním Služeb, není Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb; jednotlivé doby a lhůty dle Servisní smlouvy, které jsou bezprostředně a přímo dotčené takovým prodlením Objednatele se posunují o dobu trvání prodlení Objednatele.

3 SLUŽBY PODPORY

- 3.1** Služby podpory jsou Poskytovatelem poskytovány pro celý Webový portál, a to v rozsahu dle Servisní smlouvy.
- 3.2** Služby podpory jsou specifikovány v Příloze č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] a Poskytovatel je povinen je poskytovat ode dne uvedeného v Článku 2.1 Servisní smlouvy, a to včetně aktualizací.
- 3.3** Služby podpory se Poskytovatel zavazuje poskytovat při dodržování úrovně kvality zajišťování Služeb stanovené Servisní smlouvou. Není-li výslovně v Servisní smlouvě stanoveno jinak, pak se režim poskytování Služeb k Webovému portálu a úrovně kvality jejich zajišťování vztahují i na Program s otevřeným kódem, který je součástí Webového portálu.
- 3.4** Poskytovatel je povinen v rámci řešení hlášení, definovaných v bodu 6.4.5 Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] („**Hlášení**“), včetně odstraňování incidentů Webového portálu definovaných v bodu 6.4.5 písm. c) až e) Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] („**Incident**“), zejména, nikoliv však výlučně, zajišťovat uvedení Webového portálu do provozuschopného stavu, který jej dovoluje řádně užívat v celém rozsahu. Je-li potřeba provést zásah do Webového portálu vyžadující změnu v Software, může být řešením pouze Software, k jehož užití je Objednateli uděleno oprávnění v rozsahu dle Článku 11 (*Práva duševního vlastnictví*). Poskytovatel je povinen dodržet reakční lhůtu dle bodu 1.2 Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] („**Reakční lhůta**“) a lhůtu vyřešení dle bodu 1.2 Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] („**Lhůta pro vyřešení**“) odpovídající kategorii vzniklého Incidentu.
- 3.5** Čtvrtletní výkaz. Poskytovatel se zavazuje po dobu poskytování Služeb podpory evidovat všechna Hlášení a způsob jejich řešení, včetně časových údajů o průběhu řešení jednotlivých Hlášení ve čtvrtletním výkazu, přičemž čtvrtletní výkaz bude vypracováván vždy za tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce počínaje dnem zahájení poskytování Služeb dle Článku 2.1 Servisní smlouvy („**Čtvrtletí**“) a musí splňovat náležitosti uvedené v bodu 6.5 Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] („**Čtvrtletní výkaz**“). Čtvrtletní výkaz podléhá schvalování Objednatelem. Objednatel Čtvrtletní výkaz do 5 pracovních dnů od jeho obdržení posoudí a buď ho písemně schválí, případně zašle Poskytovateli své výhrady ke kvalitě poskytovaných Služeb podpory. Pokud se Objednatel ve lhůtě do 5 pracovních dnů k obdržení Čtvrtletního výkazu nevyjádří, Poskytovatel zašle Objednateli upomínku, a to nejdříve po uplynutí 5 pracovních dnů ode dne, kdy uplynula lhůta. Pokud Objednatel Čtvrtletní výkaz neschválí či nezašle Poskytovateli své výhrady ke kvalitě poskytovaných Služeb podpory ani do 5 pracovních dnů od doručení upomínky, považuje se Čtvrtletní výkaz za schválený uplynutím této lhůty. Pokud při posouzení obsahu Čtvrtletního výkazu vzniknou na straně Objednatele jakékoli pochybnosti o správnosti uvedených údajů, je Objednatel oprávněn v rámci Služeb podpory:
- (a) požadovat po Poskytovateli vysvětlení e-mailem, telefonicky nebo uskutečněním online/osobní schůzky v sídle Objednatele, které Poskytovatel povinen poskytnout bez zbytečného odkladu, resp. se ve vzájemně odsouhlaseném termínu zúčastnit;
 - (b) požadovat po Poskytovateli doplnění Čtvrtletního výkazu, vysvětlení jednotlivých položek uvedených ve Čtvrtletním výkazu, anebo odstranění nedostatků Čtvrtletního výkazu, a to i opakovaně, dokud bude Čtvrtletní výkaz obsahovat vady či nedostatky.
- 3.6** Čtvrtletní výkaz bude zasílán na elektronickou adresu kontaktní osoby Objednatele pro věcné plnění v elektronické podobě.
- 3.7** Vyžaduje-li jakákoliv část IT prostředí jakoukoliv akci, která by mohla mít dopad na Webový portál nebo na systémy na Webový portál či na IT prostředí napojené, nebo je-li nezbytná placená aktualizace, upgrade či jiná změna ve Standardním software anebo Programu s otevřeným kódem, který nebyl dodán Poskytovatelem, („**Akce**“), zavazuje se Poskytovatel o potřebě provedení Akce do tří (3) pracovních dnů od jejího proaktivního zjištění písemně vyrozumět Kontaktní osobu Objednatele pro věcné plnění prostřednictvím HelpDesku a na její elektronickou adresu. Součástí vyrozumění dle tohoto Článku 3.7 je uvedení případných důsledků zamítavého rozhodnutí Objednatele, zejména pokud by neprovedení konkrétní Akce

mělo mít negativní dopad na úroveň kvality zajišťování Služeb podpory či na funkce Webového portálu anebo IT prostředí.

- 3.8** Jakékoliv jiné akce, než Akce, je Poskytovatel povinen provádět proaktivně bez nutnosti získat souhlas Objednatele.
- 3.9** Poskytovatel se však zavazuje proaktivně sledovat vypršení užívacích práv ke Standardnímu software a v předstihu upozornit Objednatele na takové vypršení tak, aby Objednatel měl dostatek času prodloužit trvání takových oprávnění nebo pořídit náhradu. Ustanovení tohoto Článku 3.9 se užije přiměřeně i na Program s otevřeným kódem.
- 3.10** Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby podpory proaktivně a průběžně po dobu stanovenou v Článku 2 (*Doba a místo poskytování Služeb*) bez nutnosti zaslání jakékoliv výzvy ze strany Objednatele.

4 HELPDESK

4.1 Poskytovatel se zavazuje ode dne zahájení poskytování Služeb podpory dle Článku 2.1 používat pro řešení Hlášení dle bodu 6.4.5 Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*], tj. pro řešení:

- běžných servisních požadavků specifikovaných v bodu 6.4.5. písm. a) Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] („**Běžný servisní požadavek**“);
- dotazů specifikovaných v bodu 6.4.5. písm. b) Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] („**Dotaz**“) a
- Incidentů

HelpDesk Objednatele, nebude-li ve výzvě Objednatele dle Článku 2.1 uveden požadavek Objednatele na provozování HelpDesku Poskytovatelem. Podrobná pravidla pro využívání HelpDesku jsou uvedena v bodu 6.4 Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*].

4.2 Poskytovatel řeší Hlášení s Objednatelem prostřednictvím HelpDesku, a to ve lhůtách stanovených touto Servisní smlouvou, zejména Přílohou č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*].

4.3 HelpDesk zahrnuje mimo jiné příjem a evidenci všech Hlášení dle Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*] a požadavků na rozvoj dle Článku 5.6 písm. a) („**Rozvojový požadavek**“), objednávek dle Článku 5.6. písm. d) („**Objednávka**“) a dalších zpráv, předávání jednotlivých úkolů jednotlivým členům Realizačního týmu, sledování stavu, průběhu a procesu vyřízení Hlášení, Objednávek, Rozvojových požadavků a dalších zpráv, informování Ohlašovatele o stavu řešení, vytváření přehledů a statistik o řešených Hlášeních, Objednávkách, Rozvojových požadavcích a dalších zprávách, efektivní Incident management, Change management a další funkcionality běžné u HelpDesk („**Úkony HelpDesku**“).

5 SLUŽBY NA OBJEDNÁVKU

5.1 Služby na objednávku sestávají zejména, nikoliv však výlučně, z následujících činností:

- (a) vývoje, vytvoření a naprogramování zcela nových funkcionalit Webového portálu, změn a úprav stávajících funkcionalit Webového portálu či jakýchkoli dalších změn a úprav Webového portálu nad rámec Služeb podpory a jejich uvedení do IT prostředí dle této Servisní smlouvy nebo dílčích smluv dle Článku 5.2 („**Rozvoj**“);
- (b) povinnosti komunikovat s třetími osobami provozujícími či poskytujícími služby údržby informačním systémům napojeným na Webový portál, které nejsou Poddodavateli, v rozsahu dle potřeb Objednatele;
- (c) aktualizace Systému způsobené změnami obecně závazných právních předpisů (legislativní update),
- (d) služeb, které jsou poskytované nad rámec Služeb podpory;
- (e) reportingu a jednorázových analýz nad rámec Služeb podpory;

- (f) poskytnutí školení pro maximálně 10 účastníků v rozsahu cca 4 hodin.
- 5.2** Poskytovatel je povinen Objednateli poskytovat Služby na objednávku na základě dílčích smluv uzavřených mezi Stranami na základě objednávek Objednatele odsouhlasených Poskytovatelem („**Dílčí smlouva**“).
- 5.3** Každá Dílčí smlouva se řídí touto Servisní smlouvou a ustanovení této Servisní smlouvy mají přednost před odchýlnými ustanoveními Dílčí smlouvy. Pokud bude Dílčí smlouva splňovat podmínky zakládající povinnost uveřejnění takové Dílčí smlouvy prostřednictvím tzv. registru smluv dle zák. 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 („**ZRS**“), nabývá taková Dílčí smlouva účinnosti nejdříve jejím uveřejněním prostřednictvím tzv. registru smluv dle ZRS.
- 5.4** Nejmenší účtovatelná jednotka je jedna (1) Člověkohodina skutečně strávená na plnění Dílčí smlouvy.
- 5.5** Objednatel není povinen uzavřít byt' jedinou Dílčí smlouvu nebo objednat jakékoliv Služby na objednávku.
- 5.6** Uzavírání Dílčích smluv. Sjednání Dílčích smluv bude zpravidla probíhat následovně:
- (a) Objednatel je v době trvání této Servisní smlouvy oprávněn kdykoli zaslat Poskytovateli Rozvojový požadavek na poskytnutí Služeb na objednávku, a to formou doručení písemného Rozvojového požadavku na adresu Kontaktní osoby Poskytovatele pro věcné plnění Servisní smlouvy, datovou zprávou doručenou prostřednictvím ISDS, emailem nebo prostřednictvím HelpDesku. Součástí Rozvojového požadavku mohou být rovněž základní akceptační kritéria dle Článku 10.4 („**Akceptační kritéria**“). Rozvojový požadavek není návrhem na uzavření smlouvy. V případě zaslání Rozvojového požadavku jiným Ohlašovatelem než Objednatelem, musí tento Rozvojový požadavek nejdříve schválit Objednatel.
- (b) Neurčí-li Objednatel v Rozvojovém požadavku lhůtu delší, nebo nedohodnou-li se Strany jinak, zavazuje se Poskytovatel do patnácti (15) pracovních dnů od doručení Rozvojového požadavku Poskytovateli doručit v písemné formě Kontaktní osobě Objednatele pro věcné plnění Servisní smlouvy cenovou nabídku na realizaci Rozvojového požadavku, která musí obsahovat minimálně:
- (i) odkaz na tuto Servisní smlouvu;
 - (ii) označení Stran;
 - (iii) předmět Služeb na objednávku včetně jejich specifikace;
 - (iv) termín plnění (harmonogram);
 - (v) dopad na Webový portál anebo na IT prostředí;
 - (vi) návrh konceptu technického řešení včetně uživatelského a případně licenčního zajištění Objednatele;
 - (vii) požadavky na součinnost Objednatele a třetích osob;
 - (viii) cenovou nabídku vycházející z ceny za jednu (1) Člověkohodinu uvedenou v Článku 6.2 strávenou příslušným členem Realizačního týmu Poskytovatele (dle role v souladu s Přílohou č. 4 [*Realizační tým a Kontaktní osoby*]) činností na poskytování Služby na objednávku, která bude určena na základě poctivě a v dobré víře Poskytovatelem uskutečněného posouzení pracnosti poptávané Služby na objednávku; a
 - (ix) akceptační kritéria pro předmět příslušných Služeb na objednávku, která odpovídají, resp. vycházejí ze základních Akceptačních kritérií uvedených v Rozvojovém

požadavku, a které Poskytovatel předem projednal s oprávněnou osobou Objednatele

(„Nabídka“).

- (c) Doba platnosti Nabídky je vždy minimálně třicet (30) dnů ode dne jejího doručení Objednateli. V případě, že v Nabídce chybí některá z výše uvedených náležitostí nebo pokud nebyla základní Akceptační kritéria uvedena v Rozvojovém požadavku, nemá to vliv na závaznost Nabídky pro Poskytovatele. Strany se zavazují takovou náležitost po vzájemné dohodě bezodkladně do Nabídky, nebo do Dílčí smlouvy, byla-li již uzavřena, dodatkem doplnit. V případě, že nebyla základní Akceptační kritéria uvedena v Rozvojovém požadavku, Nabídce, Dílčí smlouvě, ani se na nich Strany dodatečně nedohodly, platí, že se Strany dohodly na tom, že Akceptačními kritérii budou jakékoliv podmínky a kritéria, která musí Služba na objednávku splňovat, aby taková Služba na objednávku nebo jakékoliv výstupy takové Služby na objednávku mohly sloužit svému účelu uvedenému v Rozvojovém požadavku, Objednávce či Dílčí smlouvě nebo z nich jinak vyplývající.
- (d) Na základě Objednávky Objednatele, která představuje odsouhlasení Nabídky doručené Poskytovateli v písemné formě, se Poskytovatel zavazuje poskytovat Služby na objednávku uvedené v Nabídce. Dílčí smlouva je uzavřena doručením Objednávky Poskytovateli. Objednávku je oprávněna učinit oprávněná osoba Objednatele pro věci smluvní.
- 5.7** Součástí Služeb na objednávku jsou i taková plnění, která nejsou výslovně uvedena v Rozvojovém požadavku či Dílčí smlouvě, ale poskytnutí těchto plnění je nezbytné k realizaci příslušné Služby na objednávku a Poskytovatel jako odborník o nutnosti poskytnutí takových plnění věděl, nebo měl vědět; pro vyloučení pochybností, cena za Služby na objednávku již zahrnuje odměnu za taková dodatečná plnění. Součástí Služeb na objednávku je aktualizovaná Dokumentace.
- 5.8** V případě, že je v rámci již uzavřených Dílčích smluv nezbytné provést další činnosti, nebo naopak je účelné konkrétní činnosti neprovádět, uzavřou v dané věci strany písemný dodatek.
- 5.9** Pro zamezení pochybnostem odměna za provedení Služeb na objednávku dle uzavřené Dílčí smlouvy je stanovena jako maximální možná a nepřekročitelná částka. DPH bude uplatněna ve výši dle právních předpisů platných a účinných ke dni zdanitelného plnění.
- 5.10** Je-li součástí poskytování Služeb na objednávku provedení analýzy, návrhu řešení, implementační analýzy, nebo obdobného dokumentu, který bude sloužit jako podklad k dalšímu poskytování Služeb na objednávku na základě konkrétní Dílčí smlouvy, pak po provedení Akceptačního řízení takového dokumentu s uvedením výroku „**Akceptováno**“ musí veškeré další výstupy poskytování Služeb na objednávku dle příslušné Dílčí smlouvy splňovat rovněž veškeré další podmínky a kritéria stanovené v takovém konkrétním dokumentu, týká-li se jich.
- 5.11** Je-li součástí poskytování Služeb na objednávku Rozvoj, je Poskytovatel povinen poskytovat Služby podpory dle této Servisní smlouvy rovněž k výstupům takového Rozvoje ode dne jejich provedení, přičemž toto je již zohledněno v ceně za poskytování Služeb podpory sjednané v Článku 6.1.
- 5.12** Je-li v rámci Služeb na objednávku plněno po částech, které mají být postupně předávány Objednateli, použijí se ustanovení pro akceptační řízení dle Článku 10 („**Akceptační řízení**“) přiměřeně vždy na každou takovou dílčí část, nedohodnou-li se Strany výslovně jinak.
- 5.13** Vlastnické právo k výstupům, případně k dílu vytvořeným v rámci Služeb na objednávku přechází na Objednatele dnem úspěšného skončení Akceptačního řízení takového výstupu, tzn. akceptací bez výhrad Objednatele. Okamžikem předání částí díla přechází na Objednatele právo předanou část díla užívat. Nepodléhá-li věc Akceptačnímu řízení, přechází vlastnické právo k ní na Objednatele okamžikem předání.

- 5.14** Ukončení Dílčích smluv. Smluvní vztah založený Dílčí smlouvou může být před jeho splněním ukončen:
- (a) způsoby a z důvodů, za jakých může zaniknout tato Servisní smlouva, přičemž ustanovení Článku 20 (*Ukončení smluvního vztahu*) se užijí přiměřeně;
 - (b) odstoupením Objednatele v případě, že u Služby na objednávku poskytované na základě takové Dílčí smlouvy dojde k vyznačení „**Neakceptováno**“ v rámci Akceptačního řízení a Poskytovatel ani v dodatečně přiměřené lhůtě, ne však delší než třicet (30) dnů, není-li sjednáno jinak, vady Služeb na objednávku uvedené v akceptačním protokolu dle Článku 10.3 Servisní smlouvy („**Akceptační protokol**“) Objednatelem ve formě výhrad neodstraní.
- 5.15** V případech ukončení odstoupením se ruší Dílčí smlouva od samého počátku, přičemž pokud bylo předmětem Služeb na objednávku sjednaných v rámci Dílčí smlouvy provedení jakýchkoliv zásahů do Webového portálu, je Poskytovatel povinen na základě případného pokynu Objednatele takové zásahy odstranit a Webový portál uvést do stavu před zahájením poskytování Služeb na objednávku dle příslušné Dílčí smlouvy, přičemž Poskytovatel tak učiní bezúplatně v případě odstoupení ze strany Objednatele, nebo za cenu a podmínek pro Služby na objednávku a Cenu Služeb na objednávku, v případě odstoupení ze strany Poskytovatele.
- 5.16** V případě, kdy Objednatel nedá pokyn Poskytovateli k odstranění zásahů ve smyslu předchozího Článku 5.15, je Poskytovatel povinen připravit soupis nedokončených plnění poskytování Služeb na objednávku k předpokládanému dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného konkrétní Dílčí smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení. Dále je v takovém případě Poskytovatel povinen protokolárně provést za součinnosti Objednatele inventarizaci veškerých plnění provedených Poskytovatelem ke dni ukončení Dílčí smlouvy. Součástí provedené inventarizace bude finanční hodnota doposud provedeného plnění Poskytovatelem, přičemž taková hodnota doposud poskytnutého plnění bude Stranami určena v souladu s Článkem 6.2.
- 5.17** V případě jednostranného ukončení Servisní smlouvy jako celku zanikají i všechny Dílčí smlouvy, nestanoví-li Objednatel, že na splnění některých nebo všech Dílčích smluv trvá. V takovém případě zůstávají takové Dílčí smlouvy platné a účinné, přičemž práva a povinnosti Stran v Dílčích smlouvách neupravené se budou do splnění Dílčích smluv řídit zněním ustanovení Servisní smlouvy.
- 5.18** Zánik smluvního vztahu založeného Dílčí smlouvou se nijak nedotýká trvání smluvních vztahů založených jinými Dílčími smlouvami a Servisní smlouvou. Servisní smlouva a jednotlivé Dílčí smlouvy nepředstavují závislé smlouvy ve smyslu § 1727 Občanského zákoníku.
- 5.19** Poskytování Služeb na objednávku a stav plnění jednotlivých Dílčích smluv je Poskytovatel povinen evidovat zpětně za dané Čtvrtletí v rámci Čtvrtletního výkazu.

6 CENA

- 6.1** Cena za poskytování Služeb podpory za jeden (1) kalendářní měsíc je stanovena částkou zahrnující veškeré plnění obsažené ve Službách podpory ve výši 8.000,- Kč bez DPH (slovy: osm tisíc korun českých), DPH (21 %) v částce 1.680,- Kč, tj. celkem 9.680,- Kč včetně DPH za jeden (1) kalendářní měsíc („**Cena Služeb podpory**“). Cena Služeb podpory zahrnuje 2 hodiny práce Poskytovatele určené na drobné úpravy popsané v bodu 6.6.2 **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb podpory*] Webového portálu v daném kalendářním měsíci bez dalšího rozlišení typu činnosti (nevyužité hodiny se nepřevádí do dalšího měsíce). Cena Služeb podpory bude Objednatelem hrazena pouze za kalendářní měsíce, v nichž byly Služeb podpory poskytovány, tj. počínaje Cenou Služeb podpory za kalendářní měsíc, v němž bylo zahájeno poskytování Služeb podpory dle Článku 2.1. Pokud doba poskytování Služeb podpory nezačíná či nekončí prvním, resp. posledním dnem kalendářního měsíce, bude platba Ceny Služeb podpory za příslušný kalendářní měsíc snížena o alikvotní část.


- 6.2** Cena za poskytnutí Služeb na objednávku zahrnující veškeré plnění obsažené v takových Službách na objednávku a v jednotlivých Dílčích smlouvách, včetně poskytnutí práva duševního vlastnictví, bude vypočtena jako součin počtu účelně vynaložených Člověkohodin na činnost Poskytovatele při poskytování Služeb na objednávku dohodnutého v Dílčí smlouvě a následující sazby za Člověkohodinu těchto činností:

Činnost	Cena za Člověkohodinu bez DPH	Sazba DPH	Částka DPH	Cena za Člověkohodinu včetně DPH
Projektové řízení	1.000,- Kč	21 %	210,- Kč	1.210,- Kč
Analýza / konzultace	1.000,- Kč	21 %	210,- Kč	1.210,- Kč
Programování frontend /backend	1.000,- Kč	21 %	210,- Kč	1.210,- Kč
Testování /QA	1.000,- Kč	21 %	210,- Kč	1.210,- Kč
Operation architect / administrator	1.000,- Kč	21 %	210,- Kč	1.210,- Kč
Školení	1.000,- Kč	21 %	210,- Kč	1.210,- Kč
Další činnosti neuvedené výše	1.000,- Kč	21 %	210,- Kč	1.210,- Kč

(„Cena Služeb na objednávku“).

Za účelem vyloučení pochybností Strany sjednávají, že Poskytovateli náleží Cena Služeb na objednávku, poskytují-li činnosti dle shora uvedené tabulky členové Realizačního týmu Poskytovatele dle příslušných rolí v souladu s Přílohou č. 4 [Realizační tým a Kontaktní osoby].

- 6.3** Cena Součinnosti při ukončení dle Článku 22 (*Součinnost při ukončení*) za celou sjednanou dobu Součinnosti při ukončení zahrnující veškeré plnění obsažené v Součinnosti při ukončení, bude-li Součinnost při ukončení realizována, je stanovena částkou ve výši poloviny (0,5) Ceny Služeb podpory, tj. 4.000,- Kč bez DPH (slovy: čtyři tisíce korun českých), DPH (21 %) v částce 840,- Kč, tj. celkem 4.840,- Kč včetně DPH („Cena Součinnosti při ukončení“).
- 6.4** Poskytovateli vzniká právo na zaplacení
- (a) Ceny Služeb podpory vždy po skončení daného Čtvrtletí, ve kterém byly Služby podpory poskytovány, a to na základě faktury řádně vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 5 pracovních dnů po schválení příslušného Čtvrtletního výkazu dle Článku 3.5 Smlouvy. Přílohou originálu faktury musí být kopie schváleného Čtvrtletního výkazu včetně dokladu o jeho schválení Objednatelem; pokud bude Čtvrtletní výkaz akceptován fikcí ve smyslu Článku 3.5 Smlouvy, bude přílohou Faktury pouze Čtvrtletní výkaz s poznámkou „schválen fikcí“, nebo
- (b) Ceny Služeb na objednávku po provedení plnění a jeho akceptování Akceptačním protokolem bez výhrad Objednatele.
- 6.5** Na zaplacení Ceny Součinnosti při ukončení dle Článku 22 (*Součinnost při ukončení*) vzniká Poskytovateli právo okamžikem uplynutí sjednané doby Součinnosti při ukončení a současně splnění všech povinností Poskytovatele v rámci Součinnosti při ukončení.
- 6.6** Cena je stanovena jako maximální možná a nepřekročitelná částka. DPH bude uplatněna ve výši dle právních předpisů platných a účinných ke dni zdanitelného plnění.
- 6.7** Cena bude hrazena na základě daňového dokladu – faktury („Faktura“), která musí obsahovat:

- (a) údaje v souladu s § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů („**Zákon o DPH**“);
 - (b) údaje v souladu s § 435 Občanského zákoníku;
 - (c) označení Servisní smlouvy anebo příslušné Dílčí smlouvy;
 - (d) povinné přílohy, kterými jsou Čtvrtletní výkaz anebo Akceptační protokoly pro plnění, které je předmětem fakturace;
 - (e) případně další náležitosti stanovené Servisní smlouvou nebo Dílčí smlouvou.
- 6.8** Cena bude hrazena přímo na bankovní účet Poskytovatele specifikovaný v záhlaví Servisní smlouvy, nebo na jiný bankovní účet Poskytovatele později písemně oznámený Objednateli a uvedený ve Faktuře.
- 6.9** Lhůta splatnosti Faktury je třicet (30) dnů ode dne doručení příslušné Faktury Poskytovatele Objednateli. Faktury lze zasílat v písemné podobě formou e-faktury, poštou na adresu Objednatele uvedenou v záhlaví Servisní smlouvy nebo elektronicky (ve formátu PDF) se zaručeným elektronickým podpisem na emailovou adresu Objednatele: . Případně-li termín splatnosti na den, který není pracovním dnem, posouvá se termín splatnosti na nejbližší následující pracovní den. Částka se považuje za uhrazenou jejím odepsáním z účtu Objednatele.
- 6.10** Poskytovatel je povinen doručit Objednateli Fakturu nejpozději do patnácti (15) dnů od uplynutí čtvrtletí, za něž je vystavována. Objednatel má po obdržení Faktury třicet (30) dnů na posouzení toho, zda je bezchybně vystavena (splňuje podmínky Servisní smlouvy a odpovídá schválenému Čtvrtletnímu výkazu) a splňuje všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu právních předpisů České republiky a na její vrácení, a to i opakovaně, pokud není bezchybně vystavena anebo nesplňuje všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu platných právních předpisů České republiky anebo k ní nebyly přiloženy podklady dle Článku 6.7 písm. (d). Vrácením takové Faktury se lhůta splatnosti a lhůta pro posouzení bezchybnosti Faktury přerušuje a po dodání opravené Faktury začíná běžet lhůta nová.
- 6.11** V případě, že Poskytovatel získá v průběhu trvání smluvního vztahu založeného Servisní smlouvou nebo kteroukoliv Dílčí smlouvou rozhodnutím správce daně status nespolehlivého plátce v souladu s ustanovením § 106a Zákona o DPH, uhradí Objednatel daň z přidané hodnoty z poskytnutého plnění – dle § 109a Zákona o DPH – přímo příslušnému správci daně namísto Poskytovatele a následně uhradí Poskytovateli Cenu poníženou o takto zaplacenou daň. Poskytovatel se zavazuje na Faktuře uvést účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. Je-li na Faktuře vystavené Poskytovatelem uveden jiný účet, než je účet stanovený v předchozí větě, je Objednatel oprávněn zaslat Fakturu zpět Poskytovateli k opravě. V takovém případě se lhůta splatnosti přerušuje a nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem doručení opravené Faktury s uvedením správného účtu Poskytovatele, tj. účtu zveřejněného správcem daně.
- 6.12** Strany se dohodly, že Cena plně zahrnuje veškeré činnosti, které jsou předmětem Servisní smlouvy, odměnu za poskytnutí oprávnění dle Článku 11 (*Práva duševního vlastnictví*), jakož i výdaje a náklady, které Poskytovateli v souvislosti s poskytováním Služeb vzniknou či mohou vzniknout. Strany se souhlasně dohodly na vyloučení aplikace ustanovení § 2436 Občanského zákoníku upravujícího úhradu hotových výdajů a povinnost poskytnout odpovídající zálohu.
- 6.13** Strany se dohodly a souhlasí, že Objednatel neposkytuje na žádné plnění dle Servisní smlouvy a Dílčích smluv žádné zálohy ani závdavek a Strany uzavírají Servisní smlouvu s přihlédnutím k tomuto ustanovení.

7 PRÁVA A POVINNOSTI OBOU STRAN

- 7.1** Je-li nezbytné pro řádné plnění povinností některé ze Stran obstarání či provedení konkrétní činnosti druhou Stranou anebo vyhotovení listin či písemností (dokumentů), zavazuje se taková Strana provést takové činnosti či vyhotovit potřebné dokumenty, aby druhá Strana mohla dostát

svých povinností dle Servisní smlouvy. Objednatel může odmítnout provedení takové činnosti nebo vyhotovení dokumentů, má-li dle Servisní smlouvy oprávnění rozhodnout o bezvadnosti takové činnosti nebo dokumentu, anebo je-li Poskytovatel v prodlení s plněním jeho povinností a neprovedením takových činností či nevyhotovením dokumentů nedojde k prodloužení takového prodlení.

- 7.2** Strany jsou v průběhu poskytování Služeb povinny postupovat v souladu s interními předpisy Objednatele. Podpisem Servisní smlouvy Poskytovatel prohlašuje, že měl možnost se seznámit s interními předpisy Objednatele, a dále bere na vědomí, že interní předpisy mohou být přiměřeným způsobem jednostranně měněny či jinak doplňovány Objednatelem, přičemž každá nová verze je pro Poskytovatele závazná vždy ode dne, kdy se s ní seznámil či měl prokazatelnou možnost se s ní seznámit. Rozsah interních předpisů může být Objednatelem jednostranně rozšířen o další dokumenty stanovující jeho interní procesy, přičemž má-li takto změněné interní předpisy za následek potřebu změny Servisní smlouvy, zahájí Strany v dobré víře vzájemná jednání o uzavření dodatku k Servisní smlouvě. Poskytovatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační, ekologické předpisy, předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci na pracovištích Objednatele a veškeré další platné právní předpisy, a za stejných podmínek zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho povinností ze Servisní smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele dodržovaly zmíněné předpisy.

8 POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 8.1** Objednatel se zavazuje poskytovat ke splnění povinností Poskytovatele nezbytně nutnou součinnost v rozsahu dle Článku 8.2. V rámci poskytování součinnosti je Objednatel povinen předávat Poskytovateli dokumenty v držení Objednatele nezbytně nutné pro řádné plnění Servisní smlouvy Poskytovatelem.
- 8.2** Součinností Objednatele dle Článku 8.1 se rozumí, že:
- (a) zástupce Objednatele se bude účastnit Akceptačního řízení, včetně zajištění testerů pro provedení otestování na straně Objednatele.
 - (b) Objednatel je povinen zajistit testovací prostředí, přičemž testovacím prostředím se rozumí virtuální či fyzická kopie Webového portálu určená k provádění testů, která běží na IT prostředí („**Testovací prostředí**“), a produkční prostředí, tedy instance Webového portálu v rutinním provozu běžně přístupná uživatelům Webového portálu vyjma Testovacího prostředí („**Produkční prostředí**“) pro činnost Poskytovatele v rámci IT prostředí tak, aby mohl poskytovat Služby. Zajištění prostředí zahrnuje zajištění vzdáleného přístupu oprávněných osob Poskytovatele do IT prostředí, v přiměřeném rozsahu odpovídajícím možnostem Objednatele a Zadávací dokumentaci a při respektování bezpečnostních pravidel Objednatele, zejména interních předpisů. Objednatel je povinen zajistit fungování Poskytovatelem vytvořeného Testovacího prostředí, na kterém bude Webového portálu testována, a Produkčního prostředí, na kterém Webový portál poběží v ostrém provozu, přičemž všechna prostředí budou umístěna na IT prostředí Objednatele.
 - (c) Objednatel je povinen oznámit nejméně pět (5) pracovních dní předem Poskytovateli všechny plánované odstávky nebo změny na IT prostředí a závislých službách, přičemž Poskytovatel je povinen Objednatele upozornit na případná rizika a možný vznik škody v důsledku nevhodného termínu odstávky nebo změny.

9 POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 9.1** Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby osobně prostřednictvím členů Realizačního týmu a poddodavatelů dle **Přílohy č. 3 [Poddodavatelé]** („**Poddodavatelé**“).
- 9.2** Poskytovatel je povinen písemně seznámit Objednatele se zásadními bezpečnostními doporučeními souvisejícími s provozem Webového portálu a Programu s otevřeným kódem. V případě vědomosti o rizicích a hrozbách vyplývajících z jejich případného nedodržování

Objednatel je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele bezodkladně písemně upozornit.

- 9.3** Poskytovatel se zavazuje, že ke všem výstupům poskytování Služeb a k veškerým jejich součástem poskytne, zajistí a na Objednatele převede či postoupí všechna vlastnická, autorská či užívací práva a související oprávnění, zejména pak poskytne k takovým výstupům oprávnění dle Článku 11 (*Práva k duševnímu vlastnictví*).
- 9.4** V rámci poskytování Služeb nesmí Poskytovatel užít ke splnění svých povinností a do Webového portálu jakkoliv zařadit či s Webovým portálem jakkoliv spojit jiný Standardní software (než je součástí Webového portálu ke dni zahájení poskytování Služeb podpory) bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Souhlas Objednatele dle tohoto Článku 9.4 musí být podepsaný oprávněnou osobou Objednatele.
- 9.5** Poskytovatel se zavazuje poskytovat v rámci Služeb veškerou součinnost, zejména, nikoliv však výlučně:
- (a) za účelem řádného plnění povinností vyplývajících ze Servisní smlouvy anebo Dílčích smluv tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a k prodlení s plněním jednotlivých peněžních závazků;
 - (b) pro zajištění komunikace a vzájemné interoperability s dalšími informačními systémy nezbytnými pro plnohodnotné fungování Webového portálu;
 - (c) orgánům dohledu a kontrolním orgánům provádějícím dohled či kontrolu nad hospodařením či prováděním dalších činností Objednatelům anebo kontrolu procesu a životního cyklu Veřejné zakázky.
- 9.6** Poskytovatel se dále zavazuje zejména, nikoliv však výlučně:
- (a) poskytovat Služby ve vysoké kvalitě s odbornou péčí odpovídající podmínkám sjednaným v Servisní smlouvě a postupovat při poskytování plnění podle Servisní smlouvy s vysokou odbornou péčí a aplikovat postupy „*best practice*“;
 - (b) poskytovat Služby prostřednictvím členů Realizačního týmu;
 - (c) umožnit Objednateli fyzickou či jinou kontrolu v místech, která souvisejí s poskytováním Služeb a s tím související možnost kontroly práce a výstupů členů Realizačního týmu;
 - (d) plnit tuto Servisní smlouvu objektivním, nestranným a profesionálním způsobem, neovlivněným jakýmkoliv konkrétním jiným obchodním zájmem Poskytovatele či kohokoliv z jeho personálu či Poddodavatelů, bez návaznosti na obdržení jakýchkoli odměn ve spojitosti s plněním Servisní smlouvy od jiné osoby, než je Objednatel;
 - (e) poskytovat Služby alespoň v kvalitě dle Servisní smlouvy, zejména dle **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb podpory*] a dle **Přílohy č. 2** [*Kvalitativní vlastnosti*] a dle parametrů jednotlivých Služeb, kterými se rozumí závazné parametry kvality Služeb, jejichž nesplnění je stíženo sankcí ve formě smluvní pokuty, anebo odpovídající technickým normám a standardům upravujícím kvalitu jednotlivých Služeb, anebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých konkrétních Služeb a závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby a další plnění, o kterém Poskytovatel ví nebo by jako odborník vědět měl, že je nezbytné či vhodné provést;
 - (f) upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální neplánované přerušování provozu Webového portálu či jakékoli jiné podstatné části, při kterém je tento jako celek či v příslušné části nedostupný pro uživatele, které nebylo způsobeno z důvodů způsobených třetími stranami, jejichž součinnost nebo bezvadné poskytování Služeb je povinen zajistit Objednatel („**Výpadky**“) či jiné výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Servisní smlouvy potřebné;
 - (g) zajistit v souladu s podmínkami dle Servisní smlouvy aktualizaci Dokumentace, a to vždy

alespoň při každé Aktualizaci nebo jiné změně Webového portálu, nestanoví-li Objednatel jinak, přičemž aktualizovaná Dokumentace musí vždy splňovat podmínky na ni kladené ve Smlouvě o dílo, zejména být v souladu s předpisy, o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (předpisy o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy);

- (h) počínat si při poskytování Služeb tak, aby nedošlo k infikaci Webového portálu, propojených systémů nebo IT prostředí virem či jiným škodlivým kódem (malware apod.) způsobujícím narušení zabezpečení Webového portálu anebo IT prostředí za účelem jeho poškození či jiného narušení běhu;
- (i) neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Servisní smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Servisní smlouvy;
- (j) upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku **újm**y, přičemž újmou se pro účely Servisní Smlouvy rozumí vždy újma na jmění (škoda) ve smyslu § 2894 odst. 1 Občanského zákoníku a dále vždy i nemajetková újma ve smyslu § 2894 odst. 2 Občanského zákoníku, či příležitosti realizace úspor nebo jiných zlepšení a včas a řádně dle svých možností provést bezodkladně taková opatření, která riziko vzniku újmy zcela vyloučí nebo sníží, případně provést opatření k realizaci úspor, a to pouze na základě písemného souhlasu Objednatele;
- (k) i bez pokynů Objednatele bezodkladně oznámit Objednateli nutné úkony, které bez ohledu na to, zda jsou či nejsou předmětem Servisní smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Servisní smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku újmy, a tyto úkony ihned po jejich zjištění provést. Jde-li o zamezení vzniku újmy nezapříčiněné Poskytovatelem a nejsou-li tyto náklady součástí Ceny Služeb podpory či Ceny Služeb na objednávku, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- (l) upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu Servisní smlouvy;
- (m) upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele, kterou Poskytovatel zjistil, či při vynaložení odborné péče měl a mohl zjistit;
- (n) jakékoliv dokumenty zpracovávané dle Servisní smlouvy vést ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních orgánů. Pokud by byl jakýkoliv dokument související s poskytováním Služeb zpochybněn kontrolním orgánem, je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli takové dokumenty či podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. V případě, že Poskytovatel nebude schopen tyto dokumenty či podklady poskytnout nebo by tyto nebyly kontrolním orgánem akceptovány, a pokud absence těchto dokumentů bude důvodem k udělení jakékoliv sankce vůči Objednateli, zavazuje se Poskytovatel Objednateli uhradit takovou sankci v plné výši, a to i po vypršení platnosti a účinnosti Servisní smlouvy, pokud se bude taková sankce týkat období platnosti dokumentu zpracovaného Poskytovatelem;
- (o) písemně anebo prostřednictvím HelpDesku projednávat s Objednatelem postup prací a oznámit Objednateli vždy, jaká je požadovaná součinnost Objednatele a jaký je její požadovaný rozsah;
- (p) chránit data ve Webovém portálu před ztrátou nebo poškozením a přistupovat k nim a užívat je pouze v souladu s touto Servisní smlouvou, obecně závaznými právními předpisy a zájmy Objednatele, zejména pak dodržovat pravidla pro nakládání s Osobními údaji definovanými v Článku 25.7;
- (q) v případě ukončení trvání Servisní smlouvy jako celku či její části předat Objednateli veškerá data, které v souladu se Servisní smlouvou náležejí výhradně Objednateli, týkající

se ukončované části Servisní smlouvy, a po převzetí daných dat a dokumentů Objednatelem taková data a dokumenty související s obsahem Webového portálu nejpozději do pěti (5) dnů po skončení trvání Servisní smlouvy smazat, jsou-li uložena kdekoliv v systému Poskytovatele;

- (r) smazat přihlašovací údaje do Webového portálu a IT prostředí po zániku smluvního vztahu založeného Servisní smlouvou;
- (s) zajistit veškerá oznámení, zaplatit veškeré daně, odvody, poplatky a obstarat veškerá povolení, licence a souhlasy vyžadované obecně závaznými právními předpisy ve vztahu k poskytování Služeb;
- (t) seznámit se s licenčními podmínkami Software, který je součástí IT prostředí, včetně jakékoliv jejich aktualizace, na kterou bude ze strany Objednatele upozorněn, nebo o které se jinak dozví, a bude při poskytování Služeb dle Servisní smlouvy dbát na jejich dodržování. Aniž je tím dotčeno ujednání uvedené v rámci předchozí věty, je Poskytovatel povinen proaktivně sledovat změny v licenčních podmínkách Software obsaženého v IT prostředí a s dostatečným předstihem upozornit Objednatele na případné hrozící porušení licenčních podmínek Software, případně upozornit Objednatele na porušení licenčních podmínek, nezpůsobené porušením povinnosti Objednatele dle tohoto Článku 9.6(t) neprodleně poté, co se o jejich porušení dozví, bez ohledu na to, kdo takové porušení způsobil; a
- (u) plnit další povinnosti stanovené Servisní smlouvou anebo Dílčími smlouvami.

9.7 V případě, že dojde k jakémukoliv rozporu mezi Poskytovatelem a třetí osobou, která není jeho Poddodavatelem a je dodavatelem Software nebo Hardware dotčeného plněním povinností Poskytovatele dle Servisní smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli. Poskytovatel je dále povinen poskytovat Objednateli nutnou součinnost pro jednání s těmito třetími osobami a sám se těchto jednání účastnit, nebo na základě žádosti Objednatele jednat s těmito třetími osobami napřímo.

10 AKCEPTAČNÍ ŘÍZENÍ

- 10.1** Předání a převzetí výstupů poskytování Služeb, včetně předání a převzetí dokumentů majících charakter výstupů poskytování Služeb, probíhá na základě Akceptačního řízení, tj. postupným provedením testů dle testovacích scénářů, jiných procesů a podepsáním Předávacích a Akceptačních protokolů pro jednotlivé výstupy poskytování Služeb, a to včetně veškeré příslušné dokumentace vážící se k danému výstupu Služeb, kdy podrobný popis takového postupu je popsán v tomto Článku 10 (*Akceptační řízení*).
- 10.2** Výstupy budou předány Poskytovatelem Objednateli na základě podpisu příslušného předávacího protokolu vyplněného Poskytovatelem a upraveného Objednatelem („**Předávací protokol**“).
- 10.3** Po provedení všech nezbytných činností v rámci Akceptačního řízení se Objednatel i Poskytovatel zavazují podepsat příslušný Akceptační protokol potvrzující výsledek Akceptačního řízení příslušné Dílčí smlouvy vyplněný Poskytovatelem a upravený Objednatelem.
- 10.4** Obecná pravidla pro Akceptační řízení. Konkrétní Akceptační kritéria pro výstupy Služeb včetně testovacích scénářů, jsou-li dohodnuta, budou sjednána v příslušné Dílčí smlouvě, obecná akceptační kritéria pro výstupy Služeb jsou stanovena v Servisní smlouvě. V případě, že nebyla stanovena Akceptační kritéria, platí, že se Strany dohodly na tom, že Akceptačními kritérii budou jakékoliv podmínky a kritéria, která musí výstupy poskytování Služeb splňovat, aby dané výstupy takové Služby mohly plně sloužit svému účelu a aby Webový portál fungoval alespoň tak, jak je specifikován ve Smlouvě o dílo a jak byl na základě Smlouvy o dílo akceptován.
- 10.5** Výstupy Služeb na objednávku jsou způsobilé k akceptaci Objednatelem, pokud:

- (a) naplňují Akceptační kritéria a nevykazují žádné vady, pak Objednatel vyznačí na Akceptačním protokolu „**Akceptováno**“.
- (b) V jiných případech vyznačí Objednatel na Akceptačním protokolu „**Neakceptováno**“.

10.6 Akceptační řízení je zahajováno a ukončováno podpisem následujících protokolů a uplatní se na něj následující pravidla:

- (a) Je-li součástí plnění dle Dílčí smlouvy několik výstupů, pak každý z takových výstupů podléhá samostatnému Akceptačnímu řízení, včetně specifických podmínek Akceptačního řízení uvedených níže v tomto Článku 10 (*Akceptační řízení*);
- (b) Poskytovatel je povinen zkontrolovat výstupy potřebné pro nasazení Zdrojového kódu, jak je definován v Článku 12.1 („**Zdrojový kód**“) dle bodů 3.16 až 3.19 Přílohy č. 2 [*Kvalitativní vlastnosti*] a nejméně šest (6) pracovních dní před předáním k akceptaci je zaslat kontaktní osobě Objednatele a informovat Objednatele o termínu zahájení testů;
- (c) o předání výstupu Objednateli bude Objednatelem sepsán Předávací protokol, a to i v případě opakování činností v rámci Akceptačního řízení v důsledku „**Neakceptováno**“ na Akceptačním protokolu;
- (d) bude-li výstup nebo jeho část předávána na hmotném nosiči, bude o předání této části nebo tohoto výstupu podepsán Předávací protokol, a to i v případě opakování činností v rámci Akceptačního řízení v důsledku „**Neakceptováno**“ na Akceptačním protokolu;
- (e) testování v Testovacím prostředí bude probíhat od nasazení výstupu Dílčí smlouvy do Testovacího prostředí až do odstranění vad výstupu Dílčí smlouvy;
- (f) Objednatel zajistí provedení testů uživateli (testery), přičemž testy budou probíhat po dobu nezbytně nutnou k ověření vlastností výstupu;
- (g) testy probíhají s využitím testovacích dat v Testovacím prostředí nebo dat dodaných Objednatelem;
- (h) je-li výstup akceptován vyznačením výroku „**Akceptováno**“ nasadí jej Poskytovatel do příslušného Objednatelem označeného prostředí v IT prostředí bezodkladně poté, co jej k tomu Objednatel vyzve;
- (i) testy se v případě, že je na Akceptačním protokolu uveden výrok „**Neakceptováno**“, opakují, dokud nebudou splněna Akceptační kritéria a neskončí Akceptační řízení.
- (j) V případě nutnosti opakování činností v rámci Akceptačního řízení v důsledku uvedení „**Neakceptováno**“ v Akceptačním protokolu Poskytovatel Objednateli předá výstup k opětovnému provedení činností v rámci Akceptačního řízení do 5 pracovních dnů (další kolo Akceptačního řízení) a Objednatel připraví nový Akceptační protokol vztahující se k dalšímu kolu Akceptačního řízení. Akceptační řízení může být vícekolové, ovšem vždy se jedná o jedno Akceptační řízení;
- (k) Akceptační řízení konkrétního výstupu končí a výstup se považuje za provedený podpisem Akceptačního protokolu Objednatelem s uvedením „**Akceptováno**“.
- (l) Po provedení všech nezbytných činností v rámci Akceptačního řízení se Objednatel i Poskytovatel zavazují podepsat příslušný protokol potvrzující provedení výstupu poskytování Služeb anebo výsledek testů výstupů poskytování Služeb připravený Poskytovatelem a upravený a vyplněný Objednatelem. Akceptační protokol obsahuje:

- (i) specifikaci poskytnuté Služby;
- (ii) Akceptační kritéria, jsou-li sjednána;
- (iii) informace o průběhu testů, jsou-li prováděny;
- (iv) označení Dílčí smlouvy, jedná-li se o Služby na objednávku; a
- (v) další informace a dokumenty nezbytné pro provedení Akceptačního řízení poskytnuté Služby.

10.7 Akceptací či převzetím dle předávacího protokolu výstupů poskytování Služeb nejsou nijak dotčeny nároky Objednatele z odpovědnosti za vady. Je-li součástí plnění dle Dílčí smlouvy vytvoření dokumentu, který dále blíže specifikuje plnění dle Dílčí smlouvy, musí výstupy poskytování Služeb na objednávku dle Dílčí smlouvy být v souladu s takovým provedeným dokumentem.

10.8 Lhůta k vytčení vad, resp. výhrad nemá žádný vliv na dobu trvání Záruční doby a podmínky pro uplatnění vad dle Článku 19 (*Záruka a práva z vadného plnění*).

11 PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

11.1 Vyjma případů, kdy je užít Standardní software, který Poskytovatel považuje za vhodné instalovat a integrovat do Webového portálu, a který slouží k řádnému provozu Webového portálu, a zároveň byl vytvořen a je distribuován pod standardními licenčními podmínkami více třetím osobám („**Standardní software**“), je Poskytovatel za všech okolností povinen užít k zařazení do Webového portálu v rámci poskytování Služeb Autorská díla, k nimž je oprávněn poskytnout Objednateli oprávnění užít taková Autorská díla ve Zdrojovém kódu (jedná-li se o program nebo databázi) s oprávněním provádět změny anebo jinak Autorská díla upravovat, a to i prostřednictvím třetích osob, dále za podmínek stanovených v tomto Článku 11 (*Práva duševního vlastnictví*). Autorským dílem se pro účely této Smlouvy rozumí dílo ve smyslu § 2 autorského zákona č. 121/2000Sb., ve znění pozdějších předpisů („**Autorské dílo**“ a „**Autorský zákon**“).

11.2 S účinností ke dni předání jednotlivých výstupů poskytování Služeb k Akceptačnímu řízení Poskytovatel uděluje Objednateli oprávnění užívat Autorská díla a Databáze obsažené v předmětu poskytování Služeb či v jeho části, a to v rozsahu dle tohoto Článku 11, přičemž:

- (a) pokud se jedná o Autorské dílo nebo Databázi, k nimž je vykonavatelem anebo nositelem majetkových autorských práv Poskytovatel, uděluje Poskytovatel Objednateli:
 - (i) Nevýhradní licenci (jak je definována níže), pokud se jedná o Autorské dílo nebo Databázi, ve vztahu k nimž je Poskytovatel oprávněn sám udělit Objednateli oprávnění k jejich užití a nejedná se o Standardní software nebo Program s otevřeným kódem;
 - (ii) Výhradní licenci, pokud se jedná o Dokumentaci;
 - (iii) Nevýhradní licenci (jak je definována níže), pokud se jedná o Standardní software; povinnost Poskytovatele zajistit poskytnutí podpory (subscription/license maintenance) nejméně v takovém rozsahu, aby bylo Objednateli umožněno používání Standardního Softwaru v celém resortu Objednatele a na všech organizačních složkách či jiných útvarech Objednatele;
 - (iv) pokud se jedná o Program s otevřeným kódem anebo Autorské dílo podobné Programu s otevřeným kódem ve smyslu distribuce pod jednou z veřejných licencí, které jsou součástí Webového portálu, je Poskytovatel povinen zajistit Objednateli udělení oprávnění v rozsahu takových veřejných licencí, které se na Autorské dílo vztahují, přičemž konkrétní rozsah licence lze určit odkazem na soubor předávaný v rámci poskytování Služeb anebo odkazem ve Zdrojovém kódu či jiném označení takové licence ve formátu vyžadovaném takovou veřejnou licencí, včetně odkazu na kompletní znění aktuálních licenčních podmínek veřejné licence; povinnost

Poskytovatele zajistit poskytnutí podpory (subscription/license maintenance) dle Článku 11.2 se uplatní obdobně na Program s otevřeným kódem; a

- (v) pro zamezení pochybnostem je Poskytovatel povinen podniknout veškeré kroky k získání náležitých oprávnění tak, aby mohl udělit Objednateli veškeré nezbytné licence v souladu s tímto Článkem 11.2 (a).
 - (b) pokud se jedná o Autorské dílo nebo Databázi, ve vztahu k nimž je nositelem anebo vykonavatelem majetkových autorských práv třetí osoba odlišná od Poskytovatele nebo od s Poskytovatelem propojených osob a Poskytovatel nemůže z objektivních důvodů udělit Objednateli oprávnění k užití Autorských děl a Databází dle Článku 11.2(a) (například z důvodů prokazatelné absence vůle takové třetí osoby) splní Poskytovatel svou povinnost udělit Objednateli oprávnění tím, že Objednateli bude uděleno oprávnění ze strany takové třetí osoby, a to v rozsahu Nevýhradní licence, pokud se nejedná o Standardní Software i pokud se jedná o Standardní software.
 - (c) Pro zamezení pochybnostem se:
 - (i) Strany dohodly, že Poskytovatel může učinit součástí Webového portálu Standardní software, ovšem pouze v případě, že k němu bude Objednateli udělena alespoň Nevýhradní licence, Zdrojový kód a oprávnění jej měnit i prostřednictvím třetích osob;
 - (ii) Článek 11.2(b) se neuplatní na Program s otevřeným kódem, jelikož na ten se vztahuje Článek 11.2(a)(iv).
- 11.3** Poskytovatel bude při pořizování oprávnění dle Článků 11.2(b) vystupovat jako příkazník Objednatele a zajistí pro Objednatele oprávnění tam stanovená za následujících podmínek:
- (a) Strany vylučují aplikaci ustanovení § 2436 až 2438, § 2440 a § 2443 Občanského zákoníku, jelikož Servisní smlouva obsahuje vlastní úpravu daných záležitostí;
 - (b) Objednatel uzavřením Servisní smlouvy zmocňuje Poskytovatele k právnímu jednání pouze a jenom ve smyslu a rozsahu dle tohoto Článku 11.3 a na dobu trvání této Servisní smlouvy. Objednatel vystaví na žádost Poskytovatele plnou moc pro účely splnění tohoto Článku 11.3;
 - (c) pořízení oprávnění je součástí ceny dle Článku 6 (*Cena*) a Poskytovatel musí v této souvislosti postupovat vždy tak, aby Objednateli nevznikaly žádné další náklady nad rámec ceny dle Článku 6 (*Cena*) po celou dobu trvání takových oprávnění.
- 11.4** Výhradní licenci se rozumí výhradní výlučné oprávnění Autorské dílo užít v původní i změněné podobě, v neomezeném územním, množstevním rozsahu, v míře neomezené počtem uživatelů nebo mírou užívání, pro jakýkoliv způsob užití a k jakémukoliv účelu, v časovém rozsahu na dobu trvání majetkových autorských práv a v souladu s dalšími podmínkami tohoto Článku 11.4 („**Výhradní licence**“), přičemž Výhradní licence je poskytována dále za následujících podmínek:
- (a) zahrnuje výhradní oprávnění Objednatele Autorské dílo zveřejňovat, upravovat, měnit, spojit s jiným dílem či zařadit do díla souborného, zpracovávat včetně překladu (například do jiného programovacího jazyka), uvádět Autorské dílo na veřejnost pod jménem Objednatele a dokončovat nehotové Autorské dílo, a to vše i prostřednictvím třetí osoby, s čímž Poskytovatel souhlasí. Poskytovatel zajistí případný nezbytný souhlas třetích osob, které užil k plnění jeho povinností při plnění Servisní smlouvy, s výše uvedeným a s postupováním tohoto oprávnění na třetí osoby v rámci postoupení Výhradní licence či udělení podlicence dle Článku 11.4(b).
 - (b) Objednatel je oprávněn postoupit Výhradní licenci zčásti, v celku anebo udělit podlicenci jakýmkoliv organizačním složkám České republiky, svým podřízeným složkám, ústředním orgánům státní správy, či jiným orgánům státní správy a jakýmkoliv třetím osobám (včetně soukromých subjektů), s čímž Poskytovatel výslovně souhlasí.

- (c) V důsledku udělení Výhradní licence není Poskytovatel oprávněn Autorské dílo užívat či poskytnout licenci k Autorskému dílu třetí osobě, byť zčásti, nesjedná-li Strany v písemné podobě jinak.
- 11.5** Nevýhradní licencí se rozumí nevýhradní nevýlučné oprávnění Autorské dílo užit v původní i změněné podobě, v neomezeném územním, množstevním rozsahu, v míře neomezené počtem uživatelů nebo mírou užívání, pro jakýkoliv způsob užití a k jakémukoliv účelu, v časovém rozsahu na dobu trvání majetkových autorských práv a v souladu s dalšími podmínkami tohoto Článku 11.5 („**Nevýhradní licence**“), přičemž Nevýhradní licence je poskytována dále za následujících podmínek, není-li v Servisní smlouvě dále stanoveno výslovně jinak:
- (a) vztahuje-li se na programové vybavení (zejména počítačové programy či jejich části ve smyslu Autorského zákona), stejně jako další věci či jiné majetkové hodnoty, které s programovým vybavením souvisí a jsou určeny ke společnému užívání s tímto programovým vybavením, včetně updatů a upgradů tohoto programového vybavení („**Software**“) a Databáze, pak jak ve Zdrojovém kódu, tak strojovém kódu, přičemž pro Dokumentaci související se Software poskytuje Zhotovitel Objednateli Výhradní licenci;
- (b) zahrnuje nevýhradní oprávnění Objednatele Autorské dílo upravovat, měnit, spojit s jiným dílem či zařadit do díla souborného, zpracovávat včetně překladu (například do jiného programovacího jazyka), dokončovat nehotové Autorské dílo, a to vše i prostřednictvím třetí osoby, s čímž Poskytovatel souhlasí. Poskytovatel zajistí případný nezbytný souhlas třetích osob, které užil k plnění jeho povinností při plnění Servisní smlouvy, s výše uvedeným a s postupováním tohoto oprávnění na třetí osoby v rámci postoupení Nevýhradní licence či udělení podlicence dle Článku 11.5(c).
- (c) Objednatel je oprávněn postoupit Nevýhradní licenci zčásti, v celku anebo udělit podlicenci jakýmkoliv organizacím, organizačním složkám a jiným útvarům podřízeným anebo spravovaným Objednatel v celém resortu Objednatele, s čímž Poskytovatel výslovně souhlasí. Objednatel je oprávněn v rozsahu dle tohoto Článku 11.5(c) Autorské dílo zveřejňovat.
- 11.6** V případě, že v rámci poskytování Služeb Poskytovatelem dojde k vytvoření Databáze, přísluší zvláštní práva pořizovatele Databáze Objednateli. Odměna za poskytnutí (postoupení) oprávnění dle tohoto Článku 11 (*Práva duševního vlastnictví*) je součástí ceny stanovené v Článku 6 (*Cena*) Servisní smlouvy.
- 11.7** Bez ohledu na jakákoliv omezení oprávnění dle tohoto Článku 11 (*Práva duševního vlastnictví*) Objednatel smí vytvářet záložní kopie Autorského díla pro své vnitřní potřeby bez množstevního omezení bez ohledu na omezení oprávnění. Objednatel je oprávněn přenášet elektronicky kopie Autorského díla prostřednictvím počítačové sítě či jinak z jednoho počítače do jiného. Oprávnění dle tohoto Článku 11 (*Práva duševního vlastnictví*) jsou udělována jako on-premise oprávnění; cloudová či obdobná řešení mohou být součástí poskytování Služeb po předchozí dohodě s Objednatel.
- 11.8** Objednatel může publikovat výstupy předané Poskytovatelem, jejichž povaha to umožňuje, zejména pod veřejnou licenci Evropské unie EUPL („**EUPL licence**“). Poskytovatel odpovídá za to, že výstupy, jejichž povaha to umožňuje, vytvořené na základě Servisní smlouvy, budou slučitelné s EUPL licencí a že tyto výstupy bude možné dále oprávněně převádět, šířit, sdělovat či jinak užívat dle podmínek Servisní smlouvy a podmínek EUPL licence. Jestliže práva průmyslového nebo duševního vlastnictví k některému plnění realizovanému na základě Servisní smlouvy, existují již před uzavřením Servisní smlouvy, provede Poskytovatel příslušnou kontrolu a zajistí, aby bylo možné všechny výstupy, jejichž povaha to umožňuje, vzniklé na základě Servisní smlouvy, převádět, šířit a sdělovat či jinak užívat prostřednictvím licence EUPL. Výjimky jsou možné pouze s předchozím souhlasem Objednatele uděleným v písemné podobě na žádost Poskytovatele.
- 11.9** Objednatel není povinen nabytá oprávnění dle tohoto Článku 11 (*Práva duševního vlastnictví*) využít. Poskytovatel prohlašuje, že oprávněné zájmy autora nemohou být značně nepříznivě

dotčeny tím, že Objednatel nebude oprávněn dle tohoto Článku 11 (*Práva duševního vlastnictví*) vůbec či zčásti užívat.

- 11.10** Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z poskytnutých oprávnění dle tohoto Článku 11 (*Práva duševního vlastnictví*) nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění ustanovení § 2374 Občanského zákoníku, tedy že odměna za udělení oprávnění dle tohoto Článku 11 (*Práva duševního vlastnictví*) k jednotlivým Autorským dílům nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití oprávnění dle tohoto Článku 11 (*Práva duševního vlastnictví*) a významu příslušného Autorského díla pro dosažení takového zisku.
- 11.11** Poskytovatel není oprávněn užít k vytvoření Autorského díla nebo jeho části vytvářeného v rámci poskytování Služeb taková Autorská díla, u nichž není oprávněn vykonávat majetková autorská práva nebo ke kterým nemůže udělit licenci alespoň v rozsahu Nevýhradní licence.
- 11.12** K žádosti Objednatele zajistí Poskytovatel i po zániku smluvního vztahu založeného Servisní smlouvou vyhotovení/podepsání jakýchkoliv listin či dokumentů, které by mohly být potřebné k přiznání právních účinků tohoto Článku 11 (*Práva duševního vlastnictví*) a účelu tohoto Článku 11 (*Práva duševního vlastnictví*), kterým je poskytnutí Poskytovatelem v maximální možné míře přípustné dle českého práva oprávnění dle tohoto Článku 11 (*Práva duševního vlastnictví*).
- 11.13** Nevýhradní licence anebo Výhradní licence dle Servisní smlouvy se použije v maximální možné míře přípustné českým právem nejen na Autorská díla, ale také na jakékoliv jiné výsledky poskytování Služeb, které jsou předmětem právní ochrany nehmotných statků, zejména na know-how, které Poskytovatel vytvoří v rámci nebo v souvislosti s plněním Servisní smlouvy („**Předměty práv k nehmotným statkům**“). Poskytovatel tak tímto uděluje Výhradní licenci anebo Nevýhradní licenci rovněž k Předmětům práv k nehmotným statkům, a to v maximálním rozsahu, v jakém je k tomu oprávněn, jinak alespoň podle toho, ke které části Webového portálu se Předměty práv k nehmotným statkům vztahují. Strany přitom pro zamezení pochybnostem prohlašují, že veškerá data předaná či zpřístupněná Objednatelem a/nebo zpracovávaná Poskytovatelem při plnění Servisní smlouvy náleží Objednateli.
- 11.14** Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn Objednateli udělit anebo zajistit udělení oprávnění dle tohoto Článku 11 (*Práva duševního vlastnictví*) a že udělením takových oprávnění Objednateli za podmínek Servisní smlouvy ani užíváním výstupů poskytování Služeb Objednatelem či uživateli v souladu se Servisní smlouvou nebudou porušena práva duševního vlastnictví třetí osoby. V případě, že by třetí osoba vznesla vůči Objednateli jakékoliv nároky z porušení práv duševního vlastnictví v souvislosti s užíváním výstupů poskytování Služeb Objednatelem, zavazuje se Objednatel o této skutečnosti neprodleně informovat Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje přijmout taková opatření, aby Objednatel byl oprávněn nerušeně užívat výstupy poskytování Služeb, zejména zajistit pro Objednatele udělení oprávnění dle tohoto Článku 11 (*Práva duševního vlastnictví*) ve stejném rozsahu, v jakém jej má Poskytovatel, bez dalších nákladů a požadavků na úplatu od Objednatele.
- 11.15** V případě, že jakákoliv třetí osoba uplatní nárok z důvodu porušení práv duševního vlastnictví ve vztahu k výstupu poskytování Služeb, jež Poskytovatel předal Objednateli, je Poskytovatel povinen nahradit Objednateli veškerou újmu takto způsobenou a přiznanou soudem či obsaženou v dohodě o narovnání, jakož i účelné náklady vynaložené na obranu práv Objednatele z oprávnění dle tohoto Článku 11 (*Práva duševního vlastnictví*) ve smyslu § 2369 Občanského zákoníku. Poskytovatel se v takovém případě dále zavazuje na svůj náklad poskytnout Objednateli veškerou možnou součinnost k ochraně jeho práv a oprávnění dle tohoto Článku 11 (*Práva duševního vlastnictví*); zejména mu poskytnout všechny podklady, informace a vysvětlení k prokázání neoprávněnosti nároku třetí strany.
- 11.16** V případě nároku dle předchozího Článku 11.15, nebo je-li důvodné předpokládat, že takový nárok bude uplatněn, zajistí Poskytovatel Objednateli možnost dále příslušný výstup užívat bez nároku na úplatu nad rámec sjednaný v Servisní smlouvě.

- 11.17** Strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle Servisní smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů nebo kolektivní dílo a nedohodnou-li se Strany výslovně jinak, Objednatel nabývá v tomto případě práva duševního vlastnictví stanovená výše v tomto Článku 11 (*Práva duševního vlastnictví*). Cena je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
- 11.18** Spolu se Standardním software a Programem s otevřeným kódem musí vždy být předána kompletní Dokumentace.
- 11.19** Pro zamezení pochybnostem je odměna za udržování oprávnění ve smyslu tohoto článku 11 (*Práva duševního vlastnictví*) a zajištění a udržování maintenance Standardního software a Programu s otevřeným kódem součástí Ceny Služeb podpory. Pro zamezení pochybnostem jsou Standardní software a Program s otevřeným kódem součástí IT prostředí, a tedy nejsou součástí plnění Poskytovatele dle Servisní smlouvy.

12 ZDROJOVÝ KÓD

- 12.1** Zdrojovým kódem se pro účely Servisní smlouvy rozumí takový zápis kódu Softwaru v programovacím jazyce, který je uložen v jednom nebo více editovatelných souborech, čitelný, opatřený komentáři vysvětlujícími jednotlivé jeho části a procesy alespoň ve standardu obvyklém pro opensource projekty a procesy ve spustitelném formátu odpovídajícím programovacímu jazyku a Produkčnímu prostředí, včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu, a to v podobě, aby jej bylo možné zkompilovat do cílového kódu procesoru, kterým je následně prováděn, bez nutnosti provedení jiných úprav („**Zdrojový kód**“).
- 12.2** Požadavky na vývoj, udržování a odevzdání Zdrojového kódu jsou stanoveny v bodu 3.16 až 3.19 včetně Přílohy č. 2 [*Kvalitativní vlastnosti*].
- 12.3** Objednatel může po skončení Servisní smlouvy Zdrojový kód uveřejnit, neomezeně využívat a měnit, stejně tak jako jakékoli třetí osoby (včetně soukromých subjektů) určené Objednatelem.

13 ÚČAST PODDODAVATELŮ

- 13.1** Poskytovatel k plnění části předmětu Servisní smlouvy smí využít třetí osobu realizující subdodávky pro Poskytovatele v souvislosti s touto Servisní smlouvou. V Příloze č. 3 [*Poddodavatelé*] jsou uvedeni Poddodavatelé, které bude Poskytovatel využívat k poskytování Služeb, včetně informací o části Služeb, pro které budou příslušní Poddodavatelé využíváni. Realizaci subdodávek se rozumí i poskytnutí oprávnění (např. licence) Objednateli ze strany třetích osob.
- 13.2** Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za zapojení a činnost Poddodavatelů. Ohledně práv a povinností Poddodavatelů, jejich zaměstnanců, členů a členů statutárního orgánu se dále obdobně použijí ustanovení Servisní smlouvy o právech a povinnostech Poskytovatele a členů Realizačního týmu podle Článku 14.
- 13.3** Využití nového Poddodavatele, změna Poddodavatele či rozsahu jeho využití musí předem písemně odsouhlasit Objednatel.
- 13.4** Poddodavatelé, jejichž prostřednictvím Poskytovatel prokazoval kvalifikaci ve Veřejné zakázce, je Poskytovatel povinen využívat při plnění Servisní smlouvy po celou dobu jejího trvání v rozsahu, v jakém jimi prokazoval kvalifikaci. Poddodavatele, jimiž Poskytovatel prokazoval kvalifikaci ve Veřejné zakázce, lze vyměnit, pouze pokud budou nahrazeni osobami splňujícími kvalifikaci požadovanou ve Veřejné zakázce a další kritéria pro hodnocení ve stejném rozsahu jako nahrazovaní Poddodavatelé.
- 13.5** Objednatel je oprávněn uzavřít jakékoliv smlouvy s příslušnými Poddodavateli týkající se předmětu Servisní smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že ve smlouvách uzavřených s Poddodavateli nevyloučí či neomezí oprávnění Poddodavatelů vstoupit do smluvních vztahů

s Objednatel, a to také včetně jakéhokoli omezení případného jednání Poddodavatelů s Objednatel, či třetími osobami o poskytnutí takových služeb v době trvání smluvního závazkového vztahu založeného Servisní smlouvou.

14 REALIZAČNÍ TÝM A KONTAKTNÍ OSOBY

- 14.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby prostřednictvím členů Realizačního týmu uvedených v Příloze č. 4 [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] tak, aby jednotliví členové Realizačního týmu prováděli činnosti na pozicích dle jejich odbornosti (role) uvedené v Příloze č. 4 [*Realizační tým a Kontaktní osoby*] a v rozsahu, který těmto rolím běžně odpovídá.
- 14.2 Členy Realizačního týmu, jejichž prostřednictvím Poskytovatel prokazoval kvalifikaci ve Veřejné zakázce, musí Poskytovatel využívat při plnění Servisní smlouvy po celou dobu jejího trvání v rozsahu, v jakém jimi prokazoval kvalifikaci, ledaže dojde ke změně člena Realizačního týmu.
- 14.3 Využití nového člena Realizačního týmu, změnu člena Realizačního týmu nebo rozsahu jeho využití musí předem odsouhlasit Objednatel.
- 14.4 Při změně Realizačního týmu není nutné uzavírat písemný dodatek k Servisní smlouvě a Poskytovatel po změně Realizačního týmu vypracuje a předá Objednateli v podobě elektronického dokumentu aktualizované znění Přílohy č. 4 [*Realizační tým a Kontaktní osoby*], čímž dojde automaticky k jejímu nahrazení novým zněním.
- 14.5 Členy Realizačního týmu, jimiž Poskytovatel prokazoval kvalifikaci ve Veřejné zakázce, lze vyměnit, pouze pokud budou nahrazeni osobami splňujícími kvalifikaci požadovanou ve Veřejné zakázce a další kritéria pro hodnocení ve stejném rozsahu jako nahrazovaní členové.
- 14.6 Každý člen Realizačního týmu je povinen zejména:
- (a) podílet se na poskytování Služeb, v rozsahu dle Přílohy č. 4 [*Realizační tým a Kontaktní osoby*],
 - (b) zúčastnit se osobně všech porad a jednání se zástupci Objednatele v rámci poskytování Služeb, je-li tématem porady věc náležející do odbornosti osoby, a adekvátně reagovat na dotazy Objednatele dle své role,
 - (c) efektivně komunikovat s Objednatel, resp. s kontaktními osobami Objednatele za účelem včasného a bezvadného poskytování Služeb,
 - (d) a postupovat v rámci svých pracovních povinností dle nejlepšího vědomí, tak aby byl co nejlépe naplněn účel Servisní smlouvy.
- 14.7 Poskytovatel je povinen bezodkladně, nejpozději však do 15 pracovních dnů, nahradit člena Realizačního týmu na odůvodněnou žádost Objednatele v případě, že člen Realizačního týmu neplní své povinnosti podle Servisní smlouvy nebo svou činností způsobil Objednateli újmu.
- 14.8 Strany si pro vzájemnou komunikaci ohledně Servisní smlouvy zvolily kontaktní osoby a pro některé konkrétní úkony v rámci vzájemné komunikace další osoby („**Kontaktní osoby**“), jejichž seznam je uveden v Příloze č. 4 [*Realizační tým a Kontaktní osoby*].
- 14.9 Každá Strana oznámí druhé Straně jakékoliv změny v Kontaktních osobách, jiných osobách stanovených v Příloze č. 4 [*Realizační tým a Kontaktní osoby*], kontaktních údajích nebo bankovních údajích uvedených v záhlaví Servisní smlouvy, přičemž taková změna je účinná uplynutím desátého dne po jejím skutečném doručení bez nutnosti uzavření dodatku k Servisní smlouvě, není-li v Servisní smlouvě stanoveno jinak.

15 OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 15.1 Informace, které se Strany dozvědí v souvislosti se Servisní smlouvou nebo jejím plněním, mohou být považovány za důvěrné („**Důvěrné informace**“), pokud je za důvěrné označí Smlouva nebo pokud si strany bezodkladně sdělí, že určitou informaci považují za důvěrnou.

- 15.2** Strany nesdělí Důvěrné informace třetí osobě, budou s nimi nakládat jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti, a učiní veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy:
- (a) Důvěrné informace mají být Objednatelem zpřístupněny na základě právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci;
 - (b) Důvěrné informace druhé Strany sdělí osobám, které mají ze zákona stanovenou povinnost mlčenlivosti;
 - (c) Důvěrné informace druhé Strany sdělí Poddodavatelům, je-li to nezbytné k plnění Servisní smlouvy a zavážou-li se takové osoby mlčenlivostí ve stejném rozsahu jako Strany;
 - (d) se takové Důvěrné informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto Článku 15 (Ochrana Důvěrných informací);
 - (e) se jedná o Důvěrné informace, k nimž Objednatel nabyl oprávnění dle Servisní smlouvy nevylučující poskytnutí Důvěrných informací třetím osobám; nebo
 - (f) Strana dá ke zpřístupnění konkrétní vlastní Důvěrné informace souhlas.
- 15.3** Pro zamezení pochybnostem Strany uvádějí, že jakákoliv data, která jsou součástí IT prostředí nebo jsou/mají být uložena ve Webovém portálu a současně nejsou veřejně přístupná, jsou Důvěrnými informacemi.
- 15.4** Objednatel je oprávněn zpřístupnit třetím osobám Dokumentaci vytvořenou Poskytovatelem v rámci plnění Servisní smlouvy anebo Smlouvy o dílo a jinou dokumentaci vytvořenou v rámci plnění Servisní smlouvy a Dílčích smluv a poskytovat Webový portál i třetím osobám za účelem uplatnění a využití oprávnění dle Článku 11 (*Práva duševního vlastnictví*). Takové zpřístupnění ze strany Objednatele není považováno za porušení jakýchkoli povinností Objednatele týkajících se Důvěrných informací či porušení obchodního tajemství Poskytovatele. Ustanovení tohoto Článku se vztahuje i na předměty práv duševního vlastnictví, k nimž Objednatel nabyl oprávnění v souladu se Servisní smlouvou, a to v rozsahu takových nabytých oprávnění.

16 POJIŠTĚNÍ

- 16.1** Poskytovatel se zavazuje udržovat v platnosti po celou dobu trvání závazkového právního vztahu založeného Servisní smlouvou a Smlouvou o dílo pojistnou smlouvou, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s výkonem činností, které jsou předmětem Servisní smlouvy a Smlouvy o dílo, s limitem pojistného plnění nejméně ve výši Ceny Díla dle Článku 3.1 Smlouvy o dílo, a to ze všech pojistných událostí vzniklých v jednom pojišťovací roce v souvislosti se Smlouvou o dílo a Servisní smlouvou. Maximální výše spoluúčasti Poskytovatele pro každou pojistnou událost nesmí přesahovat částku 100.000 Kč. Ve vztahu k pojištění dle tohoto Článku 16 (*Pojištění*) se Poskytovatel zavazuje zajistit, že v případě vzniku pojistné události bude pojistné plnění placeno přímo Objednateli.
- 16.2** Poskytovatel nemůže snížit výši pojistného krytí nebo podstatným způsobem s negativními důsledky pro Objednatele změnit podmínky pojistné smlouvy dle Článku 16.1 bez předchozího souhlasu Objednatele.
- 16.3** Poskytovatel kdykoliv v průběhu trvání Servisní smlouvy na požádání Objednatele předloží platnou a účinnou pojistnou smlouvou dle Článku 16.1, nebo pojistku ve smyslu § 2775 Občanského zákoníku či jiný pojistný certifikát, a to vždy nejpozději do 14 dnů ode dne doručení žádosti Objednatele.
- 16.4** Jestliže Poskytovatel nebude udržovat pojištění dle tohoto Článku 16 (*Pojištění*) v platnosti nebo nepředloží Objednateli včas doklady dle Článku 16.3, může Objednatel v takovém případě svým jménem sjednat a udržovat pojištění ve stejném rozsahu a pokrývající stejná rizika jako pojištění, které měl zajistit Poskytovatel, platit pojistné a započít platbu za pojistné vůči jakýmkoliv peněžním nárokům Poskytovatele vyplývajícím ze Servisní smlouvy. Ustanovení

tohoto Článku 16.4 není na újmu jiným nárokům a oprávněním Objednatele stanoveným v Servisní smlouvě nebo ve Smlouvě o dílo.

- 16.5** Pojištění dle tohoto Článku 16 (*Pojištění*) slouží společně jako pojištění pro Smlouvu o dílo i pro Servisní smlouvu. Účinnost tohoto Článku 16 (*Pojištění*) neskončí před zánikem smluvního vztahu založeného Servisní smlouvou.
- 16.6** Náklady Poskytovatele na pojištění dle tohoto Článku 16 (*Pojištění*) jsou zahrnuty v Ceně Služeb podpory. Uvedená částka pojistného plnění dle Článku 16.1 se vztahuje na újmu včetně případných nákladů řízení spojených s jejím uplatněním.

17 NÁROK NA NÁHRADU ÚJMY

- 17.1** Každá ze Stran je povinna nahradit druhé Straně újmu způsobenou jejím porušením Servisní smlouvy v souladu s obecně závaznými právními předpisy a Servisní smlouvou. Případná újma bude nahrazena v penězích.
- 17.2** Obě Strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí k zabránění vzniku újmy a k minimalizaci případně vzniklé újmy.
- 17.3** Poskytovatel bere na vědomí, že pokud neuvědomí Objednatele o jakékoli hrozící či vzniklé újmě a neumožní tak Objednateli, aby učinil kroky k zabránění vzniku újmy či k jejímu zmírnění, má Objednatel proti Poskytovateli nárok na náhradu újmy, která tím Objednateli vznikla.
- 17.4** Poskytovatel nahradí Objednateli prokazatelnou újmu případně vzniklou na základě ztráty či poškození dat v důsledku činnosti Poskytovatele, a to vše včetně regresní náhrady případných přiznaných nároků třetích osob vůči Objednateli. To neplatí, došlo-li k daným důsledkům výhradně činností Objednatele nebo osob Objednatelem pověřených, případně jiných dodavatelů Objednatele.
- 17.5** Okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy:
- (a) Ani jedna ze Stran nebude v prodlení se splněním svých povinností vyplývajících ze Servisní smlouvy nebo není povinna k náhradě případné újmy, pokud takové prodlení anebo újma vznikly z důvodu existence okolností vylučující povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku, pokud tato okolnost znemožní nebo podstatným způsobem ovlivní plnění povinností takovéto Strany vyplývajících ze Servisní smlouvy. Bezprostředně předcházející věta tohoto Článku platí pouze po dobu existence takové okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy nebo trvání jejích následků a pouze ve vztahu k povinnosti nebo povinnostem Strany přímo nebo bezprostředně ovlivněných takovou okolností.
 - (b) Za okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy se pokládají takové události, které Strana nemohla v době uzavření Servisní smlouvy předvídat a které Straně objektivně brání v plnění jejích smluvních povinností vyplývajících ze Servisní smlouvy. Za okolnosti vylučující povinnost k náhradě újmy se považují zejména válka, embargo, zásah státu nebo vlády, teroristický čin, živelné události a stávka zaměstnanců Objednatele. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že za okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy se nepovažuje jakékoliv prodlení s plněním povinností smluvních partnerů Poskytovatele, stávka zaměstnanců Poskytovatele a jeho smluvních partnerů, jakož i insolvence, předlužení, konkurs, reorganizace, likvidace či jiná obdobná událost týkající se Poskytovatele nebo jakéhokoliv smluvního partnera Poskytovatele a exekuce majetku Poskytovatele nebo jakéhokoliv smluvního partnera Poskytovatele.
 - (c) Nastane-li kterákoliv z okolností vylučujících povinnost k náhradě újmy dle Servisní smlouvy, podnikne Strana, na jejíž straně vznikla, veškeré kroky, které lze po takovéto Straně rozumně požadovat, jež povedou k obnově normální činnosti v souladu se Servisní smlouvou, a to co nejrychleji s ohledem na okolnosti, které okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy způsobily. Strana se zavazuje druhou Stranu informovat o tom, že nastala

okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy, bez zbytečného odkladu poté, co bude objektivně možné takovouto komunikaci uskutečnit.

18 SMLUVNÍ POKUTY

- 18.1** Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet *sjednanou Reakční lhůtu* dle Přílohy č. 1 [Specifikace Služeb podpory], je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši:
- (a) 300 Kč (slovy: tři sta korun českých) za každou započatou hodinu prodlení nad rámec sjednané Reakční lhůty řešení Hlášení v případě Incidentu kategorie A za každý takový případ.
 - (b) 500 Kč (slovy: pět set korun českých) za každý započatý pracovní den prodlení nad rámec sjednané Reakční lhůty řešení Hlášení v případě Incidentu kategorie B nebo C, Běžného servisního požadavku nebo Dotazu.
- 18.2** Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet *sjednanou Lhůtu pro vyřešení* dle Přílohy č. 1 [Specifikace Služeb podpory], je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši:
- (a) 1.500 Kč (slovy: tisíc pět set korun českých) za každou započatou hodinu prodlení nad rámec sjednané Lhůty pro vyřešení v případě Incidentu kategorie A za každý takový případ (dotčený Incident);
 - (b) 1 000 Kč (slovy: tisíc korun českých) za každý započatý pracovní den prodlení nad rámec sjednané Lhůty pro vyřešení v případě Incidentu kategorie B za každý takový případ (dotčený Incident);
 - (c) 500 Kč (slovy: pět set korun českých) za každý započatý pracovní den prodlení nad rámec sjednané Lhůty pro vyřešení v případě Incidentu kategorie C za každý takový případ (dotčený Incident);
 - (d) 400 Kč (slovy: čtyři sta korun českých) za každý započatý pracovní den prodlení nad rámec sjednané Lhůty pro vyřešení v případě Běžného servisního požadavku nebo Dotazu za každý takový případ (dotčené Hlášení).
- 18.3** Poruší-li Poskytovatel svoji povinnost dodržet Dostupnost kterékoliv části Webového portálu dle bodu 5.2 Přílohy č. 2 [Kvalitativní vlastnosti], je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 5 % Ceny Služeb podpory za každé započaté 1 % rozdílu mezi minimální a dosaženou Dostupností.
- 18.4** Objednatel je dále oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty:
- (a) ve výši 2 000 Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každý den prodlení *s používáním HelpDesku* Objednatele, případně s provozováním HelpDesku Poskytovatele, v souladu s termínem dle Článku 4.1;
 - (b) ve výši 500 Kč (slovy: pět set korun českých) za každý jednotlivý případ *porušení povinnosti* dle Článku 3 (*Služby podpory*);
 - (c) ve výši 2 000 Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinnosti nepředávat Objednateli k Akceptačnímu řízení *výstup zjevně nesplňující Akceptační kritéria* ve smyslu Článku 10.4 a 10.5 písm. a);
 - (d) ve výši 3 000 Kč (slovy: tři tisíce korun českých) za každé jednotlivé porušení, poruší-li povinnost udělit Objednateli *oprávnění* v rozsahu dle Článku 11 (*Práva duševního vlastnictví*);
 - (e) poruší-li Poskytovatel povinnost řádně a včas předat Objednateli *Zdrojový kód* a veškeré související materiály dle Článku 12 (*Zdrojový kód*), je Poskytovatel povinen za každý započatý den prodlení uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých);

- (f) za každé jednotlivé porušení povinnosti chránit **Důvěrné informace** dle Článku 15.2 je porušující Strana povinna zaplatit druhé Straně smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč (slovy jeden tisíc korun českých), přičemž toto ujednání o smluvní pokutě je účinné do uplynutí pěti (5) let ode dne ukončení této Servisní smlouvy anebo Smlouvy o dílo (jako celku) podle toho, která z nich bude ukončena později;
 - (g) poruší-li Poskytovatel povinnost udržovat v platnosti **pojištění** dle Článku 16 (*Pojištění*) je povinen uhradit Objednateli za toto porušení smluvní pokutu ve výši 1 500 Kč (slovy: jeden tisíc pět set korun českých) za každé zjištěné porušení této povinnosti;
 - (h) poruší-li Poskytovatel některou z povinností týkajících se Článku 21 (*Povinnosti související s ukončením Smluvního vztahu*) a Článku 22 (*Součinnost při ukončení*), je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti Poskytovatele;
 - (i) ve výši 1 000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých), která má být vyplacena na základě Dílčí smlouvy, za každý den **prodlení se splněním Dílčí smlouvy**, ledaže Dílčí smlouva obsahuje odlišnou výši smluvní pokuty pro prodlení s jejím splněním, pak má smluvní pokuta v Dílčí smlouvě přednost.
- 18.5** Pokud Poskytovatel poruší povinnost chránit **Osobní údaje** v souladu s Článkem 25.7, vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 30 000 Kč (slovy třicet tisíc korun českých) za každé zjištěné porušení této povinnosti.
- 18.6** Pokud Poskytovatel poruší povinnost zachovávat **bezpečnost informací** dle Článku 24 (*Kontrola poskytování Služeb a další opatření dle ZKB*), vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši dvojnásobku částky sankce případně uložené z tohoto důvodu Objednateli ze strany příslušného správního orgánu. Objednatel je však za předpokladu, že mu k tomu Poskytovatel poskytne nezbytnou součinnost, povinen uplatnit v příslušných řízeních veškeré přiměřené námitky, které mohl uplatnit ve svém zájmu, a v rámci řízení je povinen řádně hájit svá práva.
- 18.7** Právo na zaplacení smluvních pokut dle Servisní smlouvy nevzniká v případě, že je porušení povinnosti Poskytovatele či prodlení s plněním povinnosti Poskytovatele způsobené:
- (a) neposkytnutím součinnosti Objednatelům včas v souladu se Servisní smlouvou nebo Dílčí smlouvou anebo jiným prodlením Objednatele;
 - (b) okolnostmi vylučujícími povinnost k náhradě újmy dle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku;
 - (c) porušením povinností Objednatele; nebo
 - (d) stanoví-li tak Servisní smlouva.
- 18.8** Zaplacením smluvních pokut dle Servisní smlouvy není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy v plné výši ani splnění povinnosti, jejíž splnění smluvní pokuta utvrzuje.
- 18.9** Splatnost smluvních pokut činí deset (10) dnů ode dne doručení výzvy k její úhradě Poskytovateli.
- 18.10** Za podstatné porušení Servisní smlouvy Poskytovatelem se mimo jiné považuje jakékoliv porušení povinností utvrzených smluvní pokutou, přesáhne-li smluvní pokuta při sečtení všech smluvních pokut uložených v konkrétním kalendářním měsíci 75 % (sedmdesát pět procent) Ceny Služeb podpory náležející za poskytování Služeb podpory za daný kalendářní měsíc. Pro zamezení pochybnostem Strany uvádějí, že ustanovení tohoto Článku 18.10 není ustanovením o limitaci výše smluvní pokuty a ani tak nemůže být vykládáno.
- 18.11** Za každý den prodlení s úhradou jakékoli peněžité částky je Strana, která je vůči dané pohledávce věřitelem, oprávněna požadovat po Straně, která je v prodlení, úhradu úroků z prodlení ve výši stanovené obecně závaznými právními předpisy.

19 ZÁRUKA A PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 19.1** U činností prováděných Poskytovatelem v rámci Služeb poskytuje Poskytovatel Objednateli záruku za jakost výstupů Služeb v délce dvanácti (12) měsíců ode dne jejich provedení („Záruční doba“), tj. od okamžiku schválení Čtvrtletního výkazu u Služeb podpory a provedení u Služeb na objednávku. Poskytovatel však neodpovídá za vady výstupů Služeb, pokud byly způsobeny zásahem do takových výstupů Služeb ze strany Objednatele nebo jím pověřené osoby, případně jiných dodavatelů Objednatele.
- 19.2** Objednatel je oprávněn vady výstupů Služeb, které se vyskytnou v průběhu Záruční doby, nahlásit Poskytovateli až do okamžiku uplynutí lhůty bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky i zákonných práv z vadného plnění jakkoli dotčena. Lhůta bez zbytečného odkladu dle tohoto Článku 19.2 činí vždy nejméně devadesát (90) dnů.
- 19.3** Poskytovatel odpovídá za vady zjevné, skryté i právní, které má výstup poskytování Služeb v době jeho provedení, a dále za ty, které se na něm vyskytnou v Záruční době, a zavazuje se, vedle dalších nároků Objednatele, je bezplatně odstranit. Strany pro zamezení pochybnostem prohlašují, že po dobu poskytování Služeb podpory budou vady odstraňovány v rámci Služeb podpory za podmínek dle Servisní smlouvy.
- 19.4** Objednatel je povinen oznámit vady poskytnuté Služby Poskytovateli (i) písemně, nebo (ii) prostřednictvím HelpDesku, nebude-li Stranami dohodnuto jinak.

20 UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- 20.1** Smluvní vztah založený Servisní smlouvou může být ukončen následujícími způsoby:
- (a) písemnou dohodou Stran;
 - (b) písemnou výpovědí Servisní smlouvy kteroukoli ze Stran;
 - (c) písemným odstoupením od Servisní smlouvy kteroukoliv ze Stran.
- 20.2** Obecně k odstoupení od Servisní smlouvy.
- (a) Strany jsou oprávněny odstoupit od Servisní smlouvy pouze v případech stanovených Servisní smlouvou.
 - (b) Odstoupení od Servisní smlouvy doručí odstupující Strana druhé Straně.
 - (c) Odstoupení od Servisní smlouvy je účinné a Servisní smlouva zaniká dnem doručení písemného odstoupení druhé Straně, není-li v odstoupení stanoveno pozdější datum. Od Servisní smlouvy je možné odstoupit pouze s účinky *ex nunc* (do budoucna).
 - (d) Strany se dohodly na vyloučení použití § 1978 odst. 2 Občanského zákoníku, který stanoví, že marné uplynutí dodatečné lhůty stanovené k plnění má za následek odstoupení od Servisní smlouvy bez dalšího.
- 20.3** Odstoupení od Servisní smlouvy Objednatelem. Objednatel je oprávněn odstoupit od Servisní smlouvy v případě jejího podstatného porušení ze strany Poskytovatele, zejména, nikoliv však výlučně, jestliže:
- (a) Poskytovatel je v prodlení s plněním některé povinnosti dle Servisní smlouvy nebo Dílčí smlouvy více než 15 dnů a nezjedná nápravu ani do 20 dnů od doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení;
 - (b) Poskytovatel poruší Servisní smlouvu či Dílčí smlouvu jiným nepodstatným způsobem a ve lhůtě 15 dnů ode dne obdržení písemné výzvy Objednatele k nápravě toto své porušení nenapraví;
 - (c) v případě podstatného porušení povinností mlčenlivosti o Důvěrných informacích nebo podstatného porušení povinností pro nakládání s Osobními údaji;

- (d) Poskytovatel více než dvakrát v průběhu tří (3) po sobě následujících kalendářních měsíců poskytne vadné plnění, které může v době poskytování Podpory dle **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb podpory*] reálně způsobit Výpadek celého Webového portálu či jeho podstatné části;
- (e) Poskytovatel více než dvakrát v průběhu šesti (6) po sobě následujících kalendářních měsíců poskytne vadné plnění, které způsobí v době poskytování Podpory dle **Přílohy č. 1** [*Specifikace Služeb podpory*] Výpadek celého Webového portálu či jeho podstatné části;
- (f) přesáhne-li součet všech smluvních pokut, na které vznikne v jednom (1) kalendářním měsíci Objednateli právo, 75 % (sedmdesát pět procent) Ceny Služeb podpory náležející za poskytování Služeb podpory za daný kalendářní měsíc;
- (g) Poskytovatel podá insolvenční návrh jako dlužník ve smyslu § 98 zák. č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon („**Insolvenční zákon**“), nebo insolvenční soud nerozhodne o insolvenčním návrhu na Poskytovatele do šesti (6) měsíců od zahájení insolvenčního řízení, nebo insolvenční soud vydá rozhodnutí o úpadku Poskytovatele ve smyslu § 136 Insolvenčního zákona,
- (h) je přijato rozhodnutí o povinném nebo dobrovolném zrušení Poskytovatele (vyjma případů sloučení nebo splynutí); a
- (i) okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy Poskytovatele trvá déle než třicet (30) dnů.

20.4 Odstoupení od Servisní smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Servisní smlouvy pouze v případě, že:

- (a) Objednatel je déle než třicet (30) dnů v prodlení se zaplacením Ceny Služeb podpory nebo Ceny Služeb na objednávku, a toto své porušení nenapraví do patnácti (15) dnů ode dne obdržení písemné výzvy k nápravě a následně ani v dodatečné lhůtě patnácti (15) dnů ode dne obdržení druhé písemné výzvy k nápravě, v níž bude Poskytovatelem výslovně upozorněn na možnost Poskytovatele odstoupit od Servisní smlouvy;
- (b) Objednatel poruší jinak přímo Servisní smlouvu podstatným způsobem, toto své porušení nenapraví do třiceti (30) dnů ode dne obdržení písemné výzvy k nápravě a následně ani v dodatečné lhůtě patnácti (15) dnů ode dne obdržení druhé písemné výzvy k nápravě, v níž bude Poskytovatelem výslovně upozorněn na možnost Poskytovatele odstoupit od Servisní smlouvy; nebo
- (c) okolnost vylučující povinnost k náhradě újmy Objednatele trvá déle než třicet (30) dnů.

20.5 Výpověď Servisní smlouvy bez uvedení důvodu.

- (a) Objednatel je oprávněn vypovědět bez udání důvodu Servisní smlouvu jako celek anebo vypovědět bez udání důvodu jednotlivé části Služeb zvlášť, včetně oprávnění vypovědět Servisní smlouvu jako celek, a to vždy s výpovědní dobou dvou (2) měsíců.
- (b) Poskytovatel je oprávněn vypovědět bez udání důvodu Servisní smlouvu jako celek s výpovědní dobou šesti (6) měsíců.
- (c) Výpovědní doba začne běžet první (1.) den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Straně.

20.6 Pro případ nutnosti překlenutí doby od ukončení Servisní smlouvy na základě výpovědi bez uvedení důvodu do uzavření nové smlouvy na obdobné plnění na základě nového zadávacího řízení (např. z důvodů ze strany Objednatele nepředvídatelného prodloužení nového zadávacího řízení kvůli řízení u ÚOHS) se Poskytovatel zavazuje nadále poskytovat Objednateli Služby podpory za podmínek dle Servisní smlouvy (včetně Ceny Služeb podpory) v rozsahu, v jakém došlo k jejich výpovědi, a to po dobu nejdéle tří (3) měsíců ode dne, kdy mělo dojít k uplynutí výpovědní doby. Objednatel je však k tomuto povinen Poskytovatele předem písemně vyzvat nejpozději 3 měsíce před uplynutím výpovědní doby. Výzvou Objednatele zaslou v souladu

s tímto Článkem 20.6 dochází k prodloužení doby trvání Servisní smlouvy anebo částí Služeb, u nichž došlo k výpovědi, o Objednatel stanovenou dobu, maximálně však o tři (3) měsíce.

- 20.7** Servisní smlouva a Smlouva o dílo jsou vzájemně závislými smlouvami. Zánik této Servisní smlouvy nebo neplatnost této Servisní smlouvy nezpůsobuje zánik Smlouvy o dílo. Zánik Smlouvy o dílo jiným způsobem než splněním nebo způsobem nahrazujícím splnění, nebo neplatnost Smlouvy o dílo však způsobuje zánik této Servisní smlouvy, a to s obdobnými právními účinky.
- 20.8** Přetrvávající ustanovení. Zánik smluvního vztahu založeného Servisní smlouvou nemá vliv na ustanovení Servisní smlouvy, která dle své povahy mají trvat i po skončení poskytování Služeb, zejména Články 5.13, 5.14, 5.15, 5.16, 5.17, 5.18, 9.6(n), 9.6(q), 9.6(r), 9.6(t), 11 (*Práva duševního vlastnictví*), 12 (*Zdrojový kód*), 15 (*Ochrana Důvěrných informací*), 16 (*Pojištění*), 17 (*Nárok na náhradu újmy*), 18 (*Smluvní pokuty a úroky z prodlení*), 19 (*Záruka a práva z vadného plnění*), 20.6, 21 (*Povinnosti související s ukončením smluvního vztahu*), 22 (*Součinnost při ukončení*), 23 (*Komunikace Stran*), 24 (*Kontrola poskytování Služeb a další opatření dle ZKB*), 25.7, 27 (*Rozhodné právo a řešení sporů*), 28 (*Závěrečná ustanovení*) a tento Článek 20.8.

21 POVINNOSTI SOUVISEJÍCÍ S UKONČENÍM SMLUVNÍHO VZTAHU

- 21.1** Zánikem smluvního vztahu založeného Servisní smlouvou, včetně zrušení závazku v důsledku odstoupení od Servisní smlouvy, není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající. Bez ohledu na jiná ustanovení Servisní smlouvy, v případě, kdy by Objednatel odstoupil od Servisní smlouvy z důvodu takového porušení smluvní povinnosti Poskytovatele, že se plnění Poskytovatele stalo pro Objednatele nepotřebným či nebylo řádně poskytnuto, bude toto plnění Poskytovateli vráceno a ten bude povinen vrátit Objednateli zaplacenou Cenu za příslušné plnění, byla-li již uhrazena.
- 21.2** Poskytovatel se zavazuje nejpozději do třiceti (30) dnů před ukončením smluvního závazkového vztahu založeného Servisní smlouvou, není-li to objektivně možné (například z důvodu, že tento okamžik není předem znám), pak nejpozději do deseti (10) dnů od zániku smluvního vztahu založeného Servisní smlouvou:
- (a) připravit a předat aktualizovanou Dokumentaci, včetně Specifikace Webového portálu;
 - (b) předat aktualizovaný Zdrojový kód k aktuální verzi Webového portálu v produkčním prostředí;
 - (c) seznam platných administrátorských účtů k Webovému portálu a Proprietárnímu software, databázím a platných hesel k nim;
 - (d) úplnou knowledge base týkající se poskytování Služeb (vč. popisu uzavřených požadavků v HelpDesku);
 - (e) aktuální seznam standardních provozních úkonů pro údržbu Webového portálu;
 - (f) aktuální seznam účinných Dílčích smluv;
 - (g) předat Objednateli veškerá jeho data, která má Poskytovatel ve svých systémech, a taková data v takových systémech ke dni skončení trvání Servisní smlouvy smazat;
 - (h) připravit soupis nedokončených drobných oprav a servisních zásahů k (předpokládanému) dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného Servisní smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení;
 - (i) předložit Objednateli vypracovanou kalkulaci finanční hodnoty provedeného plnění a návrh finančního vypořádání, zejména s přihlédnutím k okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného Servisní smlouvou a k Čtvrtletním výkazům předcházejícím zániku smluvního závazkového vztahu.

- 21.3** V případě, že povinnosti uvedené v Článku 21.2 jsou splněny před okamžikem zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Servisní smlouvou a následně dojde ke změnám, které ovlivňují výstupy těchto povinností, je Poskytovatel povinen splnit dotčené povinnosti dle Článku 21.2 do deseti (10) dnů od zániku smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou.
- 21.4** Ustanovení Článku 21.2 se uplatní obdobně i v případě zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Servisní smlouvou pouze v jeho části, a to vždy ve vztahu k zanikající části.
- 21.5** Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neposkytnutí součinnosti dle Článků 21.2 až 21.4 může Objednateli vzniknout újma z důvodu nemožnosti nebo ztížené možnosti předat poskytování Služeb nebo služeb podobných Službám či s nimi jinak spojených novému poskytovateli či poskytovat je sám.

22 SOUČINNOST PŘI UKONČENÍ

- 22.1** Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele v období až tři (3) měsíce po zániku smluvního vztahu založeného touto Servisní smlouvou (z jakéhokoliv důvodu) provádět činnosti spočívající v přípravě a předání Webového portálu třetí osobě určené Objednatel a poskytnout veškerou potřebnou součinnost, Dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatel a třetími osobami tak, aby bylo zajištěno plynulé a řádné fungování Webového portálu a poskytování služeb podpory, údržby a rozvoje („**Součinnost při ukončení**“). Tato součinnost Poskytovatele je poskytována za úplatu představovanou Cenou Součinnosti při ukončení. Rozsah Součinnosti při ukončení zahrnuté v Ceně Součinnosti při ukončení je omezen na šedesáti (60) Člověkohodin za celou dobu poskytování Součinnosti při ukončení.
- 22.2** Za účelem poskytování Součinnosti při ukončení se Poskytovatel zavazuje v dostatečném předstihu vypracovat dle a na základě pokynů Objednatele plán vymezující veškeré podmínky pro převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele („**Plán ukončení**“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Plánu ukončení za přiměřeného použití vhodných ustanovení Servisní smlouvy, zejména vztahujících se ke Službám podpory. Strany se dohodly, že v případě sporu o jakékoli technické otázce, která se týká Plánu ukončení, může být Objednatel určen soudní znalec pro posouzení sporné otázky a Strany se budou takovým posouzením soudního znalce řídit. Poskytovatel se zavazuje součinnost dle tohoto Článku 22 (*Součinnost při ukončení*) a Plánu ukončení poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a do doby úplného převzetí služeb obdobných Službám novým poskytovatelem, nejdéle však do uplynutí sjednané doby poskytování Součinnosti při ukončení.
- 22.3** Poskytovatel se zavazuje vypracovat Plán ukončení do jednoho (1) měsíce od doručení požadavku Objednatele na vypracování Plánu ukončení, nestanoví-li Objednatel lhůtu delší; nebude-li doručen žádný požadavek, zavazuje se Poskytovatel vypracovat Plán ukončení do čtrnácti (14) dnů po zániku smluvního vztahu založeného Servisní smlouvou. Vypracováním Plánu ukončení se rozumí jeho příprava Poskytovatelem a jeho následné provedení skončením Akceptačního řízení. Strany se dohodly, že cena za vypracování Plánu ukončení je součástí Ceny Součinnosti při ukončení, ale jeho příprava se nezapočítává do maximálního rozsahu Člověkohodin sjednaného pro Součinnost při ukončení v Článku 22.1.
- 22.4** V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Služeb nebo jakékoli jejich části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel v období poskytování Součinnosti při ukončení poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného poskytování služeb obdobných Službám či jejich příslušné části novým poskytovatelem. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je v rámci součinnosti dle tohoto Článku 22 (*Součinnost při ukončení*) povinen zabezpečit osobní účast příslušných členů Realizačního týmu na jednáních s Objednatel či jím určenými třetími stranami, přičemž tato forma součinnosti může být ze strany Objednatele požadována nejdéle do uplynutí doby Součinnosti při ukončení. Kromě toho bude součinnost zabezpečována formou emailových a telefonických konzultací. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to až do

uplynutí doby Součinnosti při ukončení. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto Článku 22 (*Součinnost při ukončení*) nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku.

- 22.5** Součinnost Poskytovatele nad rámec rozsahu součinnosti uvedeného v Článku 22.1 a v Článku 22.2 může být při splnění podmínek dle ZZVZ objednána a Poskytovatel je povinen ji poskytovat stejným postupem, jako Služby na objednávku, a to i po uplynutí doby poskytování Služeb na objednávku nebo zániku smluvního vztahu založeného Servisní smlouvou, nejdéle však do uplynutí sjednané doby Součinnosti při ukončení.
- 22.6** V případě, že po zániku smluvního vztahu založeného Servisní smlouvou bude novým poskytovatelem ve smyslu tohoto Článku 22 (*Součinnost při ukončení*) Poskytovatel, nebude Součinnost při ukončení realizována vyjma povinnosti Poskytovatele vypracovat Plán ukončení. V takovém případě Poskytovateli vznikne za Součinnost při ukončení, tj. za řádné vypracování Plánu ukončení, pouze právo na zaplacení 10 % Ceny Součinnosti při ukončení.

23 KOMUNIKACE STRAN

- 23.1** Veškerá komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude probíhat v českém nebo slovenském jazyce. Dokumentaci a jiné vybrané výstupy Služeb poskytne Poskytovatel Objednateli v českém jazyce, případně se souhlasem Objednatele v anglickém jazyce.
- 23.2** Strany si pro vzájemnou komunikaci ohledně Servisní smlouvy zvolily Kontaktní osoby a pro některé konkrétní úkony v rámci vzájemné komunikace další osoby, jejichž seznam a rozsah oprávnění v rámci plnění Servisní smlouvy je uveden v **Příloze č. 4** [*Realizační tým a Kontaktní osoby*].
- 23.3** Není-li v této Servisní smlouvě stanovena jiná forma pro doručování dokumentů nebo jiných právních jednání, lze takové dokumenty a jednání doručit v elektronické formě na e-mailovou adresu příslušné Kontaktní osoby, prostřednictvím datové zprávy zaslané v rámci ISDS nebo v listinné podobě na adresu uvedenou v záhlaví.
- 23.4** Komunikace mezi Stranami bude probíhat a právní jednání ve vztahu k této Smlouvě budou Strany činit písemně, pokud Smlouva nestanoví jinak.
- 23.5** Dokumenty v elektronické formě obsahující právní jednání ve vztahu k této Smlouvě podepíše Poskytovatel uznávaným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu a Objednatel kvalifikovaným elektronickým podpisem.

24 KONTROLA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB A DALŠÍ OPATŘENÍ DLE ZKB

- 24.1** Poskytovatel se při poskytování Služeb zavazuje dodržovat zásady bezpečnosti informací, bezpečnostní opatření dle vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů („**Vyhláška o kybernetické bezpečnosti**“), povinnosti vyplývající z interních předpisů Objednatele, rozhodnutí či jiné pokyny Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost v souladu se zák. č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů („**ZKB**“), včetně upozorňování a zajištění hlášení kybernetických bezpečnostních incidentů a událostí; Poskytovatel je povinen zaslat bezodkladně Objednateli vyplněný formulář hlášení kybernetického bezpečnostního incidentu a události, aby ten mohl splnit svou ohlašovací povinnost dle ZKB.
- 24.2** Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby Objednatel řádně naplňoval právní povinnosti stanovené ZKB a Vyhláškou o kybernetické bezpečnosti. Zejména se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli součinnost směřující k zavedení a provádění bezpečnostních opatření podle uvedených právních předpisů a interních předpisů, zejména, nikoliv však výlučně, bezpečnostní politiky a bezpečnostní dokumentace

Objednatele. Poskytovatel se rovněž zavazuje provádět bezpečnostní opatření stanovená Objednatelem na základě ZKB, Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti a bezpečnosti dokumentace reflektující rizika, která se vyskytla v průběhu poskytování Služeb.

- 24.3** Jestliže vznikne v souvislosti se zavedením a prováděním bezpečnostních opatření podle Článku 24.2 potřeba uzavřít dodatek k Servisní smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a uzavřít takový dodatek, resp. smlouvu do třiceti (30) dnů ode dne zaslání výzvy Objednatele k uzavření takového dodatku či smlouvy.
- 24.4** Rozsah a povaha součinnosti Poskytovatele v rámci kybernetické bezpečnosti budou vždy určeny zejména podle rozsahu a povahy vlivu plnění Poskytovatele na bezpečnost informací Objednatele a rovněž podle rozsahu a vazeb plnění Poskytovatele na systémy, v souvislosti, se kterými Objednateli vznikají právní povinnosti na základě § 3 ZKB a jeho prováděcích předpisů.
- 24.5** V případě, že dojde k jakémukoliv rozporu mezi Poskytovatelem a třetí osobou, která není jeho Poddodavatelem a je dodavatelem Software nebo jiných technologií dotčených plněním povinností Poskytovatele dle Servisní smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli. Poskytovatel je dále povinen poskytovat Objednateli nutnou součinnost pro jednání s těmito třetími osobami a sám se těchto jednání účastnit, nebo na základě žádosti Objednatele jednat s těmito třetími osobami napřímo.
- 24.6** Objednatel má právo v souladu s ustanoveními § 2593 Občanského zákoníku prostřednictvím určených osob kdykoli kontrolovat poskytování Služeb u Poskytovatele a jeho případných Poddodavatelů, a to i prostřednictvím třetí osoby. Objednatel má právo prostřednictvím určených osob kdykoli provést audit dodržování bezpečnosti informací dle bezpečnostní dokumentace, ZKB a Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti u Poskytovatele a jeho případných Poddodavatelů, a to i prostřednictvím třetí osoby. V rámci kontroly a auditu je Objednatel oprávněn zejména porovnávat zjištěné skutečnosti s procesními standardy, které jsou sjednány v Servisní smlouvě nebo byly uvedeny v Nabídce Poskytovatele a potvrzeny Objednatelem. Nejsou-li takové procesní standardy, může být porovnání uskutečněno vůči obvykle uznávaným procesním standardům, vždy však v souladu s bezpečnostní politikou Objednatele. Tomu odpovídá povinnost Poskytovatele umožnit Objednateli provedení této kontroly a auditu a zajistit možnost této kontroly a auditu u svých případných Poddodavatelů.
- 24.7** Pokud Objednatel zjistí, že Poskytovatel postupuje v rozporu s ustanoveními Servisní smlouvy, je Objednatel oprávněn dožadovat se toho, aby Poskytovatel odstranil vady vzniklé vadným postupem Poskytovatele a dále Servisní smlouvou plnil řádným způsobem. Jestliže tak Poskytovatel neučiní do patnácti (15) dnů od písemného upozornění ze strany Objednatele, jeho postup bude chápán jako podstatné porušení Servisní smlouvy.
- 24.8** Kontaktní osoby Stran vzájemně komunikují v průběhu provádění Servisní smlouvy za účelem dosažení standardů pro bezpečnost informací dle bezpečnostní dokumentace. V případě ohrožení anebo porušení bezpečnosti informací, zejména v případě výskytu kybernetické bezpečnostní události anebo incidentu, jsou Kontaktní osoby povinny vzájemně komunikovat, ihned po zjištění takových skutečností hlásit jejich výskyt druhé Straně a společně podnikat kroky k zajištění obnovení bezpečnosti informací.
- 24.9** Poskytovateli nenáleží za plnění povinností souvisejících s bezpečností informací ve smyslu tohoto Článku 24 (*Kontrola poskytování Služeb a další opatření dle ZKB*) odměna, resp. taková odměna je součástí ceny sjednané v Článku 6 (*Cena*).

25 OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 25.1** Strany si dále sjednaly, že Objednatel není povinen přijmout jakékoli Služby dle Servisní smlouvy, pokud se Strany nedohodnou jinak, od třetí osoby.
- 25.2** Poskytovatel je povinen získat a zajistit veškerá vyjádření, schválení, souhlasy, rozhodnutí, povolení, potvrzení, osvědčení a další dokumenty vydané příslušnými orgány veřejné správy, včetně povolení a licencí, živnostenské listy, koncesní listiny a veškeré souhlasy třetích osob a

dohody s nimi, které jsou nezbytné k plnění Servisní smlouvy („**Nezbytná povolení**“) v rozsahu, v jakém měla být získána ke dni uzavření Servisní smlouvy nebo před tímto dnem, tak, aby nedošlo k prodlení nebo k přerušení poskytování Služeb. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli na jeho žádost kopii každého Nezbytného povolení bez zbytečného odkladu po obdržení takové žádosti Objednatele.

- 25.3** Poskytovatel je povinen splnit veškeré podmínky a omezení uložené Nezbytnými povoleními.
- 25.4** Poskytovatel je povinen řádně vést evidenci jednotlivých přímých i režijních nákladů vynaložených v souvislosti s plněním povinností dle Servisní smlouvy, a to včetně nákladů na poddodávky všech Poddodavatelů. Tato evidence bude rovněž obsahovat údaje o povinnostech Poskytovatele ohledně budoucích výdajů a o veškerých finančních prostředcích Poskytovatele týkajících se plnění Servisní smlouvy.
- 25.5** Účetní závěrky Poskytovatele budou sestavovány podle příslušných ustanovení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, prováděcích předpisů a účetních principů všeobecně uznávaných v České republice nebo podle Mezinárodních účetních standardů (IAS) nebo podle příslušných národních účetních předpisů.
- 25.6** Strany se výslovně dohodly, že:
- (a) Poskytovatel není oprávněn postoupit jakékoli své pohledávky ze Servisní smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, a to ani částečně.
 - (b) Objednatel je kdykoli oprávněn započíst jakékoli své pohledávky za Poskytovatelem proti pohledávce Poskytovatele a Poskytovatel s tímto ujednáním souhlasí. Poskytovatel je oprávněn započíst si své pohledávky za Objednatelem proti pohledávce Objednatele výlučně na základě písemné dohody Stran.
 - (c) Poskytovatel není oprávněn jakkoli zastavit jakékoli své pohledávky za Objednatelem vyplývající ze Servisní smlouvy.
 - (d) Poskytovatel souhlasí s tím, že Objednatel a jeho právní nástupci mohou kdykoli bez předchozího souhlasu Poskytovatele postoupit své pohledávky vyplývající ze Servisní smlouvy.
- 25.7** Poskytovatel si je při plnění Smlouvy vědom povinností vyplývajících z platných právních předpisů týkajících se ochrany a zpracování osobních údajů, zejména ze zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů a z Obecného nařízení Evropské Unie o ochraně osobních údajů (GDPR). Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění Smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy, předávat zpracované osobní údaje Objednateli, osobní údaje likvidovat, vše v souladu s platnými právními předpisy týkajícími se ochrany a zpracování osobních údajů, zejména se zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů a s Obecným nařízením Evropské Unie o ochraně osobních údajů (GDPR). Zpracovává-li Poskytovatel osobní údaje, je povinen vést písemné záznamy o činnostech zpracování a na vyžádání je poskytnout Objednateli nebo dozorovému orgánu a v případě porušení zabezpečení osobních údajů je povinen neprodleně informovat Objednatele tak, aby Objednatel mohl splnit oznamovací a/nebo ohlašovací povinnost ve lhůtách stanovených zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů a Obecným nařízením Evropské Unie o ochraně osobních údajů (GDPR). Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům.

26 PROHLÁŠENÍ STRAN

26.1 Objednatel prohlašuje, že:

- (a) je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů; a

- (b) splňuje veškeré podmínky a požadavky v Servisní smlouvě stanovené a je oprávněn Servisní smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

26.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

- (a) je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu;
- (b) splňuje veškeré podmínky a požadavky v Servisní smlouvě stanovené a je oprávněn Servisní smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
- (c) ke dni uzavření Servisní smlouvy není vůči němu vedeno řízení dle Insolvenčního zákona a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech o hrozícím úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti, stejně jako o změnách v jeho kvalifikaci, kterou prokázal v rámci své nabídky na plnění Veřejné zakázky v dále uvedeném smyslu;
- (d) má zájem Veřejnou zakázku pro Objednatele řádně a včas plnit a splnit za úplatu sjednanou v Servisní smlouvě. Dále Poskytovatel prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu Veřejné zakázky, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k její realizaci, těmto podmínkám rozumí a je schopný je dodržet; a
- (e) disponuje veškerými profesními znalostmi a dovednostmi k řádnému splnění předmětu Veřejné zakázky, a že všechny osoby, které použije k plnění Servisní smlouvy, mají potřebné vzdělání, zkušenosti či jinou profesní způsobilost k plnění, které má Poskytovatel dle Servisní smlouvy poskytovat a které doložil v souladu se Zadávací dokumentací.

26.3 Strany společně prohlašují, že v případě právního nástupnictví namísto některé ze Stran, bude dále postupováno dle Servisní smlouvy, neboť práva a povinnosti vyplývající ze Servisní smlouvy přechází ze zákona na právní nástupce Stran, není-li v Servisní smlouvě uvedeno jinak.

27 ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

27.1 Servisní smlouva se řídí a bude vykládána v souladu s právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem. Strany se dohodly, že obchodní zvyklosti nemají přednost před žádnými ustanoveními zákona, a to ani před ustanoveními zákona, jež nemají donucující účinky.

27.2 Strany se zavazují řešit veškeré spory, které mezi nimi mohou vzniknout v souvislosti s prováděním nebo výkladem Servisní smlouvy jednáním a vzájemnou dohodou.

27.3 Dojde-li mezi Stranami ke sporu

- (a) ohledně kategorizace vad v rámci Akceptačního řízení,
- (b) týkajícího se akceptace některého z výstupů Dílčí smlouvy,
- (c) souvisejícího s předmětem plnění dle Servisní smlouvy, který má či by mohl mít dopad na poskytování Služeb,

uskuteční Smluvní strany nejpozději do 10 pracovních dnů od vzniku sporu osobní schůzku osob oprávněných za Strany k podpisu této Servisní smlouvy, a to za účelem vyřešení vzniklého sporu („Eskalační proces“).

27.4 Pokud se nepodaří vyřešit předmětný spor, bude takový spor předložen jednou ze Stran věcně a místně příslušnému soudu. Strany si tímto sjednávají místní příslušnost obecného soudu Objednatele.

28 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

28.1 Servisní smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv ve smyslu ZRS. Uveřejnění v registru smluv zajistí Objednatel. Poskytovatel výslovně souhlasí s uveřejněním Servisní smlouvy a údajů v ní uvedených v registru smluv.

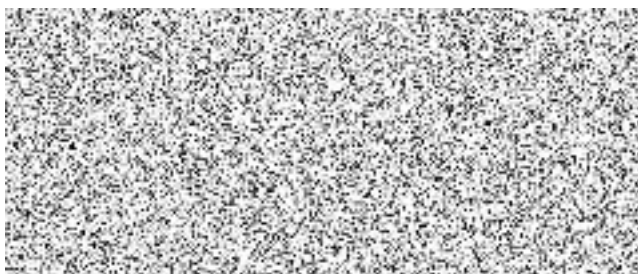
- 28.2** Servisní smlouva může být měněna pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky, není-li v Servisní smlouvě výslovně stanoveno jinak.
- 28.3** Pro případ uzavírání Servisní smlouvy a Dílčích smluv Strany vylučují použití § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku, který stanoví, že smlouva je uzavřena i tehdy, kdy nedojde k úplné shodě projevů vůle smluvních stran.
- 28.4** Obě Strany prohlašují, že pokud se kterékoliv ustanovení Servisní smlouvy, Dílčí smlouvy nebo s ní související ujednání ukáže být neplatným či nicotným nebo se neplatným či nicotným stane, tak tato skutečnost neovlivní platnost Servisní smlouvy anebo Dílčí smlouvy jako celku. V takovém případě se obě Strany zavazují nahradit neprodleně neplatné či nicotné ustanovení ustanovením platným; obdobně se zavazují postupovat v případě ostatních nedostatků Servisní smlouvy, Dílčí smlouvy či souvisejících ujednání.
- 28.5** Žádné nevyužití nebo opominutí nároku nebo práva vyplývajícího ze Servisní smlouvy nebo Dílčí smlouvy nebude vykládáno jako vzdání se nároku nebo práva, pokud tak nebude učiněno výslovně písemnou formou příslušnou Stranou. Vzdání se některého nároku nebo práva vyplývajícího ze Servisní smlouvy nebo Dílčí smlouvy nebude vykládáno jako vzdání se jakéhokoliv jiného nároku nebo práva. Pokud není v Servisní smlouvě anebo v Dílčí smlouvě uvedeno jinak, práva a nápravné prostředky upravené v Servisní smlouvě lze uplatnit souběžně a nevylučují žádná práva ani nápravné prostředky, na něž vzniká právo z právních předpisů.
- 28.6** Servisní smlouva je podepsána vlastnoručně nebo elektronicky. Je-li Servisní smlouva podepsána vlastnoručně, je vyhotovena ve 4 stejnopisech v českém jazyce, z nichž Objednatel obdrží po 2 a Poskytovatel rovněž po 2 vyhotoveních. Je-li Servisní smlouva podepsána elektronicky, je podepsána pomocí kvalifikovaného elektronického podpisu.
- 28.7** Nedílnou součástí Servisní smlouvy jsou následující Přílohy:
Příloha č. 1: Specifikace Služeb podpory
Příloha č. 2: Kvalitativní vlastnosti
Příloha č. 3: Poddodavatelé
Příloha č. 4: Realizační tým a Kontaktní osoby
- 28.8** Smluvní strany prohlašují, že si tuto Servisní smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

Poskytovatel

V Praze dne _____

V Praze dne _____



Česká republika - Ministerstvo spravedlnosti

Mgr. Elena Ransdorfová
ředitelka odboru informatiky



značkárna s.r.o.

Jakub Machala
jednatel

Příloha č. 1 Servisní smlouvy: Specifikace Služeb podpory

1. SOUHRNNÉ ÚDAJE

1.1. Požadavky na zahájení poskytování Služeb

- 1.1.1. Akceptací Fáze 7 Díla dle Smlouvy o dílo je Webový portál v Rutinním provozu. Po výzvě Objednatele dle čl. 2.1 Servisní smlouvy jsou poskytovány Služby podle Servisní smlouvy a této Přílohy č. 1 [*Specifikace Služeb podpory*].

1.2. Lhůty pro Službu Podpory

Druh Hlášení	Reakční lhůta od oznámení Hlášení	Lhůta pro vyřešení Hlášení od oznámení Hlášení
Běžný servisní požadavek	3 pracovní dny	10 pracovních dnů
Dotaz	1 pracovní den	2 pracovní dny
Incident kategorie C	1 pracovní den	10 pracovních dnů
Incident kategorie B	1 pracovní den	3 pracovní dny
Incident kategorie A	12 hodin	48 hodin

OBSAH DOKUMENTU

<u>1. SOUHRNNÉ ÚDAJE</u>	34
<u>1.1. Požadavky na zahájení poskytování Služeb</u>	34
<u>1.2. Lhůty pro Službu Podpory</u>	34
<u>2. KONVENCE DOKUMENTU</u>	36
<u>2.1. Obecné</u>	36
<u>3. DÍLO, KE KTERÉMU JSOU POSKYTOVÁNY SLUŽBY PODPORY</u>	36
<u>4. ODPOVĚDNOSTI</u>	36
<u>4.1. Činnosti zajišťované Poskytovatelem</u>	36
<u>4.2. Činnosti zajišťované Objednatelem</u>	36
<u>5. IT PROSTŘEDÍ</u>	37
<u>6. POŽADAVKY NA ÚROVEŇ SLUŽEB A VÝSTUPY</u>	37
<u>6.1. Obecné</u>	37
<u>6.2. Zálohování</u>	37
<u>6.3. Logování</u>	37
<u>6.4. Podpora</u>	38
<u>6.5. Čtvrtletní výkazy</u>	39
<u>6.6. Údržba</u>	39
<u>6.7. Monitoring</u>	39
<u>6.8. Aktualizace Dokumentace</u>	40
<u>6.9. Kvalitativní vlastnosti a sledované ukazatele</u>	40

2. KONVENCE DOKUMENTU

2.1. Obecné

- 2.1.1. Tento dokument používá a vychází z pojmů, jak jsou definovány v Příloze č. 1 Smlouvy o dílo [Technické a věcné specifikaci].

3. DÍLO, KE KTERÉMU JSOU POSKYTOVÁNY SLUŽBY PODPORY

Služby podpory zadané v tomto dokumentu jsou vázány k Dílu dle Smlouvy o dílo, jejímž předmětem je vytvoření webového portálu o lidských právech v českém jazyce.

4. ODPOVĚDNOSTI

4.1. Činnosti zajišťované Poskytovatelem

- 4.1.1. Poskytovatel zajišťuje a předmětem plnění je zejména:
- a. poskytování Služeb Podpory a Údržby včetně aktualizací, Monitoringu a Čtvrtletních výkazů,
 - b. provoz Webového Portálu,
 - c. aktualizace Dokumentace,
 - d. zajištění a udržování maintenance Programu s otevřeným kódem včetně instalace, implementace a integrace jeho aktualizací,
 - e. podpora a správa běžně dostupného a Standardního software, který Poskytovatel instaloval a integroval do Webového portálu,
 - f. účast na jednáních spojených s plněním Servisní smlouvy,
 - g. zajištění dalšího Rozvoje Webového portálu obsahující mezinárodní závazky České republiky v oblasti základních práv a svobod včetně vyhledávací databáze propojující lidskoprávní judikaturu mezinárodních a vrcholných národních soudů.

4.2. Činnosti zajišťované Objednatelem

- 4.2.1. Objednatel pro Poskytovatele zajistí serverové prostředí, infrastrukturu a úložiště, tedy:
- 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. Antivirová ochrana operačního systému
 - g. Zálohovací software
 - h. Systém na loadbalancing

5. IT PROSTŘEDÍ

- 5.1.1. Součástí výstupů dle Smlouvy o dílo vzniklo přesné zadání IT prostředí Objednatele, které je použito pro provoz Díla a poskytování Služeb podpory.

6. POŽADAVKY NA ÚROVEŇ SLUŽEB A VÝSTUPY

6.1. Obecné

- 6.1.1. Poskytovatel Webový portál provozuje a poskytuje jeho podporu a průběžné aktualizace všech prostředí a závislostí.
- 6.1.2. Je veden záznam o servisních zásazích na infrastruktuře s přesnými záznamy času, pracovníka a provedené operace.
- 6.1.3. Webový portál je provozován na prostředcích a infrastruktuře, které zajišťuje Objednatel. Prostředky Objednatele jsou využívány efektivně.
- 6.1.4. Počty a kapacity virtuálních strojů, popř. dalších prostředků vychází z nabídky Poskytovatele a jsou Objednatelem poskytnuty na základě reálných možností a vzájemné dohody. Obdobným způsobem je realizováno případné navyšování kapacit v průběhu plnění Servisní smlouvy.
- 6.1.5. Objednatel zajišťuje správu (zejména aktualizace, profylaxe a monitoring) operačního systému, funkčnost virtuálních serverů a infrastruktury včetně konektivity.
- 6.1.6. Poskytovatel zajišťuje správu Webového portálu i správu (zejména aktualizace, profylaxe a monitoring) všech dalších potřebných SW součástí (např. webserver, databáze, aplikační server a další).
- 6.1.7. Při nefunkčnosti infrastruktury, kterou zajišťuje Objednatel, jednotlivé doby a lhůty dle Servisní smlouvy, které jsou bezprostředně a přímo dotčené takovým prodlením Objednatele, se posunují o dobu trvání prodlení Objednatele.
- 6.1.8. Poskytovatel nevyužívá infrastrukturu Objednatele k jiným účelům než plnění Servisní smlouvy. Porušení tohoto požadavku je považováno za Incident kategorie A.

6.2. Zálohování

- 6.2.1. Zálohování všech komponent Webového portálu je realizováno prostřednictvím zálohovacího řešení Objednatele, které využívá zálohovací software IBM Spectrum Protect (dříve Tivoli). Licence pro tento software zajišťuje Objednatel.
- 6.2.2. Poskytovatel ve spolupráci s Objednatelem zajišťuje korektní zálohování Webového portálu včetně všech dat. Objednatel disponuje obecnou metodikou zálohování dat, se kterou je Poskytovatel seznámen po podpisu Servisní smlouvy. Úložiště pro zálohy zajišťuje Objednatel.
- 6.2.3. Minimálně 1x v každém kalendářním roce proběhne test obnovení záloh Produkčního prostředí.

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 90 dní.
- 6.3.3. Aplikační a programové vybavení umožňuje napojení do bezpečnostního monitoringu SIEM Objednatele, minimálně protokolem Syslog, po dohodě případně jiným obdobným způsobem.
- 6.3.4. Administrace ukládá údaje o všech uživatelských operacích, včetně identifikace uživatele, který operaci provedl. Tyto údaje jsou k dispozici minimálně za posledních 180 dní.

6.4. Podpora

- 6.4.1. Poskytovatel používá Objednatelem provozovanou elektronickou evidenci všech Hlášení (HelpDesk), nebude-li ve výzvě Objednatele dle článku 2.1 Servisní smlouvy uveden požadavek Objednatele na provozování HelpDesku Poskytovatelem, reakcí na ně a způsobů vyřešení po celou dobu trvání Servisní smlouvy. V evidenci vede informace o tom, kdy bylo vzneseno Hlášení, kdo jej vznesl, jaký byl jeho obsah, kdo jej vyřizoval, kdy bylo na Hlášení reagováno a kdy a jak bylo Hlášení vyřešeno.
- 6.4.2. HelpDesk slouží jako provozní deník - on-line přístupná, strukturovaná a průběžně naplňovaná dokumentace vedená Poskytovatelem, plně auditovaná s kompletní historií.
- 6.4.3. Provoz HelpDesku i s historií všech Hlášení zajistí Objednatel v režimu 24/7, pokud nebude dohodnuto při realizaci jinak.
- 6.4.4. Poskytovatel je organizačně, odborně a kapacitně připraven řešit Hlášení a podporu celého Webového portálu.
- 6.4.5. Je dodržována klasifikace Hlášení na:
 - b. **Běžný servisní požadavek** - Hlášení Objednatele týkající se provozu, Podpory nebo Údržby, běžné technické požadavky, žádosti o drobné úpravy nebo servisní zásahy a jiné podobné požadavky, které nejsou ohlášením Incidentu ani Dotazem.
 - c. **Dotaz** - 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 Objednatele.
 - d. **Incident kategorie C** (drobná závada) - Webový portál vykazuje vady a chyby, které však neomezují jeho funkčnost. Jedná se zejména o vady v zobrazení prvků uživatelského rozhraní, jako je posunuté tlačítko, překlepy apod.
 - e. **Incident kategorie B** (závažné závady) - Webový portál vykazuje vady a chyby, které částečně omezují jeho funkčnost, ale které přímo neohrožují či nesnižují ve významné míře naplňování cílů Projektu dle Smlouvy o dílo. Vady způsobené Incidentem kategorie B lze obejít použitím jiného postupu v rámci řešení nebo zásahem Poskytovatele.
 - f. **Incident kategorie A** (kritické závady) - Webový portál vykazuje vady a chyby, které způsobují jeho nefunkčnost či nefunkčnost jeho podstatných či kritických částí nebo byla ve Webovém portálu 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 o dílo.

- 6.4.6. Požadavky, které řeší povinnosti Objednatele vyplývající z nařízení GDPR, které nebyly součástí uživatelského školení a současně je není možné uživatelsky vyřešit pomocí nástrojů, které poskytují Objednateli Webový portál, jsou považovány za Incident kategorie B.
- 6.4.7. Doba poskytování Podpory je v režimu 5 x 10 hodin, tj. v pracovní dny, 10 hodin denně v době od 7.00 do 17.00.
- 6.4.8. Je dodržována Reakční lhůta (převzetí Hlášení a zahájení řešení fyzickým člověkem, ne automatem) a lhůta pro odstranění Incidentu (či jiného Hlášení) od nahlášení závady (či jiného předmětu Hlášení) (Lhůta pro vyřešení). Lhůty začínají běžet v okamžiku oznámení Hlášení.

6.5. Čtvrtletní výkazy

- 6.5.1. Poskytovatel poskytne za každý kvartál v souladu se Servisní smlouvou (zejména s článkem 3.5) Čtvrtletní výkaz provozu Webového portálu.
- 6.5.2. Výstupem je Čtvrtletní výkaz, který obsahuje minimálně
- Dostupnost služby v procentech po měsících
 - Přehled využití servisního okna
 - Přehled řešených Incidentů s výsledným stavem
 - Dosažené hodnoty SLI
 - Využití kapacity
 - Doporučení k opatřením

6.6. Údržba

- 6.6.1. Servisní okno probíhá primárně po 20. hodině a je stanovováno dle potřeby vzájemnou dohodou Stran.
- 6.6.2. Součástí Ceny Služeb podpory jsou měsíční 2 hodiny určené na drobné úpravy Webového portálu bez rozlišení typu činnosti. Drobnými úpravami se rozumí jakékoliv úpravy zadané Objednatelem, jejichž dokončení v souhrnu netrvá déle než 2 hodiny. Nevyužité hodiny se nepřevádí do dalších měsíců.
- 6.6.3. Všechny použité součásti jsou v rámci servisních oken udržovány v aktuálních verzích podle doporučení Poskytovatele / autora součásti.
- 6.6.4. Je věnován zvláštní důraz aktualizacím použitých CMS a frameworkům ve všech částech Webového portálu stejně jako aktualizace serverových komponent (webserver, aplikační server, databázový server a další).

6.7. Monitoring

- 6.7.1. Pro monitoring technické infrastruktury, aplikace a stavu dostupnosti služeb IT prostředí a Webového portálu využívá Objednatel dohledový systém Zabbix v nejnovější verzi. Poskytovatel poskytne všechny podklady pro nastavení tohoto monitoringu tak, aby byly monitorovány všechny nezbytné parametry pro sledování dostupnosti dodaného Webového portálu dle Servisní smlouvy a predikcí problémů.
- 6.7.2. Současně Poskytovatel připraví testovací scénáře pro monitorování základních uživatelských operací, které bude možno spouštět a vyhodnocovat pomocí dohledového systému tak, aby bylo možno monitorovat stav dostupnosti a rychlosti odezvy jednotlivých operací Webového portálu.

- 6.7.3. Dohledový systém umožňuje zasílání alertů emailem a SMS zprávami.
- 6.7.4. Nedostupnost je zjištěna tímto monitorovacím nástrojem, popřípadě nahlášením nedostupnosti Objednatelem (typicky v podobě ohlášení Incidentu).
- 6.7.5. Poskytovatel často a pravidelně kontroluje obsah logů (typicky na výskyt HTTP chyb 5xx či 404), zátěž Webového portálu a funkčnost jednotlivých částí Webového portálu a aktivně vyhledává a odstraňuje případné problémy.

6.8. Aktualizace Dokumentace

- 6.8.1. Dokumentace dle kapitoly 4 Přílohy č. 2 [*Kvalitativní vlastnosti*] je kontrolována a aktualizována minimálně 1x ročně a dále nejdříve dva měsíce a nejpozději týden před skončením účinnosti Servisní smlouvy.

6.9. Kvalitativní vlastnosti a sledované ukazatele

- 6.9.1. Veškeré služby popisované touto Přílohou č. 1 musí být poskytovány tak, aby byly dodržovány kvalitativní vlastnosti a sledované ukazatele Webového portálu specifikované v Příloze č. 2 [*Kvalitativní vlastnosti*].

Příloha č. 2 k Servisní smlouvě: Kvalitativní vlastnosti

1. KONVENCE DOKUMENTU

1.1. Obecné

Tento dokument používá a vychází z pojmů, jak jsou definovány v Příloze č. 1 Smlouvy o dílo [Technické a věcné specifikaci].

2. ORGANIZAČNÍ A PRÁVNÍ

2.1. Obecné

2.1.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby tak, aby je mohla po skončení Servisní smlouvy poskytovat kterákoliv 3. osoba určená Objednatel. To znamená, že Poskytovatel:

2.1.1.1. bude psát veškeré Zdrojové kódy, které budou předány Objednateli, podle nejnovějších a nejlepších standardů, v přehledné a strukturované formě a bude je přehledně a srozumitelně komentovat;

2.1.1.2. ke všem funkcionalitám Webového portálu a jeho změnám a úpravám v rámci Služeb na objednávku, včetně Rozvoje bude vést písemnou Dokumentaci, kde budou popsány jednotlivé funkce, logické a technické vazby mezi nimi, vysvětlivky a další potřebné informace, aby mohl na poskytování Služeb navázat bez obtíží jiný odborník v oboru.

2.1.1.3. bude odborně, kapacitně i personálně připraven po skončení Servisní smlouvy poskytnout Součinnost při ukončení a předat Služby Objednateli či 3. osobě, kterou určí Objednatel.

2.2. Licence

2.2.1. Požadavky na licence jsou upraveny v článku 11 Servisní smlouvy.

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

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

2.3. Právní předpisy

2.3.1. Webový portál není informačním systémem veřejné správy ve smyslu zák. č. 365/2000 Sb.

2.3.2. Poskytovatel při poskytování Služeb postupuje v souladu s právními předpisy, Objednatel zejména upozorňuje na:

- a. Zákon č. 99/2019 Sb. o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací
- b. Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR)
- c. Směrnice (EU) 2002/58/ES (Směrnice o soukromí a elektronických komunikacích) a Nařízení, které ji nahrazuje (ePrivacy)
- d. Zák. č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů, zejména § 7 tohoto zákona.
- e. Zákon 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a následné vyhlášky č. 82/2018 Sb. o kybernetické bezpečnosti a soulad s interními bezpečnostními instrukcemi a politikami Objednatele.

3. TECHNICKÉ

3.1. Obecné

- 3.1.1. Poskytovatel používá Objednatelem určenou kanonickou doménu Webového portálu, pravděpodobně se bude jednat o doménu III. řádu na doméně justice.cz.
- 3.1.2. Celý Webový portál je realizován s použitím kódování znaků UTF-8.
- 3.1.3. Všechny externí služby, které Poskytovatel používá nebo má záměr použít (včetně služeb jako Google Analytics, Google Tag Manager, Google Search Console ...), jsou písemně schváleny Objednatelem. Účty k těmto službám jsou vytvořeny na správcovský účet ve vlastnictví Objednatele a Poskytovatel má k těmto službám (pokud je třeba) nasdílen přístup na svůj samostatný účet.
- 3.1.4. Návštěvnost webu je měřena a analyzována pomocí Google Analytics. Nad rámec základních měřících kódů jsou měřeny i relevantní uživatelské interakce (události) negenerující zobrazení nové stránky (URL) – např. spuštění YouTube videa. Případné pokročilé měření (např. Measurement Protocol) je součástí funkčních požadavků.

3.2. Domény a DNS

- 3.2.1. Všechny nové registrace a prodloužení domén jsou zpracovávány Objednatelem a na jeho odpovědnost.
- 3.2.2. DNS je ve správě Objednatele a všechny změny podléhají schválení Objednatelem. Poskytovatel musí přizpůsobovat vlastnosti Webového portálu a nastavovat procesy tak, aby toto nezpůsobovalo prodlevy, výpadky či organizační problémy.

3.3. E-mail

- 3.3.1. Všechny e-maily odesílané z Webového portálu (např. kontaktní formulář) jsou odeslané jménem Objednatele, tedy odesílatel je z domény Objednatele.
- 3.3.2. E-maily jsou zasílány přes Objednatelem předem schválené SMTP servery či služby, pro které jsou korektně nastavené DNS (SPF, DKIM atp.) záznamy.

- 3.3.3. Odesílaný e-mail obsahuje jméno odesílatele a předmět v souladu s aktuálními best practices - např. délka, interpunkce, použití verzálek atp.
- 3.3.4. U HTML e-mailů existuje i TXT verze.
- 3.3.5. E-mail je korektně zobrazen minimálně 90 % příjemcům a v nejpoužívanějších mailových klientech (Gmail, Seznam, Yahoo, Outlook, Apple mail).

3.4. Internacionalizace a lokalizace

- 3.4.1. Webový portál je implementován v české jazykové verzi s jednostránkovou informací v angličtině. Některý obsah (zejména judikáty) je v anglickém či francouzském jazyce a funkce, které s takovým obsahem pracují (viz dále) s tímto počítají.
- 3.4.2. Webový portál umožňuje zobrazení a práci s daty pro všechny 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).
- 3.4.3. Weby jsou validní podle <https://validator.w3.org/i18n-checker/>.

3.5. Frontend (HTML, CSS, JavaScript)

- 3.5.1. Webový portál používá responzivní design. Webový portál se přizpůsobuje vlastnostem a rozměrům výstupního zařízení z hlediska velikosti písma, rozměrů klikacích/dotkových prvků. U mobilních telefonů a tabletů proběhlo přizpůsobení dotkovému ovládní (minimální ergonomické rozměry dotkových prvků, nezávislost na hover stavech).
- 3.5.2. Weby mají nastavený viewport stránky.
- 3.5.3. Všechna ID na stránce jsou unikátní.
- 3.5.4. Web má vhodné ikony a favicon pro všechny relevantní platformy.
- 3.5.5. Web neobsahuje odkazy vedoucí na neexistující adresy (HTTP 404).
- 3.5.6. Web nenačítá zdroje (CSS, JS, obrázky, ...) z neexistujících adres (HTTP 404).
- 3.5.7. Používají se správné vstupní prvky (HTML5 input type) podle druhu zadávaných dat.
- 3.5.8. Používají se sémantické elementy HTML5 (header, section, footer, main ...).
- 3.5.9. Všechny hlavní šablony jsou testovány W3C validátorem pro identifikaci možných problémů.
- 3.5.10. V konzoli prohlížeče nejsou zalogovány žádné chyby ani ladící hlášení.

3.6. Fonty

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

3.7. Obrázky a video

- 3.7.1. Video jsou zajištěna skrze globální CDN řešení (přípustné i YouTube či Vimeo).

3.7.2. 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 X, AVIF atp.).

3.8. Přístupnost

- 3.8.1. Stránky, které dává na základě analýzy smysl tisknout, jsou upraveny pro tiskový výstup pomocí tiskových stylů. Tiskové výstupy jsou optimalizovány tak, aby špořily spotřební materiál uživatele (papír, toner).
- 3.8.2. U webů jsou respektována Web Content Accessibility Guidelines 2.1 minimálně v úrovni shody AA.
- 3.8.3. U webů se používá značkování WAI-ARIA v souladu s <https://www.w3.org/TR/wai-aria-practices/>
- 3.8.4. Web a jeho výstupy jsou přístupné pro uživatele s libovolným typem postižení (např. postižení zraku, sluchu, pohybu a motoriky, specifické poruchy učení, psychické a neurologické onemocnění).

3.9. Rychlost

- 3.9.1. Není použitý "viewstate" ani podobný mechanismus komplikující cachování a zpomalující interakce s webem.
- 3.9.2. HTML, CSS a JavaScript soubory jsou minifikované.
- 3.9.3. Používá se brotli, popř. gzip komprese a současně ochrana proti BREACH zranitelnosti u přenosu osobních či citlivých dat.
- 3.9.4. Obrázky jsou optimalizované, včetně uživatelsky nahrávaných.
- 3.9.5. JavaScript se načítá v maximální možné míře pomocí async nebo defer.
- 3.9.6. V relevantních případech (dlouhé výpisy) se používá lazyloading obrázků.
- 3.9.7. Používají se jen nejnnutnější cookies, session cookie se vytváří až je reálně potřeba (pro umožnění lepšího cachování).
- 3.9.8. Používá se maximálně 10 cookies, každá o max. velikosti 4 kB.
- 3.9.9. Používá se dns-prefetch.
- 3.9.10. Assety (statický obsah) mají velmi dlouhou dobu uchovávání v cache (max-age či expires). Invalidace se provádí změnou názvu assetu.

3.10. Technické SEO

- 3.10.1. Není zakázána indexace veřejného a publikovaného obsahu vyhledávači, pokud toto nevyplývá z explicitního funkčního požadavku.

- 3.10.2. Na weby je nasazen korektní robots.txt.
- 3.10.3. 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.
- 3.10.4. Webový portál robotům neblokuje přístup ani neposkytuje rozdílný obsah. Případné blokování zajišťuje Objednatel a probíhá na úrovni jeho infrastruktury dle aktuálních nastavení a bezpečnostních politik.
- 3.10.5. Stejný obsah Webového portálu 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”).
- 3.10.6. URL stránek není zbytečně dlouhé a obsahuje pouze parametry, cesty či jiné řetězce, které jsou nezbytné pro funkci nebo vhodné z jiných důvodů (SEO, informační architektura atp.).
- 3.10.7. V URL stránek se používají jen malá písmena anglické abecedy, číslice, pomlčky (minus), tečky a lomítka.
- 3.10.8. 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.
- 3.10.9. Na každé veřejné stránce jsou implementovány náhledy pro sociální sítě. Open Graph a Twitter Cards minimálně v rozsahu reprezentativního obrázku.
- 3.10.10. Nad rámec základního HTML obsahuje zdrojový kód stránek i validní sémantické značkování vybraných objektů (události, místa, osoby apod.) podle specifikace Schema.org JSON-LD.
- 3.10.11. Hlavní obsah, položky navigace webu a hledání jsou dostupné bez JavaScriptu.

3.11. Kompatibilita a interoperabilita

- 3.11.1. Jsou využity technologie standardizované organizacemi jako např. W3C, WHATWG, Ecma International, IEEE atp., které podporují přístupnost a kompatibilitu s různými výstupními zařízeními, tedy typicky validní HTML, CSS, JavaScript atd.
- 3.11.2. HTTP metody jsou používány korektně s ohledem na jejich idempotence / safety.
- 3.11.3. Webový portál se zobrazuje korektně i se zapnutými nejběžnějšími adblockery.
- 3.11.4. Webový portál je testován minimálně pro tyto šířky viewportu (Bootstrap 5 breakpoint ekvivalent):
 - a. Mobile portrait (xs) 375 px
 - b. Mobile landscape, tablet portrait (lg) 768 px
 - c. Tablet landscape, desktop (xl) 1280 px
 - d. Desktop (xxl) 1920 px

- 3.11.5. Webový portál plnohodnotně podporuje Referenční platformy, které jsou:
- prohlížeče Google Chrome a Safari v posledních dvou hlavních verzích, nainstalované na počítači s operačním systémem macOS verze 10.15 a vyšší.
 - 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.
 - prohlížeč Safari, instalovaný na mobilním zařízení s operačním systémem Apple iOS v předposlední hlavní verzi a novější.
 - prohlížeč Google Chrome v posledních dvou hlavních verzích, instalovaný na mobilním zařízení s operačním systémem Android a Apple iOS.

3.12. HTTPS

- 3.12.1. Všechny zdroje vkládané z jiných serverů, včetně iframes, jsou vloženy výhradně za použití protokolu HTTPS.
- 3.12.2. Je použit protokol HTTP/2 na přístup ke všem zdrojům; výjimkou jsou externí služby, kde to Poskytovatel není schopen ovlivnit.

3.13. Zakázané technologie

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

3.14. Chybové stránky

- 3.14.1. 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.
- 3.14.2. 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.

3.15. Zabezpečení

- 3.15.1. Webový portál netrpí základními zranitelnostmi podle OWASP Top 10 (např. XXE, XSS, SQLi), které je možno detekovat běžnými automatizovanými nástroji. Nejsou veřejně přístupné interní a vývojové soubory a adresáře jako např. .git repozitář, konfigurační soubory pro vývoj, sestavení nebo provoz atp.
- 3.15.2. Jako zdroj aktuálních best practices je považován <https://cheatsheetseries.owasp.org>, zejména při práci s přihlašovacími a osobními údaji uživatelů.
- 3.15.3. Neexistují společné přístupové účty, každý pracovník Zhotovitele má samostatný přístup vedený na jeho jméno.

- 3.15.4. Práce s hesly (požadavky na složitost, autentizace) respektuje minimálně požadavky NIST Special Publication 800-63B 5.1.1.2 specifikované slovy SHALL, SHOULD, SHOULD NOT.
- 3.15.5. V systému správy verzí zdrojového kódu (VCS) nejsou uloženy žádná funkční hesla, klíče ani přístupové údaje.
- 3.15.6. Je nasazen soubor security.txt podle posledního Internet-Draft nebo RFC.
- 3.15.7. V případě, že použitá součást obsahuje bezpečnostní chybu, 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 Poskytovatele či autora této součásti
- 3.15.8. Externí zdroje se nenačítají z protocol-relative URL.
- 3.15.9. Všechny HTTPS URL obsahují Strict Transport Security hlavičku.
- 3.15.10. Všechny cookie mají nastavený příznak Secure.
- 3.15.11. Session cookie mají nastavené příznaky HttpOnly a SameSite.
- 3.15.12. Významné akce obsahují CSRF tokeny.
- 3.15.13. Používají se bezpečnostní hlavičky X-Frame-Options, X-Content-Type-Options, Referrer-Policy a Permissions-Policy.
- 3.15.14. Stránky při přístupu přes protokol HTTP korektně (tj. se zachováním FQDN) přesměrovávají na stejné URL s protokolem HTTPS.
- 3.15.15. Obsah a funkce jsou dostupné pouze pomocí protokolu HTTPS, přístup pomocí HTTP protokolu je umožněn pouze pro přesměrování na zabezpečenou variantu příslušného zdroje.
- 3.15.16. Je použit serverový certifikát schválený Objednatelem. Jeho nasazování je automatizováno a platnost automaticky monitorována. Není použit certifikát s platností delší než 12 měsíců, klíč certifikátu se rotuje minimálně jednou ročně.
- 3.15.17. Není použito Public Key Pinning.
- 3.15.18. V URL není nikdy osobní údaj.
- 3.15.19. Na stránkách obsahujících osobní údaje je minimalizováno použití JavaScriptu načítaného od třetích stran. V těchto případech je vždy použito SRI (Subresource Integrity) pokud je podporované vendorem příslušného JS nebo se Poskytovatel dohodl se Objednatelem na výjimce.
- 3.15.20. Ve Webovém portálu jsou implementovány všechny relevantní funkcionality, které vyžaduje GDPR s ohledem na zpracovávané osobní údaje. Výjimku tvoří operace, které manuálně provede Poskytovatel v rámci poskytování Podpory.

3.16. Verzování Zdrojového kódu

- 3.16.1. Zdrojové kódy jsou kontinuálně a od začátku vývoje verzovány pomocí Git (<https://git-scm.com>). Popis verzovacího workflow je součástí Dokumentace.

- 3.16.2. Je využíván GitLab server Objednatele pro verzování i nasazování nových verzí.
- 3.16.3. Změny Zdrojového kódu jsou do repozitářů Objednatele promítány nejméně 1x týdně.

3.17. Coding standards

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

3.18. Automatizace

- 3.18.1. 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.
- 3.18.2. Všechny konfigurační soubory specifické pro aplikaci (například nastavení webového serveru, nastavení dalších komponent jako třeba Redis, MongoDB apod.) jsou ukládány a verzovány v Git repozitáři na Git serveru Objednatele. Tyto soubory se automaticky používají pro konfiguraci serverových součástí; u serverových součástí, kde toto není možné nebo by bylo neadekvátně nákladné je toto nahrazeno dokumentací k ručnímu nastavení dané součásti.

3.19. Nasazování nových verzí

- 3.19.1. Součástí procesu vývoje a deploymentu je verzování databázových schémat a nastavení pro migraci dat nebo zajištění stejného či lepšího efektu, který tento požadavek zajišťuje.
- 3.19.2. Existuje více prostředí (minimálně vývojové, Testovací a Produkční). Vývojovým prostředím je myšleno typicky lokální vývojové prostředí jednotlivého vývojáře či vnitrofiremní vývojové prostředí Poskytovatele. Na Testovacím prostředí provádí Objednatel testování funkčnosti a jedná se o prostředí technologicky velmi blízké Produkčnímu prostředí (s menšími nároky na výkon aplikace, pokud toto není předmětem testování). Produkčním prostředím je míněno prostředí veřejně přístupné návštěvníkům a administrátorům webů. Provoz vývojového prostředí zajišťuje Poskytovatel, ostatní prostředí zajišťuje Objednatel.
- 3.19.3. Pro vývoj a deployment jsou použity techniky a nástroje, které umožní minimálně částečné 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 pomocí rozdílových skriptů,
 - e. výměna aplikačního kódu,
 - f. vypnutí maintenance modu (pokud je nutné).
- 3.19.4. Postup nasazování na prostředí, která zajišťuje Objednatel, je stejný pro všechna prostředí.

3.20. Praktiky

- 3.20.1. Funkce, které je vhodné (technicky i z business logiky) realizovat asynchronně, jsou takto řešeny.
- 3.20.2. Je použit přístup “Secure by design”.
- 3.20.3. Web je připraven pro load balancing a použití více než jednoho aplikačního backendu.
- 3.20.4. Web je vhodně navržen pro použití víceúrovňového cachování (SQL dotaz, funkce, fragment, stránka) a je možné ji umístit a provozovat za proxy cache / HTTP akcelerátor (např. Varnish).

4. DOKUMENTACE

4.1. Obecné

- 4.1.1. Veškerá uživatelská dokumentace je v češtině. Technická dokumentace v češtině nebo se souhlasem Objednatele v angličtině.
- 4.1.2. Veškerá dokumentace je tvořena tak, aby podporovala potřeby Objednatele zejména z pohledu zajištění provozní infrastruktury a pro bezpečnostní, jiné technické a další audity.
- 4.1.3. Objednatel obdrží od Poskytovatele uspořádané a přehledné výstupy všech provedených analýz.

4.2. Návrhová a vývojářská dokumentace

- 4.2.1. Poskytovatel předává Objednateli vývojářskou dokumentaci v písemné podobě, obsahující minimálně:
 - a. Popis základní logiky/filosofie produktu.
 - b. Popis logické architektury Webového portálu, všech jeho komponent a jejich vazeb včetně diagramů.
 - c. Dokumentace návrhu databáze.
 - d. Popis klíčových aplikačních entit a vztahů.
 - e. Dokumentace všech síťových API implementovaných ve Webovém portálu (typicky RPC, REST, JSON API, GraphQL, SOAP apod.).
 - f. Detailní dokumentace integrace na datové zdroje právních rozsudků.
 - g. Definice coding standards.
 - h. Popis release procesu.
 - i. Popis verzovacího workflow.
 - j. Testovací scénáře.

4.3. Provozní dokumentace

- 4.3.1. Poskytovatel předává Objednateli provozní dokumentaci v písemné podobě, obsahující minimálně:
- a. Dokumentace kompletní infrastruktury.
 - b. Detailní instalační manuál.
 - c. Popis případných změn v nastavení operačních systémů
 - d. Popis konfigurace aplikačních a webových serverů a konfigurací databází.
 - e. Doporučení nastavení loadbalanceru (viz provoz) včetně healthchecks, affinity a session persistence v případě, že bude loadbalancer pro Webový portál použit.
 - f. Seznam externích služeb, závislostí a datových toků (např. Mailchimp, Sentry, DataDog, CRM, ERP apod.)
 - g. Popis deployment procesu; slovně a pomocí diagramu, z něhož budou patrné jednotlivé stavy a operace během vývoje a nasazování aplikace.
 - h. Dokumentace periodických procesů (typicky cron jobs).
 - i. Dokumentace k používaným automatizacím (hooks, makefiles, playbooks...).
 - j. Dokumentace k integracím či importům dat z externích zdrojů.
 - k. Dokumentace typů zasílaných e-mailů a způsobu jejich posílání (SMTP servery či služby a jejich požadavky na DNS záznamy).
 - l. Seznam standardních provozních úkonů a pracovních postupů pro správu Webového portálu.
 - m. Detailní popis řešení zálohování a obnovy, včetně kompletních postupů Disaster Recovery. Poskytovatel na základě Smlouvy o dílo vytvořil ve Fázi 6 a dále udržuje stále aktuální dokumentaci jednoznačně upravující kroky vedoucí k zajištění plné obnovy Webového portálu po havárii mající globální dopad na chod Webového portálu s ohledem na minimalizaci dopadů. 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. Plány obnovy musí být také v souladu s poskytnutou metodikou plánů obnovy Objednatele. Objednatel předpokládá, že bude zajišťovat obnovu Webového portálu do úrovně běžícího operačního systému. Poskytovatel pak odpovídá za obnovu aplikací, databází a úložiště dokumentů. 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?)
- n. Seznam administrátorských a servisních účtů k použitým operačním systémům, aplikacím a databázím.
- o. Popis nastavení monitoringu a dohledu včetně použitých alertů a jejich konfigurace,
- p. V samostatném dokumentu jsou evidovány vyhodnocované metriky SLI a způsob jejich měření.

4.4. Bezpečnostní dokumentace

- 4.4.1. Poskytovatel předává Objednateli bezpečnostní dokumentaci v písemné podobě, minimálně v rozsahu:
- a. Dokumentace k zabezpečení (VPN, ukládání hesel, TLS atp) zejména pro účely auditů.
 - b. Tabulka požadovaných síťových přístupů, ke každé povolené komunikaci obsahuje alespoň:
 - Zdrojová adresa / Skupina adres
 - Cílová adresa / Skupina adres
 - Cílový komunikační port / Skupina komunikačních portů
 - Poznámka (Stručný text důvodu komunikace)
 - c. Seznam všech použitých SSL/TLS certifikátů s dobou platnosti včetně popisu a podrobného postupu pro jejich obnovu.
 - d. Popis použitých kryptografických prostředků.

4.5. Uživatelská dokumentace

- 4.5.1. Poskytovatel předává Objednateli uživatelskou dokumentaci v písemné podobě, obsahující minimálně:
- a. Návod na zadávání a úpravu obsahu. Může odkazovat na dokumentaci použitého CMS. Může mít formu webové stránky dostupné přímo z rozhraní aplikace.
 - b. Dokumentace pro uživatele veřejné části Webového portálu. Může mít formu webové stránky dostupné přímo z rozhraní aplikace.
 - c. 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 (Dokument SLI/SLO) Poskytovatel v rámci Díla na základě Smlouvy o dílo definuje 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. Poskytovatel 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. 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 odůvodněna.

5.2. Dostupnost

- 5.2.1. Poskytovatel zajišťuje dodržení **minimální dostupnosti webů 99 % a administrace 95 %** měsíčně. Poskytovatel není odpovědný za nedostupnost způsobenou nefunkčností infrastruktury či prostředků, které zajišťuje Objednatel, 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 samostatnými nedostupnostmi období kratší než 10 minut, považuje se toto celé období za nedostupnost.

5.3. Zátěž

- 5.3.1. Webový portál je realizován tak, že je připraven na současné používání **250 návštěvníků a 5 administrátorů** bez zaznamenaného poklesu rychlosti. Webový portál musí být funkční i při současném používání **500 návštěvníky a 10 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 všechna veřejná 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 Webový portál)**

Příloha č. 3 Servisní smlouvy: Poddodavatelé

Poskytovatel poskytuje Služby prostřednictvím následujících Poddodavatelů:

1. [REDACTED], IČO: [REDACTED], Sídlo: [REDACTED], [REDACTED]

Specifikace Služeb poskytovaná prostřednictvím Poddodavatele ve finančním procentuálním vyjádření ve vztahu k Ceně.	40 %
Stručný popis činností, které jsou prováděny Poddodavatelem.	Programování frontend/backend

Belanes s.r.o., IČO: 50528157, Sídlo: Kollárova 2, 949 01 Nitra, Slovenská republika

Specifikace Služeb poskytovaná prostřednictvím Poddodavatele ve finančním procentuálním vyjádření ve vztahu k Ceně.	10 %
Stručný popis činností, které jsou prováděny Poddodavatelem.	Programování frontend/backend

2. [REDACTED], IČO: [REDACTED], Sídlo: [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED]

Specifikace Služeb poskytovaná prostřednictvím Poddodavatele ve finančním procentuálním vyjádření ve vztahu k Ceně.	10 %
Stručný popis činností, které jsou prováděny Poddodavatelem.	Grafický návrh Webového portálu

Příloha č. 4 Servisní smlouvy: Realizační tým a Kontaktní osoby

1. REALIZAČNÍ TÝM

1.1. Obecně

1.1.1. Realizační tým – osoby, jimiž byla prokazována kvalifikace ve Veřejné zakázce:

ROLE	KONTAKTNÍ ÚDAJE	ČINNOST V RÁMCI SLUŽEB NA OBJEDNÁVKU	OSOBA PODDODAVATELE
Projektový manažer	Jméno a příjmení: [REDAKCE] Telefon: [REDAKCE] E-mail: [REDAKCE]	projektové řízení	Ne
Vývojář / Implementátor CMS	Jméno a příjmení: [REDAKCE] Telefon: [REDAKCE] E-mail: [REDAKCE]	programování	Ano – [REDAKCE]
Vývojář backend	Jméno a příjmení: [REDAKCE] Telefon: [REDAKCE] E-mail: [REDAKCE]	programování backend	[Pokud ano, uvést název Poddodavatele – DOPLNÍ DODAVATEL]
Vývojář frontend	Jméno a příjmení: [REDAKCE] Telefon: [REDAKCE] E-mail: [REDAKCE]	programování frontend	Ano – Belanes s.r.o.

UX designer	Jméno a příjmení: [REDACTED]	grafický design	Ano – [REDACTED]
	Telefon: [REDACTED]		
	E-mail: [REDACTED]		

1.1.2. Další osoby podílející se na poskytování Služeb:

Nejsou.

1.1.3. Členové Realizačního týmu uvedení v tomto bodě 1. budou v Rámci Služeb na objednávku poskytovat Objednateli činnosti obsažené v tabulce v Článku 6.2 Servisní smlouvy, jak je specifikováno shora v bodech 1.1.1 a 1.1.2 této Přílohy č. 4.

2. KONTAKTNÍ OSOBY

2.1. Obecně

2.1.1. Strany se dohodly na následujících Kontaktních osobách:

h. Kontaktní osoba Objednatele pro technické otázky je ke dni podpisu Servisní smlouvy:

Jméno a příjmení: [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

i. Kontaktní osoba Objednatele pro věcné otázky je ke dni podpisu Servisní smlouvy:

Jméno a příjmení: [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

j. Kontaktní osoba Objednatele pro obchodní otázky je ke dni podpisu Servisní smlouvy:

Jméno a příjmení: [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

k. Kontaktní osoba Poskytovatele pro technické otázky:

Jméno a příjmení: [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

l. Kontaktní osoba Poskytovatele pro obchodní otázky:

Jméno a příjmení: [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

2.1.2. Pro vyloučení pochybností Strany uvádějí, že

a. Kontaktními osobami pro technické otázky jsou osoby, které mohou jednat v záležitostech technických, vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a podepisovat Předávací a Akceptační protokoly;

- b. Kontaktními osobami pro věcné otázky jsou osoby, které mohou jednat v záležitostech věcných, vést jednání věcného charakteru, poskytovat stanoviska ve věcných otázkách;
- c. Kontaktními osobami pro obchodní otázky jsou osoby, které mohou vést jednání a připravovat dokumenty vedoucí ke změně Smlouvy, vést s druhou Stranou jednání obchodního charakteru a za Objednatele udělovat souhlas se změnou Poddodavatelů a členů v Realizačním týmu Poskytovatele;
- d. Právní jednání, která mohou činit Kontaktní osoby pro technické otázky, mohou činit také Kontaktní osoby pro obchodní otázky, a jednání, které mohou činit Kontaktní osoby, mohou činit také u Objednatele náměstek ministra nebo ministr, u Poskytovatele jeho statutární orgán nebo člen statutárního orgánu. Pokud bude jakékoliv jednání učiněno, schváleno, uskutečněno nebo přijato jinou osobou než osobou oprávněnou dle této Přílohy č. 4 [Realizační tým a Kontaktní osoby] nebo aprobačního řádu Objednatele, nepřihlíží se k němu.