

Smlouva o dílo a o poskytování služeb

Č. j. UKRUK/394360/2024
Číslo smlouvy Objednatele UKRUK/394360/2024
Číslo smlouvy Zhotovitele UKRUK/2024/01

Smluvní strany

Univerzita Karlova

Sídlo Ovocný trh 560/5, 116 36 Praha 1

IČO 00216208

DIČ CZ00216208

Zastoupený Mgr. Petr Valo, ředitel Nakladatelství Karolinum

Bankovní spojení

Číslo účtu

(dále jen jako „**Objednatel**“)

a

InQool, a.s.

Sídlo Svatopetrská 35/7, Komárov, 617 00 Brno

IČO 29222389

DIČ CZ29222389

Zastoupený Mgr. Tiborem Szabó, předsedou představenstva,
Mgr. Peterem Halmo, členem představenstva

Bankovní spojení

Číslo účtu

(dále jen jako „**Zhotovitel**“)

I. Úvodní ustanovení

1. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu podle § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, na základě výsledku realizovaného zadávacího řízení veřejné zakázky vedené pod názvem E-shop Nakladatelství Karolinum, webová adresa E-ZAK: <https://zakazky.cuni.cz/vz00008663> (dále také jako „veřejná zakázka“).

II. Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje, že na svůj náklad, na své nebezpečí, v souladu s touto smlouvou a ve sjednané době vytvoří a uvede do provozu e-shop nakladatelství dle specifikace

uvedené příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „dílo“) a Objednatel se zavazuje řádně a včas provedené dílo převzít a zaplatit za něj cenu podle článku III.

2. Zhotovitel se dále zavazuje, že na svůj náklad, na své nebezpečí, v souladu s touto smlouvou a ve sjednané době zajistí technickou podporu a podporu licencí k zajištění bezvadného provozu díla po jeho předání a převzetí Objednatelem dle specifikace uvedené v kapitole č. 6 přílohy č. 1 této smlouvy (dále jen „servisní služby“). Objednatel se zavazuje řádně a včas provedené servisní služby převzít a zaplatit za ně cenu podle článku III.
3. Zhotovitel se dále zavazuje, že na svůj náklad, na své nebezpečí, v souladu s touto smlouvou a ve sjednané době zajistí služby dalšího rozvoje díla nad rámec jeho stavu v době jeho předání a převzetí Objednatelem dle specifikace uvedené v kapitole č. 7 přílohy č. 1 této smlouvy (dále jen „služby Ad Hoc rozvoje“). Objednatel se zavazuje řádně a včas provedené služby Ad Hoc rozvoje převzít a zaplatit za ně cenu podle článku III. Maximální možný rozsah čerpání služby Ad Hoc rozvoje ze strany Objednatele za jednotlivý rok provozu je stanoven na 300 člověkohodin. Pokud Objednatel v daném roce nevyužije svého práva požadovat po Zhotoviteli služby Ad Hoc rozvoje v plném rozsahu 300 člověkohodin, přenáší se nevyčerpaná část tohoto nároku Objednatele do následujícího roku provozu. Tento přenos nároku je bez omezení (tj. nevyčerpané člověkohodiny se vždy přenášejí do každého následujícího roku provozu) a kumulativní (tj. např. nevyčerpá-li Objednatel za první dva roky žádné člověkohodiny služeb Ad Hoc rozvoje, třetí rok jich má k dispozici celkem 900). Objednatel je současně oprávněn v rámci jednoho roku provozu přečerpat stanovený limit člověkohodin, a to až o polovinu stanoveného ročního limitu (tj. maximálně o 150 člověkohodin); v takovém případě však platí, že se o výši tohoto přečerpání sníží limit člověkohodin pro předmětné služby Ad Hoc rozvoje v následujícím roce provozu.
4. Je-li kdekoliv v této Smlouvě stanoveno, že se určitá část Zhotovitelem poskytovaných služeb bude hradit na základě sjednané ceny za služby Ad Hoc rozvoje dle skutečně poskytnutých člověkohodin, znamená to, že se takto poskytnuté člověkohodiny započítávají do smluvního limitu rozsahu služeb Ad Hoc rozvoje.

III. Cena

1. Smluvní strany se dohodly na celkové ceně za dílo ve výši:
1.200.000,- Kč bez DPH,
252.000,- Kč odpovídající DPH v zákonné výši,
1.452.000,- Kč včetně DPH.
2. Cena za servisní služby činí:
8.000,- Kč bez DPH za 1 měsíc poskytování servisních služeb,
1.680,- Kč odpovídající DPH v zákonné výši,
9.680,- Kč včetně DPH za 1 měsíc poskytování servisních služeb.
3. Cena za služby Ad Hoc rozvoje činí:
830,- Kč bez DPH za 1 hodinu poskytování služeb Ad Hoc rozvoje,
174,30 Kč odpovídající DPH v zákonné výši,

1.004,30 Kč včetně DPH za 1 hodinu poskytování služeb Ad Hoc rozvoje.

4. Ceny dle odstavců 1 až 3 jsou ujednány jako nejvýše přípustné a zahrnují veškeré náklady Zhotovitele spojené s prováděním díla a poskytováním služeb, včetně nákladů na obstarání licencí produktů a jiných vstupů třetích stran, budou-li využity. Ceny byly stanoveny i s přihlédnutím k vývoji cen v daném oboru a nemohou být ze strany Zhotovitele jednostranně navýšeny ani při změnách vnějších podmínek, které nastaly po uzavření této smlouvy.
5. Ceny mohou být změněny při změně právních předpisů určujících sazby daně z přidané hodnoty, a to o stejnou výši, o jakou bude zvýšena nebo snížena sazba DPH. Na změnu ceny se v takovém případě nebude uzavírat písemný dodatek a cena bude účtována podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.
6. Smluvní strany se dohodly, že počínaje rokem 2027 může být cena za servisní služby a cena za služby Ad Hoc rozvoje navýšena o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, vyhlášenou Českým statistickým úřadem k únoru příslušného roku, pokud tato činí více než 3 %¹. K navýšení ceny může Zhotovitel přistoupit až po vyhlášení míry inflace. Na změnu ceny se v takovém případě nebude uzavírat písemný dodatek smlouvy a Zhotovitel je povinen změnu písemně oznámit Objednateli do 15 dnů od vyhlášení Českým statistickým úřadem. Pokud tak neučiní, smluvní strany mají za to, že ke změně ceny nedochází. Ke změně ceny na základě tohoto odstavce dochází s účinností od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém došlo k oznámení Objednateli.
7. Ceny mohou být dále změněny prostřednictvím písemného dodatku k této smlouvě v souvislosti se změnou závazku dohodnutou smluvními stranami v intencích § 222 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.

IV. Platební podmínky

1. Cena za dílo bude uhrazena na základě faktury vystavené Zhotovitelem. Zhotovitel vystaví fakturu na základě Objednatelem podepsaného písemného akceptačního protokolu do 10 dnů od předání a převzetí díla.
2. Cena za servisní služby bude uhrazena na základě faktury vystavené Zhotovitelem. Zhotovitel vystaví fakturu do 10 dnů po skončení kalendářního čtvrtletí. Zhotovitel je oprávněn fakturu vystavit vždy až po schválení řádného a včasného poskytnutí servisních služeb ze strany Objednatele stvrzeného podpisem písemného akceptačního protokolu. Zhotovitel je povinen zaslat Objednateli návrh akceptačního protokolu ve lhůtě 5 dnů od konce dotčeného kalendářního čtvrtletí. Objednatel není povinen schválit akceptační protokol, pokud neodpovídá skutečnému stavu poskytnutých servisních služeb nebo přetrvávají vady poskytnutých servisních služeb.

¹ Smluvní strany z důvodu právní jistoty deklarují, že nárok na navýšení ceny nelze uplatnit kumulativně, ale vždy se uplatní pouze ve vztahu k předchozímu kalendářnímu roku. Tj. např. není možné, aby Zhotovitel v roce 2027 navýšil cenu dle míry inflace v letech 2024, 2025 a 2026, ale je možné uplatnit pouze navýšení ceny dle míry inflace v roce 2026.

3. Cena za služby Ad Hoc rozvoje bude uhrazena na základě faktury vystavené Zhotovitelem. Zhotovitel je oprávněn fakturu vystavit do 10 dnů po předání a převzetí výsledku služeb Ad Hoc rozvoje a schválení jejich řádného a včasného poskytnutí ze strany Objednatele podpisem písemného akceptačního protokolu. Objednatel není povinen schválit akceptační protokol, pokud neodpovídá skutečnému stavu poskytnutých služeb Ad Hoc rozvoje nebo přetrvávají vady poskytnutých služeb Ad Hoc rozvoje.
4. Lhůta splatnosti faktury je 21 dnů ode dne doručení faktury Objednateli.
5. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti dle platných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a číslo smlouvy Objednatele; v případě faktury za služby Ad Hoc rozvoje dále identifikaci objednávky Objednatele na poskytnutí služeb Ad Hoc rozvoje. Přílohu faktury tvoří příslušný Objednatelem podepsaný akceptační protokol (postačí kopie).
6. Pokud faktura nebude obsahovat všechny náležitosti požadované Smlouvou nebo platnou právní úpravou, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že Zhotovitel je poté povinen vystavit novou fakturu s novou lhůtou splatnosti v délce 21 dnů. V takovém případě není Objednatel v prodlení se zaplacením ceny.
7. Pokud Objednatel uplatní nárok na odstranění vady díla nebo vady poskytnutých služeb, která nebyla zjištěna při akceptaci, ve lhůtě splatnosti faktury, není Objednatel povinen až do odstranění vady uhradit cenu. Okamžikem odstranění vady začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v délce 21 dnů.
8. Cena bude uhrazena bezhotovostně na účet Zhotovitele a považuje se za uhrazenou okamžikem odepsání ceny z bankovního účtu Objednatele ve prospěch účtu Zhotovitele.
9. Objednatel nebude poskytovat Zhotoviteli jakékoliv zálohy na úhradu ceny nebo její části.

V. Provádění díla a poskytování služeb

1. Zhotovitel se zavazuje provést dílo a poskytovat služby s vynaložením odborné péče, ve vysoké kvalitě odpovídající špičkové technické úrovni a profesionálnímu přístupu a způsobem odpovídajícím všeobecně uznávanému mezinárodnímu standardu v této oblasti.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli při provádění díla a poskytování služeb potřebnou součinnost nezbytnou k poskytování plnění, včetně informací a dokumentů nutných k provedení díla a poskytování služeb, které má k dispozici.
3. Zhotovitel se zavazuje při provádění díla a poskytování služeb postupovat tak, aby nezpůsobil újmu Objednateli ani třetím osobám.
4. Zhotovitel je při plnění předmětu Smlouvy vázán instrukcemi a pokyny Objednatele. Pokud by byla instrukce nebo pokyn Objednatele pro plnění předmětu Smlouvy nevhodná, je Zhotovitel povinen na tuto skutečnost Objednatele písemně upozornit; v opačném případě Zhotovitel odpovídá za újmu způsobenou Objednateli nebo třetí osobě vzniklou postupem dle nevhodné instrukce nebo pokynu.

5. Zhotovitel může k provedení díla a poskytování služeb využít třetí osoby jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Tím není dotčena povinnost Zhotovitele plnit předmět Smlouvy prostřednictvím členů realizačního týmu uvedených v nabídce podané v rámci veřejné zakázky.
6. Zhotovitel se zavazuje zabezpečovat provádění díla a poskytování služeb zejména prostřednictvím členů realizačního týmu. V případě změny člena realizačního týmu je Zhotovitel povinen vyžádat si předchozí písemný souhlas Objednatele, tento souhlas je oprávněna vydat oprávněná osoba Objednatele ve věcech smluvních. Nový člen realizačního týmu musí splňovat příslušné požadavky na kvalifikaci stanovené v zadávací dokumentaci, což je Zhotovitel povinen Objednateli doložit odpovídajícími dokumenty.
7. Pro případ jakékoliv změny členů realizačního týmu se smluvní strany dohodly, že není potřeba uzavírat tomu odpovídající dodatek smlouvy a taková změna je účinná dnem doručení písemného souhlasu Objednatele Zhotoviteli.
8. Místem plnění jsou provozovny Objednatele.
9. Dílo bude prováděno podle následujícího harmonogramu, kde T je den nabytí účinnosti smlouvy:

Pořadí	Činnost	Termín
1.	Provedení vstupní analýzy a tvorba Cílového konceptu v rozsahu dle Přílohy č. 1 této smlouvy	T + 14 dnů
2.	Dodávka a implementace e-shopu v rozsahu dle Přílohy č. 1 této smlouvy	do T+140 dnů
3.	Závěrečné akceptační testování systému	do T+150 dnů
4.	Odstranění zjištěných vad systému Zhotovitelem	do T+170 dnů
5.	Předání dokumentace a provedení školení Zhotovitelem	do T+180 dnů
6.	Předání a převzetí Díla	do T+180 dnů

10. Dílo bude provedeno v souladu s prostředím Objednatele pro vytváření internet/intranet softwarového nástroje – popis prostředí Objednatele je uveden v kapitole 3.1 Přílohy č. 1. Obdobně je Zhotovitel povinen respektovat tento požadavek při poskytování servisních služeb a služeb Ad Hoc rozvoje.
11. Zhotovitel se zavazuje zahájit poskytování servisních služeb dle kapitoly 6 Přílohy č. 1 k systému v den předání a převzetí Díla. Servisní služby zahrnují provoz informační linky na e-mailové adrese [REDACTED], kde budou každý pracovní den v čase od 8:00 do 18:00 poskytovány Objednateli dle jeho potřeb jakékoliv informace týkající se fungování díla.
12. Služby Ad Hoc rozvoje bude Zhotovitel poskytovat na základě jednotlivých požadavků Objednatele, v rozsahu, způsobem a v termínech stanovených písemně Objednatel (např. prostřednictvím objednávky). Obsah jednotlivých požadavků Objednatele bude zpravidla předem se Zhotovitelem konzultován, nicméně Zhotovitel je vždy povinen

jednotlivé požadavky Objednatele realizovat (co do věcného vymezení požadavku), je-li to objektivně možné.

13. Zmocněnci pro věcná jednání jsou uvedeni v příloze č. 2 této smlouvy.
14. Objednatel je oprávněn si kdykoli vyžádat informace o stavu plnění díla a poskytování služeb v průběhu poskytování služeb. Zhotovitel musí tyto informace poskytnout Objednateli ve lhůtě 5 pracovních dnů nestanoví-li Objednatel lhůtu delší.
15. Smluvní strany se zavazují, že s informacemi, které jim budou poskytnuty v souvislosti s plněním podle této smlouvy, budou nakládat způsobem odpovídajícím požadavkům právních předpisů, poskytnou jim řádnou ochranu, neposkytnou je třetí osobě a řádně tyto informace během plnění smlouvy zabezpečí před přístupem nepovolaných osob a zneužitím.
16. Zhotovitel je povinen při provádění díla a poskytování služeb pro potřeby zajištění kybernetické bezpečnosti dodržovat níže uvedené požadavky:
 - a) zajistit, aby se na provádění plnění podíleli pouze ti pracovníci Zhotovitele podle přílohy č. 3,
 - b) zabránit přístupu k systémům Informační a komunikační technologie zpřístupněným Objednatelem pro potřeby provádění plnění a k informacím v nich obsaženým jiným osobám, než jsou uvedeny v písmenu a),
 - c) nesmí žádným jiným způsobem než pro potřeby provádění plnění, používat zpřístupněné informační systémy, ani informace obsažené v nich,
 - d) monitorovat stav Objednatelem zpřístupněných informačních systémů v průběhu provádění plnění a při zjištění jakéhokoli porušení jejich bezpečnosti nebo podezření na ně ihned o tomto zjištění informovat kontaktní osobu pro zajištění kybernetické bezpečnosti Objednatele, uvedenou v příloze č. 3,
 - e) řešit neprodleně požadavky a problémy vzniklé v souvislosti s prováděním plnění a sdělené jednou z kontaktních osob Objednatele pro otázky bezpečnosti informací,
 - f) v případě vzniku bezpečnostní události nebo bezpečnostního incidentu, postupovat při jejich zvládnutí podle pokynů Objednatele a spolupracovat při nápravě,
 - g) strpět provedení auditu svých procesů a opatření souvisejících se smlouvou ze strany Objednatele,
 - h) provádět pravidelné kontroly a návrhy změn konfigurace informačního systému, aktualizace jeho aplikačního software či jeho částí, nasazení jeho vyšší verze (update) a automatické průběžné a bezpečnostní aktualizace aplikačního software z důvodů jeho napojení na veřejný internet; pokud bude software založen na běžném operačním systému, je nutné zajistit bezpečnostní update vždy po jeho uvolnění výrobcem. Zhotovitel bude na základě pravidelné kontroly provádět pravidelný měsíční audit s cílem zajištění kontroly aktuálnosti a bezpečnosti aplikačního software informačního systému.
17. Pokud Zhotovitel pro potřeby provádění bude potřebovat vzdálený přístup k dotčeným systémům Objednatele, pak mu tento přístup bude umožněn s tím, že přístup bude umožněn pouze pracovníkům Zhotovitele uvedeným v příloze č. 3 a Zhotovitel se zavazuje, že zajistí, aby tyto osoby držely přidělený login v tajnosti, dojde-li ke ztrátě

loginu nebo podezření na jeho prozrazení, tuto skutečnost okamžitě oznámí Zhotovitel kontaktní osobě Objednatele pro otázky bezpečnosti informací.

VI. Plnění a jeho předání a převzetí

1. Zhotovitel se zavazuje předat úplné zdrojové kódy databázové i serverové části jednotlivých částí díla a výstupů Ad Hoc služeb, včetně aktualizované technické dokumentace v elektronické formě na nezavíraných datových nosičích. Dílo bude předáno Objednateli v českém jazyce jakožto instalační balíček. Balíček bude předán ve formě CD, nebo USB flash disku, který bude obsahovat: instalátor, kompletní zdrojové kódy a veškerou technickou dokumentaci. Součástí předání bude rovněž instalace do prostředí aplikací Objednatele. Obdobně budou předány výstupy ze služeb Ad Hoc rozvoje, bude-li to jejich povaha vyžadovat.
2. Písemné části, včetně uživatelských a systémových příruček, budou předány Objednateli v elektronické formě v českém jazyce ve formátu PDF/A nebo doc/docx.
3. Zhotovitel se zavazuje před dodáním plnění v elektronické formě k provedení ochranných opatření proti zavírání. V případě zjištění zavírání nosičů Zhotovitel neprodleně dodá plnění na nezávadných nosičích.
4. Místem předání a převzetí plnění dle této smlouvy je sídlo Objednatele.
5. K předání a převzetí plnění na základě smlouvy jsou určeni zmocněnci pro věcná jednání.
6. Smluvní strany se dohodly na předání a převzetí díla v souladu s harmonogramem uvedeným v čl. V. Objednatel určí po dohodě se Zhotovitelem konkrétní termín dokončení, předání a převzetí díla. V případě, že Zhotovitel neposkytne řádnou součinnost při sjednávání těchto termínů nebo se smluvní strany na termínu nedohodnou, určí tyto termíny Objednatel.
7. Smluvní strany se dohodly na předání a převzetí kompletního díla do 180 dnů od data účinnosti smlouvy. V případě, že Zhotovitel neposkytne řádnou součinnost při sjednávání tohoto termínu nebo se smluvní strany na termínu nedohodnou, určí tento termín Objednatel.
8. O předání a převzetí kompletního díla a služeb a jejich výstupů bude sepsán akceptační protokol, podepsaný zmocněnci pro věcná jednání obou smluvních stran. V protokolu bude uvedeno, zda jsou předávané položky bez vad. Pokud se vyskytnou vady, které nemají vliv na způsobilost sloužit účelu, bude v protokolu uvedena lhůta a způsob jejich odstranění. Zhotovitel se zavazuje odstranit takové vady v souladu s akceptačním protokolem.
9. Objednatel není povinen převzít dílo a poskytované služby a jejich výstupy, které mají vady. V případě vad, bránících užívání díla nebo výstupu služeb Ad Hoc rozvoje, se jednotlivé etapy provádění díla, kompletní dílo a služby a jejich výstupy nepovažují za dokončené. Nepřevezme-li Objednatel etapy provádění díla, kompletní dílo a služby a jejich výstupy z tohoto důvodu, není v prodlení. Vady musí být Objednatелеm specifikovány v zápisu o nepřevzetí a tyto vady je Zhotovitel povinen odstranit do 20 dnů. Po odstranění vady provedou strany nové předání a převzetí a uplatní obdobně postup uvedený výše.

VII. Vady

1. Zhotovitel se zavazuje provést dílo a poskytovat služby bez vad. Za vadné plnění se nepovažuje nekompletní dodání Zhotovitele způsobené pochybením Objednatele.
2. Práva z vadného plnění má Objednatel v rozsahu stanoveném příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
3. Zhotovitel poskytuje Objednateli záruku za jakost díla po dobu 24 měsíců od předání a převzetí díla. Zhotovitel poskytuje Objednateli záruku za jakost výstupů služeb Ad Hoc rozvoje po dobu 24 měsíců od předání a převzetí služeb Ad Hoc rozvoje.
4. V případě, že se vyskytne na díle nebo službách Ad Hoc rozvoje vada, vyrozumí o tom Objednatel Zhotovitele. Smluvní strany pro úplnost sjednávají, že objednavatel je oprávněn vytknout také zjevné vady nacházející se na díle nebo službách již v době jejich převzetí, a to kdykoliv po tomto převzetí, a to, aniž by mohl Zhotovitel namítnout, a to i před soudem, že nebyly uplatněny včas.
5. Postup a lhůty pro odstranění vad klasifikované v kategoriích A (Critical), B (Major), C (Minor) a D (Info) jsou stanoveny v kapitole 6 Přílohy č. 1. Poskytnutí garantovaných služeb servisu.
6. Kategorii Vady dle předchozího odstavce určuje při hlášení vady na HelpDesk Zhotovitele Objednatel. Zhotovitel je oprávněn požádat o změnu kategorie Vady, přičemž Objednatel je oprávněn změnu kategorizace Vady odmítnout.
7. Zhotovitel je povinen zajistit, aby celková doba trvání Vad kategorie A a B a plánových instalací softwarových korekcí (fix, patch), updatů nebo upgradů prováděných Zhotovitelem nepřesáhla v každém jednotlivém roce provozu v pracovní dny od 8:00 hodin do 20:00 hodin celkem 36 hodin. V případě Zhotovitelem plánované nedostupnosti systému je Zhotovitel vždy povinen tuto skutečnost Objednateli písemně oznámit, a to nejméně 5 pracovních dnů před započítáním této plánované nedostupnosti. Plánované instalace softwarových korekcí (fix, patch), updatů nebo upgradů prováděné Objednatelem se do stanoveného limitu 36 hodin nezapočítávají.
8. V případě výskytu neodstranitelné vady se vždy jedná o podstatné porušení smlouvy a Objednatel má v takovém případě dle své volby nárok na slevu z ceny nebo nárok od smlouvy odstoupit. Vada se ve smyslu této smlouvy považuje za neodstranitelnou, pokud k odstranění vady nedošlo ani v náhradních lhůtách, stanovených Objednatelem po uplynutí lhůt pro jednotlivé typy vad v tomto článku. Smluvní strany pro vyjasnění všech pochybností deklarují, že postup dle tohoto odstavce se využije jak pro vady kryté zárukou, tak vady nekryté zárukou, které mají být odstraněny v rámci poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
9. Postup podle předchozího odstavce se uplatní i pro jednotlivé požadavky na poskytování služeb Ad Hoc rozvoje, které byly dohodnuty postupem uvedeným v odst.12 článku V.
10. Záruční doba neběží po dobu, po kterou Objednatel nemůže z důvodu vady užívat dílo nebo služby nebo jejich výstupy v plném rozsahu.
11. Nároky z vad se nedotýkají nároku na náhradu škody nebo nároku na smluvní pokutu.

VIII. Sankční ustanovení

1. Zhotovitel, který bude v prodlení s prováděním díla, zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny díla za každý den prodlení. V případě uplatnění lhůty k odstranění vad podle čl. VI. se po dobu plynutí této lhůty smluvní pokuta neuplatní; smluvní pokuta se však uplatní, byla-li lhůta k odstranění vad poskytnuta Objednatelům opakovaně, a to jak za dobu trvání opakovaně poskytnutých lhůt pro odstranění vad, tak i za dobu původně poskytnuté lhůty.
2. V případě prodlení se zahájením poskytování servisních služeb dle čl. V. odstavec 9 je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20 000,- Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých) za každý započatý kalendářní den prodlení se zahájením poskytování služeb.
3. V případě prodlení Zhotovitele s dokončením a předáním výstupu Ad Hoc služby dle Implementačního plánu k poskytované službě Ad Hoc rozvoje je Objednatel oprávněn požadovat a Zhotovitel má povinnost uhradit smluvní pokutu ve výši 2 000,- Kč (slovy dva tisíce korun českých) za každý i započatý den prodlení se splněním této smluvní povinnosti.
4. V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním Vady kategorie A je Objednatel oprávněn požadovat a Zhotovitel má povinnost uhradit smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč (slovy deset tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení se splněním této smluvní povinnosti.
5. V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním Vady kategorie B je Objednatel oprávněn požadovat a Zhotovitel má povinnost uhradit smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč (slovy pět tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení se splněním této smluvní povinnosti.
6. V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním Vady kategorie C je Objednatel oprávněn požadovat a Zhotovitel má povinnost uhradit smluvní pokutu ve výši 2 000,- Kč (slovy dva tisíce korun českých) za každý i započatý den prodlení se splněním této smluvní povinnosti.
7. V případě, že doba trvání vad kategorie A a B a plánových instalací softwarových korekcí (fix, patch), updatů nebo upgradů prováděných Zhotovitelem v rámci jednoho roku provozu překročí v souladu s čl. VII. odst. 7. Smlouvy tolerovaných 36 hodin, snižuje se nárok Zhotovitele na úhradu servisních služeb dle č. III. Odst. 3 v daném roce provozu o 1 % za každou i započatou hodinu překročení stanoveného limitu.
8. Zhotovitel, který nedodrží povinnost vyplývající z čl. X. odst. 2 o ochraně důvěrných informací, zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč (slovy padesát tisíc korun českých) za každé takové porušení.
9. Zhotovitel, který nedodrží povinnost vyplývající z čl. X. odst. 16 a nepředá osobní údaje Objednateli nebo nezlikviduje osobních údaje ve stanovené lhůtě, zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 2 000,- Kč (slovy dva tisíce korun českých) za každý započatý den prodlení.
10. Zhotovitel, který nedodrží některou z povinností týkající se technického a organizačního zabezpečení ochrany zpracovávaných údajů podle čl. X. odst. 6 až 10, zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny díla za každý jednotlivý případ porušení některé z těchto povinností.

11. Zhotovitel, který nesplní povinnost vyplývající z čl. XI odst. 8 a nezpracuje exit plán či neposkytne podporu procesu přechodu k novému Zhotoviteli, zaplatí Objednateli pokutu ve výši 2 000,- Kč (slovy dva tisíce korun českých) za každý i započatý den prodlení se splněním této smluvní povinnosti.
12. Smluvní pokuta je splatná do 21 dnů ode dne, kdy byla Zhotoviteli doručena písemná výzva k jejímu zaplacení.
13. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke které se smluvní pokuta vztahuje.
14. Objednatel, který bude v prodlení se zaplacením ceny, je povinen zaplatit Zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené částky za každý den prodlení. Úrok z prodlení je splatný do 21 dnů ode dne, kdy byla Objednateli doručena písemná výzva k jeho zaplacení.
15. Smluvní pokuta a úrok z prodlení budou uhrazeny bezhotovostně na účet oprávněné smluvní strany a považují se za uhrazené okamžikem odepsání příslušné částky z bankovního účtu smluvní strany povinné je uhradit.
16. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, kromě případů vyplývajících z občanského zákoníku, v případě prodlení Zhotovitele, které přesáhne 30 dnů.
17. Zhotovitel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením ceny, které přesáhne 30 dnů.
18. Odstoupení od smlouvy musí mít písemnou formu.

IX. Vlastnické právo a práva autorská

1. Okamžikem předání a převzetí díla a služeb nabývá Objednatel vlastnické právo ke všem jemu předaným výstupům vzniklým při provádění díla a poskytování služeb a přechází na něj nebezpečí škody na věci.
2. Na autorská díla případně vzniklá a předaná Objednateli v souvislosti s plněním podle této smlouvy poskytuje Zhotovitel po dobu trvání autorských majetkových práv k dílu Objednateli licenci – oprávnění užít dílo všemi způsoby známými v době uzavření smlouvy. Tato licence je poskytována jako licence výhradní, územně, časově a množstevně neomezená a Objednatel může oprávnění tvořící součást licence poskytnout třetí osobě zcela nebo zčásti.
3. Na databáze vzniklé v souvislosti s plněním podle této smlouvy poskytuje Zhotovitel po dobu trvání zvláštních práv pořizovatele k databázi Objednateli výhradní, územně, časově a množstevně neomezené právo vytěžovat a zužítkovat celý obsah databáze nebo její kvalitativně nebo kvantitativně podstatné části a právo udělit jinému oprávnění k výkonu tohoto práva.
4. Objednatel je oprávněn, po předání plnění, použít Zhotovitelem předané zdrojové kódy pro zajištění svých potřeb v souladu s autorským zákonem a poskytnutou licencí.
5. Smluvní strany mají za to, že cena podle této smlouvy zahrnuje i odměnu za licenci.
6. Zhotovitel se zavazuje, že neposkytne dílo ani jeho části třetí osobě bez písemného souhlasu Objednatele.

7. Zhotovitel se zavazuje při provádění díla a služeb neporušit práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Zhotovitel se zavazuje Objednateli uhradit veškeré náklady, výdaje a majetkovou i nemajetkovou újmu, které Objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči Objednateli v souvislosti s porušením povinnosti Zhotovitele podle předchozí věty.
8. Zhotovitel není oprávněn plnění díla a služeb ani dílčí výstupy vzniklé při jeho provádění poskytnout třetím osobám. Zhotovitel je oprávněn použít plnění a veškeré dílčí výstupy vzniklé při jeho provádění pro odbornou publikační činnost pouze na základě písemného souhlasu Objednatele.

X. Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

1. Strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků ze Smlouvy o dílo:
 - a. si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „Důvěrné informace“);
 - b. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé Strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé smluvní strany.
2. Strany se dohodly, že Důvěrné informace nikomu nesdělí a přijmou taková opatření, která znemožní jejich přístupnost třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy:
 - a. Smluvní strany mají opačnou povinnost stanovenou právním předpisem, a/nebo
 - b. takové informace sdělí osobám, které mají ze zákona stanovenou povinnost mlčenlivosti (tj. poradcům, advokátům apod.), a/nebo
 - c. se takové informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto článku smlouvy.
3. Za třetí osoby dle bodu 13.2 Smlouvy o dílo se nepovažují:
 - a. zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení;
 - b. orgány (nejvyšší, kontrolní, výkonné) smluvních stran a jejich členové;
 - c. ve vztahu k Důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Zhotovitele;
 - d. ve vztahu k Důvěrným informacím Zhotovitele externí Zhotovitelé Objednatele, a to i potenciální;

za předpokladu, že se podílejí na plnění Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle Smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek (vč. povinnosti zachování důvěrnosti a přijetí opatření pro znemožnění přístupu třetím osobám), jaké jsou stanoveny smluvním stranám ve Smlouvě.

4. Veškeré informace poskytnuté Objednatelům Zhotoviteli se považují za Důvěrné informace, není-li stanoveno jinak. Veškeré informace poskytnuté Zhotovitelem Objednateli se považují za Důvěrné informace, pouze pokud na jejich důvěrnost

Zhotovitel Objednatele předem písemně upozornil a Objednatel Zhotoviteli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat; Objednatel však písemné potvrzení bez závažného důvodu neodepře.

5. V případě uplatnění smluvních pokut a náhrady škody není dotčena hmotná a trestní odpovědnost fyzických osob, které za Zhotovitele jednaly a závazek mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací nedodržely.
6. Objednatel jako správce osobních údajů obsažených v Informačním systému nakladatelství Karolinum, pověřuje Zhotovitele zpracováním těchto osobních údajů při plnění závazků Zhotovitele na základě této smlouvy.
7. Objednatel prohlašuje, že zpracování podle odstavce 1 zahrnuje tyto osobní údaje:
 - a) příjmení,
 - b) jméno, popřípadě jména,
 - c) datum narození,
 - d) adresa místa pobytu,
8. Zhotovitel může zpracovávat pouze takové osobní údaje, které souvisí s prováděním díla a poskytováním služeb.
9. Zhotovitel se zavazuje, že nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele.
10. Zhotovitel se zavazuje, že technicky a organizačně zabezpečí ochranu zpracovávaných osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněnému přenosu, jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití. Jedná se zejména o:
 - a) zajištění přítomnosti výhradně osob oprávněných podílet se na provádění plnění, je-li prováděna jakákoli úprava aplikací,
 - b) zabezpečení otevřených programových aplikací s osobními údaji před vizuálním nebo jiným přístupem neoprávněných osob a
 - c) sdělení přístupového hesla pouze osobě oprávněné provádět plnění.
11. Zhotovitel se zavazuje, že personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracovávání osobních údajů zabezpečí veškeré povinnosti zpracovatele vyplývající z právních předpisů, včetně evropských právních předpisů, pokud na zpracování osobních údajů dopadají.
12. Objednatel a Zhotovitel přijmou opatření pro zajištění toho, aby jakákoliv fyzická osoba, která jedná z pověření Objednatele nebo Zhotovitele a má přístup k osobním údajům, zpracovávala tyto osobní údaje pouze na pokyn Objednatele.
13. Zhotovitel informuje bez zbytečného odkladu Objednatele o tom, že určitý pokyn porušuje právní předpisy týkající se zpracování a ochrany osobních údajů.
14. Zhotovitel se zavazuje, že zpracovávání údajů bude zabezpečeno zejména následujícím způsobem:
 - a) k osobním údajům budou mít přístup pouze osoby oprávněné podílet se na provádění plnění; tyto osoby budou mít Zhotovitelem stanoveny podmínky a rozsah zpracování osobních údajů,
 - b) každá osoba oprávněná podílet se na provádění plnění, která bude mít přístup k osobním údajům, bude disponovat svým jednoznačným identifikátorem,

- c) osoby oprávněné podílet se na provádění plnění, které mají přístup k osobním údajům, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních. Zhotovitel se zavazuje k tomu, že zajistí, aby pracovní a jiné smlouvy uzavřené s těmito osobami obsahovaly tuto povinnost. Zhotovitel zajistí, že tato povinnost osob oprávněných podílet se na provádění plnění bude trvat i po skončení pracovněprávního nebo jiného vztahu ke Zhotoviteli. V případě porušení této povinnosti se Zhotovitel zavazuje nahradit veškerou způsobenou škodu, jako by ji způsobil sám,
 - d) zaměstnanci Zhotovitele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů.
15. Objednatel je kdykoliv oprávněn kontrolovat plnění a dodržování kteréhokoli ustanovení tohoto článku, a to i bez předchozího upozornění, a Zhotovitel je povinen takovou kontrolu Objednateli umožnit a poskytnout mu veškeré informace potřebné k doložení toho, že jsou splněny veškeré povinnosti vyplývající z tohoto článku.
16. Zhotovitel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technická a organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu s příslušnými právními předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá za:
- a) plnění pokynů pro zpracování osobních údajů pouze osobami oprávněnými podílet se na provádění plnění, které k osobním údajům mají bezprostřední přístup,
 - b) zabránění přístupu k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování neoprávněným osobám,
 - c) zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje,
 - d) opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány, kým byly zpracovány, pozměněny nebo smazány.
17. Zhotovitel se zavazuje být Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění povinnosti Objednatele reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů a při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 nařízení EP a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochrany fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
18. V případě zjištění narušení zabezpečení ochrany zpracovávaných osobních údajů, neoprávněného nebo nahodilého přístupu k nim, jejich zničení či ztráty, jejich neoprávněného přenosu, nebo jejich jiného neoprávněného zpracování nebo zneužití je Zhotovitel povinen bezodkladně:
- a) informovat Objednatele o takové události a
 - b) přijmout opatření k odstranění závadného stavu; o přijatých opatřeních je Zhotovitel povinen bezodkladně písemně informovat Objednatele.
19. Zhotovitel není oprávněn osobní údaje, jakkoliv nad rámec této smlouvy nebo v rozporu s ní dále zpracovávat nebo je předávat a převádět třetím osobám či jiným zpracovatelům, pokud Objednatel písemně neurčí jinak. Pokud Zhotovitel zpracovává osobní údaje v rozporu s touto smlouvou nebo nad její rámec, platí, že osobní údaje nezpracovává pro potřeby Objednatele a v rozsahu jím určeném a Objednatel není

odpovědný za takovéto zpracovávání. Ve vztahu k osobním údajům takto zpracovávaným je Zhotovitel v postavení správce s veškerou odpovědností z toho vyplývající.

20. Zhotovitel je povinen vést záznamy o všech kategoriích činností zpracovávání prováděných pro Objednatele. Tyto záznamy musí obsahovat:
- a) jméno a kontaktní údaje Zhotovitele a Objednatele, zmocněnce pro věcná jednání Objednatele a zástupce Zhotovitele a pověřence pro ochranu osobních údajů, má-li jej,
 - b) kategorie zpracování prováděného pro Objednatele,
 - c) informace o případném předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, včetně doložení vhodných záruk,
 - d) je-li to možné, obecný popis technických a organizačních bezpečnostních opatření, a dále
 - e) záznamy, které určí a ověří kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo nějak zpracovány či použity.
21. Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu provádění díla a poskytování služeb dle této smlouvy. Po uplynutí této doby budou na základě rozhodnutí Objednatele osobní údaje vymazány nebo bezodkladně Objednateli vráceny a veškeré existující kopie vymazány. Zhotovitel je povinen osobní údaje vymazat nejpozději do 10 dnů od doručení rozhodnutí Objednatele.

XI. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
2. Tuto smlouvu je možné měnit pouze po dohodě smluvních stran, a to formou písemného číslovaného dodatku.
3. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva obsahuje veškerý projev jejich shodné vůle a mimo ni neexistují žádná ujednání v jiné než písemné formě, která by ji doplňovala, měnila nebo mohla mít význam při jejím výkladu a že se tedy žádná ze Smluvních stran nespolehá na prohlášení druhé Smluvní strany, které není uvedeno v této Smlouvě, jejích přílohách či dodatcích. Tím není dotčen význam komunikace Smluvních stran, včetně pokynů Objednatele.
4. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně jejího výkladu a vynaloží úsilí k jejich vyřešení, zejména prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.
5. Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Nestanoví-li některý právní předpis jinak, budou veškeré spory mezi Smluvními stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s nimi řešeny před věcně a místně příslušným soudem České republiky.
6. Objednatel je oprávněn bez udání důvodu vypovědět tuto smlouvu bez výpovědní doby. Výpověď musí mít písemnou formu a je účinná ode dne jejího doručení Zhotoviteli.
7. Zhotovitel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu nejdříve po dvou letech od nabytí platnosti s výpovědní dobou 6 měsíců.

8. Po ukončení smlouvy je Zhotovitel povinen připravit exit plán pro předání informačního systému do správy novému Zhotoviteli a zároveň poskytnout veškerou podporu procesu přechodu na nového Zhotovitele. Veškerá ustanovení smlouvy týkající se exit plánu (včetně souvisejících smluvních pokut a obecných ustanovení smlouvy) zůstávají platná a účinná až do řádného a úplného poskytnutí služeb dle tohoto odstavce smlouvy.
9. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
 - a) Příloha č. 1 – Specifikace díla a funkční požadavky
 - b) Příloha č. 2 – Seznam zmocněnců pro věcná jednání,
 - c) Příloha č. 3 – Seznam pracovníků Zhotovitele, kteří se zúčastní bezpečnostního školení Objednatele
10. Objednatel se zavazuje uveřejnit tuto smlouvu podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
11. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním celého obsahu smlouvy prostřednictvím registru smluv.
12. Smlouva je platná dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, oběma Smluvními stranami do této Smlouvy a jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. do všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu). Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.

NA DŮKAZ SVÉHO SOUHLASU S OBSAHEM TÉTO SMLOUVY K NÍ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJILY SVÉ UZNÁVANÉ ELEKTRONICKÉ PODPISY DLE ZÁKONA Č. 297/2016 SB., O SLUŽBÁCH VYTVÁŘEJÍCÍCH DŮVĚRU PRO ELEKTRONICKÉ TRANSAKCE, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ.

Příloha č. 1

1. Úvod

Nakladatelství Karolinum (NK) jako distributor nabízí svoji produkci nejen pro maloodběratele (běžné zákazníky) přes kamennou prodejnu a e-shop, ale také provozuje distribuci pro větší zákazníky (knihkupectví, knihovny, atd). Těmto větším zákazníkům jsou aktuálně nabízeny služby jen prostřednictvím základní komunikace přes telefon a email. Větší zákazník sám si nemůže jednoduše z distribuce na webu vybrat a objednat tituly.

2. Předmět zakázky

Předmětem plnění zakázky je dodávka redakčního systému pro správu obsahu (CMS) a internetového knihkupectví (dále jen „e-shopu“) Nakladatelství Karolinum (dále jen „NK“), a to včetně příslušných licencí a zdrojových kódů (podrobnosti jsou uvedeny ve smlouvě o dílo a o poskytování služeb).

Součástí plnění zakázky jsou dále úpravy redakčního systému na míru potřebám NK, jeho uvedení do provozu a následná podpora tohoto provozu.

Očekávané funkce systému a e-shopu a obecné funkční požadavky kladené na dodaný redakční systém jsou popsány dále v kapitolách 3 a 4 této přílohy zadávací dokumentace. Technické požadavky kladené na dodaný redakční systém a jeho provoz jsou popsány v kapitole 4.9 této přílohy zadávací dokumentace

Dodávaný redakční systém musí vhodně navazovat na stávající architekturu, databáze a IT technologie zadavatele, které jsou popsány v článku 3.1.1. této přílohy zadávací dokumentace. Součástí řešení je vytvoření vhodných rozhraní na stávající systémy zadavatele, zejména na Informační systém Nakladatelství Karolinum (dále jen „ISNK“) a Company Manager (dále jen „CM“), což je skladový a fakturační systém v knihkupectví Karolinum.

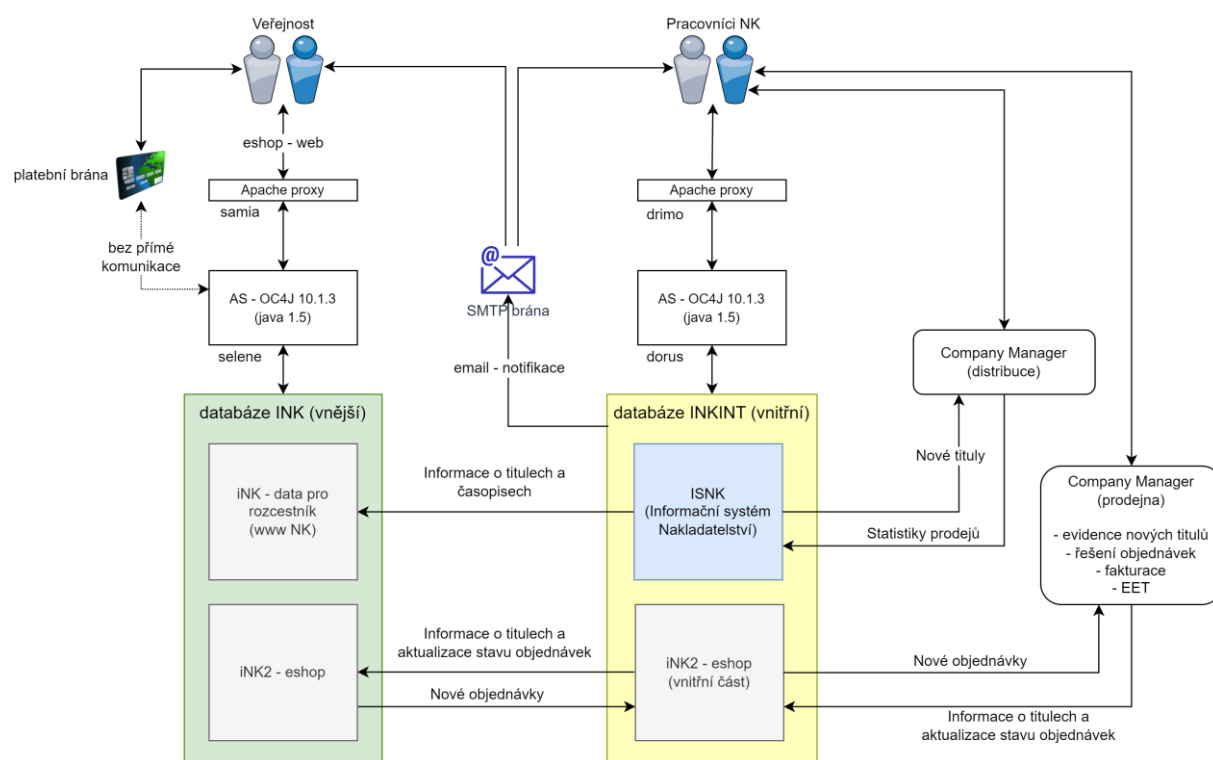
3. Popis technologického prostředí a požadovaného řešení e-shopu

Následující kapitoly stručně popisují řešení stávajícího e-shopu. Objednatel požaduje, aby v rámci úvodní analýzy Zhotovitel ověřil potenciál ke zlepšení fungování e-shopu v rámci aplikačního prostředí objednatele. Cílový koncept bude vedle případných změn a návrhů na zlepšení obsahovat i požadavky na součinnost Zhotovitelů ostatních komponent aplikační infrastruktury.

3.1. Popis stávajícího řešení

Aplikace e-shop NK (iNK2) slouží k online prodeji převážně knižních titulů prodejny Nakladatelství Karolinum. Aplikace primárně řeší webovou část e-shopu s nabídkou titulů a vytvářením objednávek. Samotné zpracování objednávek a fakturace probíhá v rámci systému Company Manager v rámci prodejny. Mezi e-shopem a Company Managerem dochází k předávání informací o titulech (včetně aktuálního počtu kusů k prodeji) a objednávkách.

3.1.1. Architektura aplikací a databází



E-shop NK využívá dvě Oracle databáze. Jedna obsluhuje e-shop, druhá obsahuje interní funkce (komunikace s Company Managerem, Informačním systémem NK, emailové notifikace, apod). Mezi vnitřní a vnější databází je postavena aplikační jednosměrná replikace dat. Z vnější databáze INK není možné přímo přistupovat do vnitřní databáze.

Webové aplikace mají z důvodu bezpečnosti oddělené uživatele pro vlastníka schématu

aplikace (tabulky, view, package, ...) a uživatele pro přístup z webové aplikace (povolen jen přístup k definovaným tabulkám a právo spouštět některé uložené programy).

Vnitřní a vnější databáze mají také oddělené aplikační servery. Pro vnitřní aplikace slouží dvě instance aplikačního serveru, pro vnější (internetové) aplikace slouží jedna instance aplikačního serveru. E-shop komunikuje se zákazníky přes webové stránky pouze přes protokol https.

3.2. Evidence titulů

Nové tituly jsou vždy evidovány v prodejně v rámci Company Manageru. Evidence se využívá i pro standardní prodej v kamenné prodejně. Ke každému titulu je v rámci prodejny doplněna i obálka (skenování, případně zdroj od distributora/nakladatele) a dále je titul tematicky zařazen (jedna nebo více kategorií).

Informace o nových i stávajících titulech jsou pravidelně posílány do rozhraní pro komunikaci s e-shopem. Ze strany Company Manageru se aktualizují i údaje o počtu kusů daného titulu skladem v prodejně a případně i informace o vyprodání titulu.

E-shop každou přebírá údaje z rozhraní do interní databáze INKINT. Pokud se jedná o nový titul z produkce NK (dle předpony ISBN), jsou k titulu převzaty údaje z Informačního systému NK, včetně všech veřejných prezentačních materiálů k danému titulu.

Informace o titulech jsou z databáze INKINT přenášeny do vnější databáze INK.

3.2.1. Prodej e-knih

V rámci e-shopu NK se prodávají jen e-knihy z produkce NK. Pro prodej se primárně nabízí PDF formát knihy, u vybraných titulů i formát EPUB a MOBI.

Zdrojové soubory z e-knihami se přebírají z ISNK – pouze formáty a PDF a EPUB. Formát MOBI se vytváří z EPUB přes konverzní nástroj *kindlegen*. Všechny prodávané e-knihy jsou před stažením zákazníkem opatřeny sociálním DRM:

- Pro PDF se k editaci využívá nástroj pdfbox
- Pro EPUB se využívá přímá editace přes javu – záměny definovaných řetězců
- MOBI vzniká konverzí z EPUB už opatřeným DRM

Zákazník si může zakoupenou e-knihu kdykoliv znovu stáhnout – podmínka je, že je zákazník v rámci e-shopu registrovaný. O každém stažení e-knihy je veden záznam, identifikátor stažení je součástí sociálního DRM.

3.3. Evidence zákazníků

E-shop umožňuje registraci zákazníků i vytvoření objednávky bez registrace. Jako uživatelské jméno je vždy požadován e-mail.

Registrovaný zákazník má možnost zobrazování stavu objednávky a nakoupených e-knih. Pro aktivaci uživatelského účtu v e-shopu dostane zákazník po registraci aktivací e-mail. Hesla nejsou v databázi ukládána ve viditelné podobě, tzn. e-shop nezná hesla zákazníků.

3.4. Objednávky

3.4.1. Životní cyklus objednávky

1. Zákazník vybírá na webu jednotlivé tituly a vkládá je do košíku.

2. Pro dokončení objednávky zákazník vybírá způsob dodání a platby, případně doplňuje i kontaktní údaje a adresu dodání, přičemž aplikace umožňuje objednávky bez registrace („rychlá objednávka“) i s registrací.
3. Pokud je zvolen způsob platby kartou, je zákazník přesměrován na platební bránu GP webpay, kde platbu provede. E-shop nedrží žádné údaje o platební kartě zákazníka, pouze dostává informaci z platební brány, zda došlo k úspěšné platbě kartou (provedení blokace částky na kartě).
4. Vytvořená objednávka je z vnější databáze INK přenesena do vnitřní databáze INKINT, kde se předá do výstupního rozhraní pro Company Manager (informace o zákazníkovi i objednaných titulech).
5. Company Manager si v pravidelném intervalu z rozhraní načítá nové objednávky.
6. Obsluha podle způsobu dodání připravuje objednávku k vydání (osobní odběr) nebo expedici (poštovní služby).
7. V rámci Company Manageru se kompletně řeší i fakturace a hlášení v rámci EET. Objednávku lze v Company Manageru i upravit (např. doplnit nebo vyřadit položku) nebo kompletně stornovat.
8. Informace o způsobu vyřízení objednávky jsou pravidelně posílány do rozhraní pro komunikaci s e-shopem v rámci interní databáze INKINT (např. připraveno k vyzvednutí, odeslání, storno, apod.).
9. Pokud je změna stavu objednávky svázána s posláním notifikačního mailu, je e-mail generován a odeslán z vnitřní databáze INKINT
10. Aktualizace stavu objednávky se přenáší i do vnější databáze INK a zákazník tak vidí stav své objednávky i v rámci e-shopu.
11. Pokud se jedná o objednávku e-knihy, tak zpřístupnění e-knihy pro stažení je umožněno ihned po potvrzení úspěšné platby platební branou.

3.4.2. Využívání platební brány (platba kartou)

E-shop NK využívá platební bránu GP webpay, která zajišťuje veškerou komunikaci se zákazníkem při platbě kartou. E-shop při požadavku na platbu kartou provede přesměrování na web platební brány a po ukončení platby platební brána zase zpětně přesměruje zákazníka zpět na e-shop NK. GP webpay vrátí informaci o výsledku platby, včetně hlášení problémů s kartou.

E-shop nedrží žádné informace o platební kartě zákazníka, vše zadává zákazník na stránce platební brány. Ke stržení peněz z platební karty zákazníka dochází automaticky po vypršení doby blokace. Pracovníci prodejny mohou platbu i sami stornovat, musí to ale udělat ručně přes webové rozhraní dodávané v rámci platební brány GP webpay.

3.4.3. Poštovné

E-shop automaticky počítá poštovné na základě obsahu košíku (suma hmotnosti titulů), způsobu dodání a platby a dodací adresy. E-shop má v rámci číselníků uloženy hodnoty poštovného pro povolené kombinace způsobu dodání, způsobu platby, státu, ceny objednávky a hmotnosti objednávky. Systém počítá s podporou dalších způsobu dodání jako je Zásilkovna, Balík na poštu, Balík do ruky apod.

3.4.4. E-mailové notifikace

E-shop automaticky posílá zákazníkovi emailové notifikace při registraci, zapomenutém heslu, vytvoření objednávky nebo změně stavu objednávky. Jednotlivé vzory (template) notifikačních e-mailů jsou uloženy v databázi v českém a anglickém jazyce – jazyk se volí

podle preference zákazníka.

Seznam notifikací obsahuje:

- Registrace nového zákazníka
- Změna hesla (zapomenuté heslo)
- Vytvoření objednávky
- Expedice objednávky (odeslání poštou)
- Storno objednávky
- Potvrzení objednávky
- Výzva k vyzvednutí (osobní odběr)
- Připravenost e-knihy ke stažení
- Připomenutí vyzvednutí objednávky
- Připomenutí nezaplacené objednávky (platba převodem)

Notifikaci o nové objednávce včetně rozpisu dostává e-mailem také obsluha prodejny.

3.5. Ostatní

Obsluha má možnost nechat zobrazit aktualitu na úvodní stránce e-shopu (správa obsahu přes vnitřní aplikaci e-shopu). Statické stránky e-shopu (např. „o nákupu“) se spravují mimo aplikaci – editace HTML.

Rozcestník NK (web karolinum.cz) odkazuje na nákup titulů z produkce NK v e-shopu.

Systém slev

- Na všechny tituly je automatická webová sleva 10%
- Na tituly z produkce NK je webová sleva 15%
- Obsluha má možnost zadat dočasnou slevu na vybrané nakladatelství (např. akce na měsíc)
- Systém umožní přiřazení slevy ke konkrétnímu titulu

Ceny a DPH

- E-knihy budou mít DPH podle státu (EU) zákazníka (hodnota DPH je součástí číselníku států).
- Pokud má zákazník právo nakupovat bez DPH (nákup mimo EU, nákup na „fakturu“), budou mu ceny v e-shopu ukazovány bez DPH.

3.5.1. Komunikace e-shopu s Company Managerem

Na straně Company Manageru (ComSys) se automaticky spouští úlohy pro přenos dat z a do e-shopu.

Základní přehled úloh:

Název úlohy	Interval
Zakázky Z webu	15 min
Zakázky NA web	30 min
Sklad na web	1 hod.

Obálky na web	1 hod.
Novinky na web	1 hod.
Tituly na web	1 hod.
E-knihy do CM	24 hod.

Jako rozhraní pro komunikaci budou používány databázové tabulky v databázi Oracle. Zhotovitel v rámci realizace Díla provede detailní analýzu datových toků jednotlivých úloh i nad rámec výše uvedených základních úloh.

4. Požadavky na dodávané řešení

Předmětem dodávky je vývoj, testování, nasazení a integrace e-shopu do technologického prostředí objednatele. Tato kapitola definuje funkční a technické požadavky na dodávku e-shopu. Cílem je nahrazení stávajícího řešení.

Výsledná funkcionality e-shopu je dána minimálně stávající funkcionalitou popsanou v kapitole 3 při současném naplnění funkčních a technických požadavků uvedených v této kapitole.

4.1. Obecné požadavky

Pořadové číslo požadavku	Požadavek	Související komponenta
Redakční část CMS		
GEN_1.1	Definice uživatelů a uživatelských rolí.	
GEN_1.2	Definice role administrátora webu, který bude mít veškerá práva v rámci správy obsahu webu.	
GEN_1.3	Správa homepage.	
GEN_1.4	Správa statických stránek (např. O nás, Obchodní podmínky apod.).	
GEN_1.5	Správa médií (fotografií a obrázků) a dalších souborů pro potřeby karuselu, případně jako dodatečné přílohy k titulům.	
GEN_1.6	Správa obsahu na úrovni jazykových mutací (česká /anglická)	
GEN_1.7	Správa obsahu webu ve WYSIWYG html editoru, který nabízí omezené možnosti úprav obsahu; grafická podoba bude řízena šablonou (výchozími CSS styly). Editor musí umožňovat kromě editace textu i vkládání obrázků a jejich umístění v rámci dané stránky a vkládání odkazů na video, zvuk apod. na webech třetích stran.	
GEN_1.8	Správa položek pro jednotlivé stránky (title, description, keywords).	
GEN_1.9	SEO optimalizaci pomocí nástrojů na editaci meta titulků i popisků.	
GEN_1.10	Správa databáze zákazníků a editace profilů jednotlivých zákazníků na úrovni opravy e-mailové adresy, ruční aktivace účtu apod. a to včetně databáze zákazníků, kteří nejsou registrovaní, ale jen chtějí odebírat newsletter.	
GEN_1.11	V seznamu zákazníků musí být možnost vidět, jestli a kdy si zákazník stáhl e-knihu, kvůli možnosti e-titul vrátit (viz bod PROF_1.4)	

GEN_1.12	Správu objednávek – možnost podrobné filtrace dle dopravce, dle způsobu platby, dle data vytvoření objednávky, dle stavu objednávky, dle titulů aj.	
GEN_1.13	Možnost vidět u titulu prodejnost v čase (počet prodaných kusů daného titulu za dané časové období - den, týden, měsíc, rok).	
GEN_1.14	Možnost označit jednotlivé tituly jako Doporučované (checkbox) pro zobrazení v boxu/pruhu na home page.	
GEN_1.15	Editaci druhů a cen dopravy a poštovného.	
GEN_1.16	Záznam každé provedené změny v CMS. Administrátoři nemohou tyto auditní záznamy měnit.	
GEN_1.17	Při autentizaci na webový server jménem a heslem musí být komunikace mezi klientem a serverem zabezpečena pomocí SSL.	
GEN_1.18	Současná práce více správců obsahu výrazně neovlivní rychlost odezvy systému a práci se systémem.	
Ostatní požadavky		
GEN_2.1	Správa menu umožní editaci položek v Hlavní navigaci na homepage a statické stránky.	
GEN_2.2	Čerpání dat z externího systému a jejich prezentace – zdrojem dat bude ISNK, CM a iNK knihkupectví.	
GEN_2.3	Individuální nebo plošné nastavení slev s definovaným obdobím (např. podle nakladatele, zvoleného Tématu apod.)	
GEN_2.4	Statistiky e-shopu (prodeje tištěných a eknih, zboží NK a cizí, dle způsobu platby a dopravy, země aj.)	
GEN_2.5	Možnost vytváření a správu slevových akcí podle nakladatele, Tématu aj. Slevy na jednotlivé tituly (např. poškozené) budou ošetřeny v primárně CM	
GEN_2.6	Možnost vytváření a správy uživatelských šablon pro e-mailovou komunikaci se zákazníky (notifikace apod.)	
Marketing a sociální síť		
GEN_3.1	Napojení na analytické nástroje Google Analytics.	
GEN_3.2	Ecommerce - sledování nejkonverznějších kanálů.	
GEN_3.3	Newsletter sign up s napojením na službu Robly.	
GEN_3.4	Napojení na stránky knihkupectví Karolinum na sociálních sítích Facebook, Instagram, Twitter, Youtube aj.	
GEN_3.5	Možnost sdílení titulů či zajímavého obsahu.	
GEN_3.6	Implementace Open Graph parametrů.	

4.2. Základní funkční požadavky

Pořadové číslo požadavku	Požadavek	Související komponenta
ZAK_1.1	Plně responzivní řešení e-shopu, optimalizace pro mobilní zařízení a tablety.	
ZAK_1.2	UX friendly, přehledná a srozumitelná struktura.	
ZAK_1.3	Plná integrace na interní systémy.	
ZAK_1.4	Maximální možné zabezpečení systému (SSL certifikát), používání cookies.	
ZAK_1.5	Tlačítka pro sdílení na sociálních sítích.	
ZAK_1.1	Grafický návrh je požadován podle dodaných šablon s důrazem na jednoduchost, uživatelskou přívětivost a snadnou použitelnost.	
ZAK_1.2	Zpracování v HTML5 s podporou nejrozšířenějších mobilních a desktopových prohlížečů (Chrome, Firefox, Safari Mac, MS Edge, atd.).	
ZAK_1.3	Integrace měřících nástrojů Google Analytics na celém rozsahu webu.	
ZAK_1.4	Napojení na IS dopravců (Zásilkovna, ČP aj.), včetně možnosti přidání další dopravní služby.	
ZAK_1.5	Vyhledávání – fulltext vyhledávání napříč e-shopem s našeptávačem.	
ZAK_1.6	Tagy/příznaky u titulů – novinka, akce aj.	
ZAK_1.7	Řazení produktů (např. dle názvů titulů, podle příjmení autorů, od nejnovějších apod.).	
ZAK_1.8	Integrace OG tagů pro správné publikování informací na sociálních sítích (např. Facebook, Twitter, Instagram).	
ZAK_1.9	Mapa webu – musí být automaticky generovaná ze struktury statických stránek.	
ZAK_2.10	Zhotovitel při realizaci webu vezme v úvahu doporučení na optimalizaci stránek dle analýzy SEO realizované v minulosti zadavatelem, z níž vyplynuly tyto závěry: - generovat soubor robots.txt v kořenovém adresáři webu a vytvořit mapu webu sitemap.xml, - opatřit stránky vhodnými titulky, klíčovými slovy a tagy meta-description, - zajistit dostatečné prolinkování webu pomocí množství relevantních interních odkazů,	

	- odstranit duplicitní a podobné stránky (s jedním obsahem, ale různým URL).	
ZAK_1.11	Kompletní jazykové verze: česká a anglická. Při přepnutí na anglickou verzi se musí uživateli zobrazit stejná stránka, kterou si prohlížel v češtině, a naopak.	
ZAK_1.12	Pro URL všech stránek (jak dynamicky generovaných, tak statických) musí být použita technologie „friendly URL“. Dynamicky generované stránky budou zobrazovat v URL příjmení prvního autora a název titulu (... /prijmeni-nazev-titulu). Statická část webu bude používat v URL název konkrétní stránky (.../o-nas, .../kontakty, .../doprava apod.).	

4.3. Struktura e-shopu

Pořadové číslo požadavku	Požadavek	Související komponenta
Homepage		
HOME_1.1	Header bude viditelný ve stejné formě na všech stránkách napříč e-shopem, bude zahrnovat: - <i>Vyhledávání + našeptávač</i> - <i>Rozcestník jazyků (česky/english)</i> - <i>Přihlášení a Registrace zákazníka</i> (dále viz kapitola 4.4) - <i>Košík</i> – zobrazí se počet titulů v košíku a celková cena (dále viz kapitola 4.5) - Hlavní navigaci: - <i>Knihy,</i> - <i>E-knihy,</i> - <i>Časopisy,</i> - <i>Dárkové poukazy,</i> - <i>O knihkupectví,</i> - <i>Jak nakupovat</i>	
HOME_1.1.1	Fulltextové vyhledávání s našeptávačem v rámci jména a příjmení autorů, názvu titulů, ISBN, anotacích.	
HOME_1.1.2	Našeptávač bude našeptávat z polí: - jméno a příjmení autorů - název titulu, - názvů hlavních Témat	
HOME_1.1.3	Výpis nalezených výskytů hledaného řetězce se zobrazí ve formě katalogu s miniaturami obálek, zkráceným názvem knihy a zkráceným seznamem autorů a tento katalog je řazen od nejnovějších podle data naskladnění v CM.	

HOME_1.1.4	Výsledek vyhledávání bude možno ještě zpřesnit či upravit použitím <i>Filtrů</i> (viz bod 5.2.2), přičemž se za každým názvem filtru zobrazí počet titulů, vyhovujících hledanému řetězci.	
HOME_1.2	Carousel s rotujícím obsahem a možností prokliku na titul nebo událost, editace bude probíhat v CMS	
HOME_1.3	Box/pruh knižních Novinek - 2 řádky po 5 titulech, boxy budou rolovat doprava, počet boxů je dán počtem novinek za posledních 30 kalendářních dnů. Dále viz bod 5.2.1.1	
HOME_1.4	Box/pruh Připravujeme - 1 řádek s 5 obálkami. Dále viz požadavek NAV_1.1.1	
HOME_1.5	Box/pruh Doporučujeme - 1 řádek s 5 obálkami. Dále viz požadavek NAV_1.1.1	
HOME_1.6	Newsletter (pruh „Bud'te s námi v obraze“) - možnost zasílání novinek i bez registrace	
HOME_1.7	Pata webu - bude viditelná na všech stránkách stejně, bez výjimky a bude obsahovat textové odkazy: - E-shop (Novinky, Připravujeme, Doporučujeme, Akce a slevy, Všechny knihy), - Vše k nákupu (Jak nakupovat = obchodní podmínky, Ochrana os. údajů), - Můj účet (Můj profil, Registrace, Zapomenuté heslo), - UK point (odkaz na externí web), foto vchodu a kontaktní informace knihkupectví, odkaz na stránku, - O knihkupectví, odkaz na polohu knihkupectví v Google Maps a ikony s odkazy na stránky knihkupectví na sociálních sítích (Facebook, Twitter, Instagram). Pata webu bude dále v levém dolním rohu obsahovat logo Nakladatelství Karolinum a vedle něj směrem vpravo Univerzity Karlovy.	
Hlavní navigace		
NAV_1.1	Hlavní navigace bude zahrnovat minimálně následující odkazy: - Knihy - e-knihy - Časopisy Další odkazy budou předmětem zpracování cílového konceptu a návrhu a projednávání wireframe.	
NAV_1.1.1	Knihy – rozbalí se podmenu, které bude obsahovat: - Všechny knihy – odkaz na katalog titulů, primárně řazený od nejnovějších podle data naskladnění v CM. Po zobrazení stránky s katalogem <i>Všechny knihy</i> se za názvem v závorce zobrazí celkový počet knih, které jsou v tu chvíli skladem.	

	- Novinky – zobrazí se katalog knih, naskladněných za posledních 30 dní (bez rozlišení nakladatele), řazený primárně od nejnovějších podle data naskladnění v CM - Připravujeme / Doporučujeme – přednost v zobrazení mají Připravované tituly. V případě dostatku titulů se bude zobrazovat jen box Připravujeme, pokud bude titulů méně než 5, zobrazí se i Doporučované tituly zobrazí se katalog doporučených nebo připravovaných titulů, ať už z produkce NK nebo cizí, datové podklady budou v CM - Akce a slevy – zobrazí se katalog produktů ve slevě – slevové akce nakladatele nebo distributora, slevové akce na jednotlivé tituly z důvodu lehkého poškození nebo tituly v Předprodeji apod. Pokud nebude v dané době žádná akce nebo sleva, zobrazí se stránka s textem: „V této chvíli neprobíhá žádná slevová akce“.	
NAV_1.1.2	E-knihy – odkaz na katalog elektronických titulů, primárně řazený dle data naskladnění v CM, sekundárně je možno použít řazení nad katalogem.	
NAV_1.1.3	Časopisy – odkaz na katalog časopisů, primárně řazený dle abecedy, sekundárně je možno použít filtry (viz níže).	
NAV_1.1.4	Seznam filtrů – na katalogových stránkách bude e-shop vždy zobrazovat filtry, které budou vycházet z dohodnuté struktury e-shopu a projednaného wireframe. Bude obsahovat například Témata, Novinky, a další.	
NAV_1.1.5	Po kliknutí na jednotlivé položky filtrů se zobrazí katalog titulů dle šablony. Datové podklady pro jednotlivé filtry jsou v CM, správa obsahu probíhá tamtéž.	Company manager
NAV_1.1.6	V případě použití více filtrů toto pole zmizí a zobrazí se jen jednoduchý katalog, řazený od nejnovějších podle data naskladnění v CM.	Company manager
NAV_1.1.7	Katalog titulů je primárně řazený od nejnovějších podle data naskladnění v CM, další řazení je možno sestupně i vzestupně podle názvu nebo příjmení prvního autora.	
NAV_1.2	Ovládací prvky řazení jsou nad katalogem. Katalog titulů je primárně zobrazen jako dlaždice, ale je možno jej přepnout do řádkového seznamu. Ovládací prvek zobrazení je umístěn vpravo nad katalogem (viz šablona).	
NAV_1.2.1	Katalog titulů vždy obsahuje obálku knihy, název (max. 2 řádky, zbytek bude zkrácený), příjmení a jméno autora (v případě více autorů opět zkrácený seznam, ale po najetí myši na jméno autora se ukáží všichni autoři), text „Skladem“, škrtnutou doporučenou cenu, prodejní cenu a ikonu košíku.	
NAV_1.2.2	V případě, že má titul nízkou skladovou zásobu, bude slovo „Skladem“ nahrazen zvýrazněným textem „Skladem 1-2 kusy“.	

	Na konci názvu filtru bude vždy číslovkou vyjádřený počet titulů vyhovujících konkrétnímu kritériu. Tento počet se bude měnit v závislosti na kombinaci použitých filtrů. Filtry bude možno libovolně kombinovat, v případě nevhodně zvolené kombinace může být výsledkem nulový počet titulů (např. při zaškrtnutí kombinace Novinky + Připravujeme, apod.). Nad sloupcem Filtrů je vždy viditelná drobečková navigace: ikona home page/Knihy/Všechny knihy, ... V případě většího počtu titulů je nad a pod seznamem vpravo umístěno stránkování. V případě nízkého počtu titulů je stránkování vyjádřeno pouze formulací „strana 1 z 1“.	
NAV_1.2.3	Filtr Témata – abecední seznam tematických skupin a následně podskupin, do kterých jsou tituly zařazeny.	
NAV_1.2.4	Jeden titul může být (a obvykle je) zařazen ve více tématech nebo podtématech, prioritní je vždy to první vyplněné v CM.	Company manager
NAV_1.2.5	Zobrazí se seznam hlavních skupin, po kliknutí na název hlavní skupiny se podskupiny rozbálí pod tento název s odsazením, zbytek seznamu se posune dolů.	
NAV_1.2.6	Na konci názvů podskupin bude opět číslovkou uveden počet titulů v nich zařazených.	
NAV_1.2.7	U Tématu, které zákazník použije k filtrování, se zobrazí označení v checkboxu a název Tématu se vypíše zvlášť v rámečku nad seznamem. Tento rámeček bude možno křížkem vypnout a tím vyřadit Téma z filtrování.	
NAV_1.2.8	Filtr Novinky – <i>Poslední týden, měsíc, Připravujeme</i> s počtem obsažených titulů vyjádřených číslem	
NAV_1.2.9	Každý titul bude mít možnost umístění ikon do obrázku obálky. Jde o ikony „Připravujeme“, „Novinka“, „Sleva“ (vyjádřena ve formátu -10%, -15% apod.), „Přidat na seznam přání“ (srdíčko v pravém horním rohu obálky). E-knihy budou mít v obrázku obálky umístěnu ikonu čtečky (pro formáty PDF, epub a mobi), audioknihy budou mít v obrázku obálky ikonu sluchátek. V případě elektronických titulů se text „Skladem 1-2 kusy“ nebude zobrazovat, protože tyto mají vždy skladovou dostupnost jen 1 kus.	
NAV_1.2.10	Datové podklady pro umístění konkrétních ikon jsou v CM.	Company manager

4.4. Detail titulu

Pořadové	Požadavek	Související
----------	-----------	-------------

číslo požadavku		komponenta
Detail titulu		
TIT_1.1	Stránka Detailu titulu obsahuje shora zleva drobečkovou navigaci s názvem první hlavní Tématu, ve které je kniha zařazena, dále obrázek obálky titulu, plný název titulu v příslušné jazykové mutaci, pod ním případně podnázev, seznam všech autorů, jméno a příjmení překladatele, u audioknih jméno a příjmení interpreta, který knihu namluvil. Dále název nakladatele, rok vydání, tématické zařazení (název hlavní Tématu a případně podtématu), zařazení do Edice (pokud je k dispozici) - zdrojem dat je z části ISNK a z části CM. Pod obálkou titulu jsou CTA tlačítka pro sdílení na FB, IG, Twitteru, Google Preview a Přidat do oblíbených (pouze pro přihlášeného uživatele, viz požadavek PROF_1.6). Pokud titul nemá obálku, zobrazí se náhradní obrázek s textem „Obálka není k dispozici“.	Company manager
TIT_1.2	Pod CTA tlačítky je umístěn interaktivní plánec Knihkupectví Karolinum. V tomto plánu se zákazníkovi zobrazí uložení knihy v konkrétním regálu v knihkupectví. Datové podklady s kódem regálu jsou v CM, „mapka“ je součástí příloh této dokumentace.	
TIT_1.3	Google Preview – ikona a se zobrazí pouze u titulů, u nichž v Google Books existuje e-kniha, ze které bude ukázka zobrazena. Pokud v Google Books titul nemá e-knihu, ikona bude skryta. Ukázka se zobrazí v tradičním pop-up okně.	
TIT_1.4	Pod zařazením titulu do Témat jsou v samostatných rámečcích umístěny varianty knihy: tištěná, e-kniha, audiokniha, předprodej (pokud jsou pro daný titul k dispozici). Každá varianta knihy obsahuje škrtnutou doporučenou cenu, prodejní cenu, skladovou zásobu („Skladem“ nebo „Skladem 1-2 kusy“), vazbu knihy a počet stran a ISBN. U elektronických titulů se neuvádí vazba a skladová zásoba je vždy uvedena jen slovem „Skladem“. Pod variantami knihy je tlačítko Košíku. <i>E-knihy mají maximálně 3 formáty: PDF, epub a mobi. Ne každý titul z produkce NK má všechny formáty, obvykle je k dispozici PDF, u vybraných titulů i epub a mobi. E-knihy jiných nakladatelů zatím e-shop nenabízí. Zákazník má zakoupením e-knihy možnost stažení všech tří formátů (pokud jsou u daného titulu k dispozici), stáhne si ten, který mu nejvíce vyhovuje nebo i všechny formáty.</i> <i>Rámečky s variantami, které daný titul nebude mít k dispozici, budou skryté (viz příloha XX wireframe).</i>	
TIT_1.5	Zákazník si na Detailu titulu vybere konkrétní variantu, kterou chce zakoupit, číslovkou uvede požadovaný počet kusů a	

	tlačítkem Košíku ji tam umístí. Pokud by chtěl koupit různé varianty jednoho titulu, např. tištěnou i e-knihu (nebo audioknihu), musí je označit a vložit do košíku samostatně. V případě, že si zákazník vybere a pošle do košíku elektronický titul, zobrazí se upozornění o tom, že k zakoupení el. titulů je nutná registrace a platba je možná výhradně kartou. Pokud si zákazník nastaví u titulu více kusů, než je skladová zásoba, zobrazí se mu upozornění, ve kterém bude uveden počet kusů k dispozici a aktivní e-mailový odkaz na knihkupectví, kde si může případně dohodnout další dodávku.	
TIT_1.6	Pod variantami titulu jsou umístěna pole pro Anotaci, Obsah, Recenze, O autorovi a další textové přílohy. Pokud daný titul nebude mít Obsah nebo další texty, příslušná pole se skryjí. Anotace je součástí téměř všech titulů, pokud ji zboží nemá, zobrazí se text „Anotace není k dispozici“. Primárně je Anotace viditelná vždy v plném znění. Další texty (pokud jsou u titulu k dispozici) jsou sbaleny, je vidět jen název pole Obsah, Recenze apod. a to se rozbíjí šipkou dolů, umístěnou na řádku názvu pole. Po přidání žádané varianty titulu do Košíku se vpravo nahoře zobrazí pop-up okno s potvrzením o přidání. Toto okno bude obsahovat miniaturu obálky titulu, zkrácený název v dané jazykové mutaci, zkrácený seznam autorů, formát knihy a cenu. V případě, že má zákazník v Košíku více položek, zobrazí se ještě pod právě přidaným titulem celkový součet ceny všech knih v něm umístěných a tlačítko na dokončení objednávky.	
TIT_1.7	Pod textovými informacemi o titulu je pole pro zobrazení Akcí k titulu, které se teprve budou konat nebo už proběhly (např. odkaz na kanály NK na serverech Youtube.com, SoundCloud.com apod.). Pokud žádná akce k titulu nebude ani nebyla, pole bude skryté.	
TIT_1.8	Po kliknutí na jméno autora se zobrazí katalog všech titulů, které danému autorovi vyšly a jsou v prodeji.	
TIT_1.9	Pod informacemi o titulu je řádek dalších titulů ze stejného Tématu a pod ním řádek titulů, které si zákazník (bez ohledu na přihlášení) nedávno prohlížel.	

4.5. Košík

Pořadové číslo požadavku	Požadavek	Související komponenta
Košík		
KOS_1.1	Po kliknutí na Košík se otevře stránka s přehledem titulů v něm umístěných v podobě katalogu s obálkou, názvem, autory (v	

	případě potřeby zkrácenými), počtem kusů, cenou za kus a celkovou cenou za nastavený počet kusů. Samozřejmostí jsou ovládací prvky pro přidání či odebrání počtu kusů, odstranění titulu z košíku a možnost zadání počtu kusů číslovkou. Na řádku titulu je také umístěna ikona „Přesunout titul do Seznamu přání“.	
KOS_1.2	Pokud si zákazník nastaví u titulu více kusů, než je skladová zásoba, opět se mu zobrazí se mu upozornění, ve kterém bude uveden počet kusů k dispozici a e-mail do knihkupectví, kde si může případně dohodnout další dodávku.	
KOS_1.3	Pokud si zákazník umístí do košíku různé formáty titulu (e-knihy i tištěné), zobrazí se upozornění o rozdělení zakázky a nutnosti registrace kvůli následnému stažení e-knih. Následně se obsah košíku rozdělí na dvě různé zakázky podle formátu titulů.	
KOS_1.4	Košík si musí zachovat svůj obsah i v případě, že z něj zákazník odejde, např. najít další tituly.	
KOS_1.5	Košík si musí zachovat svůj obsah v případě, že je zákazník přihlášený, odhlásí se a zavře prohlížeč. Pokud se před zavřením prohlížeče zákazník neodhlásí a účet se sám odhlásí z důvodu nečinnosti (timeout), musí si Košík pamatovat poslední stav obsahu. Vzhledem k možnosti vyprodání zboží a k možnostem datových propojení bude v rámci úvodní analýzy rozhodnuto, jak dlouhou dobu bude stav košíku držen.	
KOS_1.6	Ve spodní části uvidí zákazník pole na vložení slevového kódu, checkbox na možnost zaslání zboží jako dárek (na jinou adresu, než je fakturační) a celkovou cenu zboží (včetně DPH a bez poštovného). Dále je na stránce tlačítko pro návrat do katalogu knih a tlačítko, kterým se otevře stránka s volbami dopravy, platby a formulář na kontaktní údaje.	
KOS_1.7	V případě, že zákazník chce zakoupit e-knihy, bude na konci objednávky upozorněn na nutnost registrace a platbu kartou přes platební bránu. Po dokončené registraci (viz kapitola 4.6) bude přesměrován zpět do košíku, aby mohl objednávku dokončit. Jedinou možností platby je kartou pomocí platební brány.	
KOS_1.8	Blok s volbou Doručení bude obsahovat minimálně možnosti: - Osobní odběr (v knihkupectví Karolinum), - Balík do ruky (Česká pošta), - Zásilkovna.cz Potenciální další možnosti doručení budou doplněny v rámci úvodní analýzy.	
KOS_1.9	Blok s volbou platební metody obsahuje minimálně: - Dobírku, - Bankovní převod (platba předem), - Platbu kartou, - Platbu hotově a	

	- (pouze pro instituce) možnost Platby na fakturu se splatností. Instituce ale musí mít před nákupem registraci kvůli ověření údajů (ARES apod.).	
KOS_1.10	Možnosti platby se odvíjí od zvolené možnosti dopravy, tudíž nebude možno vybrat např. kombinaci osobního odběru a dobírky nebo osobního odběru a bankovního převodu (platba předem). Po zvolení dopravce Zásilkovna.cz se zobrazí rozhraní pro výběr výdejního místa. Rozhraní poskytuje a spravuje Zásilkovna.cz jako plugin. Kombinace dopravy a platby jsou následující: - osobní odběr + platba hotově nebo kartou při vyzvednutí zboží - Balík do ruky + dobírka, bankovní převod (platba předem), platba kartou (předem pomocí platební brány) - Zásilkovna + dobírka (hotově nebo kartou, dle možností výdejního místa), platba kartou (předem pomocí platební brány) - elektronické tituly + platby výhradně kartou Pro registrované a přihlášené instituce (zejména knihovny) musí být možné ještě tyto kombinace: - osobní odběr + platba na fakturu se splatností - Balík poštou + platba na fakturu se splatností. Případné další varianty budou identifikovány a dohodnuty v průběhu úvodní analýzy.	
KOS_1.11	Rozsah bloku s formulářem kontaktních a doručovacích údajů se řídí zvoleným způsobem dopravy.	
KOS_1.12	Při zadávání bude PSČ nutné kontrolovat pomocí číselníku, vydávaném Českou poštou, aby nedocházelo např. k zakázané kombinaci zahraničního PSČ + státu Česká republika. Takováto kombinace ovlivňuje výpočet poštovného v neprospěch knihkupectví.	
KOS_1.13	Pokud zákazník nakupuje na firmu, označí volbu <i>Nakupuji na firmu</i> a formulář se rozšíří o pole pro zadání názvu firmy, IČ a DIČ. Pokud se zákazník rozhodne k nákupu na firmu až potom, co vyplnil všechny kontaktní údaje, včetně způsobu dopravy a platby, musí si formulář tyto údaje pamatovat a jen zobrazit další pole k vyplnění (název, IČ a DIČ).	
KOS_1.14	V případě, že zákazník po vyplnění údajů chce ještě doplnit další zboží do košíku. a proto odejde zpět do katalogu titulů, musí si formulář pamatovat všechny zadané údaje, včetně kombinace dopravy a platby.	
KOS_1.15	Pod formulářem pro zadání kontaktních údajů bude checkbox s možností dodání na jinou adresu. Po jeho zaškrtnutí se objeví pole pro zadání této adresy: jméno a příjmení, ulice a číslo	

	popisné, PSČ, obec a stát. Pro tato pole platí stejné pravidlo kontroly PSČ jako u hlavní adresy.	
KOS_1.16	Poštovné se bude počítat podle údajů ve Fakturační adrese. Pokud bude vyplněna Dodací adresa, poštovné se spočítá podle ní, protože dodání může být např. do zahraničí.	
KOS_1.17	Pole pro jednotlivé položky formulářů musí být s rozlišeným typem (jen písmena, jen čísla, kombinace písmen a čísel)	
KOS_1.18	Pole pro zadání e-mailové adresy musí upozornit zákazníka na chybu při vložení mezery, nepovolených znaků (#\$% atd.) nebo chybějící či špatně zadanou koncovku (.cz, .com atd.)	
KOS_1.19	Nad tlačítkem pro odeslání objednávky bude text s upozorněním na souhlas s obchodními podmínkami a s nakládáním s osobními údaji podle směrnice GDPR, včetně odkazů.	
KOS_1.20	Po kliknutí na tlačítko Závazně objednat se objednávky odešle a zákazníkovi se zobrazí stránka s poděkováním.	
KOS_1.21	Na stránce s poděkováním bude tlačítko s nabídkou registrace, do které se přenesou údaje, vyplněné ve formuláři.	

4.6. Přihlášení nebo registrace zákazníka

Pořadové číslo požadavku	Požadavek	Související komponenta
Přihlášení nebo Registrace zákazníka		
ZAK_1.1	Použitím tlačítka Přihlášení/Registrace se zákazníkovi otevře formulář pro Přihlášení s možností Registrace nového zákazníka.	
ZAK_1.2	Přihlašovací formulář obsahuje pole s přihlašovacím jménem, heslem a v případě zapomenutí hesla možnost vygenerování nového.	
ZAK_1.3	Pokud zákazník zvolí Novou registraci, otevře se stránka s formulářem pro zadání kontaktních údajů: jméno a příjmení, adresu doručení, e-mail, telefon. Dále bude mít možnost vybrat si druhou doručovací adresu a preferovanou kombinaci dopravy a platby. <i>Pokud to API Zásilkovny umožňuje, tak i preferovanou výdejnu a způsob platby.</i> <i>Pokud to bude technologicky možné, bude existovat možnost, aby byl formulář předvyplněn z předchozí objednávky (viz KOS 1.21).</i>	
ZAK_1.4	Pole pro jednotlivé položky formulářů musí být s rozlišeným typem (jen písmena, jen čísla, kombinace písmen a čísel), opět	

	platí pravidlo kontroly PSČ.	
ZAK_1.5	Pole pro zadání e-mailové adresy musí upozornit zákazníka na chybu při vložení mezery, nepovolených znaků (#\$% atd.) nebo chybějící či špatně zadanou koncovku (.cz, .com atd.).	
ZAK_1.6	U zadání bude checkbox pro automatické zasílání Novinek: správa seznamu zájemců o newslettery bude prováděna v CMS.	CMS
ZAK_1.7	Po dokončení registrace systém zákazníkovi zobrazí stránku s gratulací a s informací o tom, že je nutno ještě účet aktivovat. Aktivační odkaz zašle systém zákazníkovi ve zprávě na zvolenou e-mailovou adresu (tzv. double opt-in registrace). Pokud zákazník svůj účet neaktivuje do tří dnů, systém mu zašle jednu výzvu k aktivaci.	

4.7. Zákaznické prostředí (Můj profil)

Pořadové číslo požadavku	Požadavek	Související komponenta
Zákaznické prostředí (Můj profil)		
PROF_1.1	Po přihlášení se zákazníkovi otevře stránka, ze které volal přihlašovací formulář. Pokud chce zákazník vstoupit do svého účtu, použije k tomu odkaz s jeho jménem v headeru. Následně se otevře stránka Můj profil, v headeru se objeví se tlačítko/text Odhlásit a pod Hlavní navigací lišta s odkazy „Můj profil“, „Moje objednávky“, „Moje e-knihy“, „Seznam přání“ a „Moje knihovna“.	
PROF_1.2	Na stránce Můj profil má zákazník možnost editace kontaktních a dodací údajů, preferovaný způsob dopravy a platby, možnost změny přihlašovacího hesla, blok s checkboxy pro odběr novinek e-mailem, včetně možnosti zrušení všech odběrů, možnost zasílání novinek jen z určitého Tématu a tlačítko pro Uložení.	
PROF_1.3	Stránka Moje objednávky umožňuje zákazníkovi procházet dokončené objednávky ode dne registrace.	
PROF_1.4	Moje e-knihy je seznam zakoupených elektronických knih, které má zákazník možnost stahovat ve formátech, jaké jsou k danému titulu k dispozici. V případě, že zákazník zakoupí e-knihu ve formátu PDF a NK ji později vydá ještě ve formátech epub a mobi, zákazníkovi se tyto také načtou do knihovny a bude si je moci stáhnout. Z důvodu možné reklamace (např. kvůli omylu při objednávání) je žádoucí mít v CMS přehled o stažení jednotlivých e-knih. <i>Pokud totiž zákazník e-knihu ještě nestáhl, lze mu vrátit peníze a e-titul mu z knihovny odmazat.</i>	CMS

	<i>Pokud ale zákazník e-knihu již stáhl, není možné mu vrátit peníze.</i> Při kliknutí na tlačítko Stáhnout e-knihu se zákazníkovi nejprve zobrazí upozornění, že pokud titul stáhne, už jej nebude možno vrátit ani v zákonné lhůtě.	
PROF_1.5	Seznam přání je stránka se seznamem titulů, které by si zákazník chtěl koupit, ale momentálně nemůže. Ke každému titulu si bude moci připsat vlastní poznámku (počet znaků dle doporučení), u každého titulu bude cena a ikona Košíku pro nákup a nástroj k odmazání ze Seznamu. Bude zde také zobrazena skladová dostupnost každého titulu. V případě jeho vyprodání řádek s titulem zešedne či se jinak vizuálně odliší a objeví se u něj krátký text o skladové nedostupnosti. Pokud si zákazník vyprodaný titul nechá v Seznamu delší dobu a opět dojde k jeho naskladnění, u titulu se opět objeví skladová dostupnost a vizuální odlišení zmizí. Na Seznamu přání bude v dolní části stránky také pruh maximálně 5 titulů, které si zákazník naposledy prohlížel.	
PROF_1.6	Stránka Moje knihovna je seznam zakoupených titulů podle dat z dokončených objednávek (jak tištěných, tak elektronických). Dále má zákazník na stránce možnost vytvořit si seznam Témat, která ho zajímají, včetně nástroje na přidání a odstranění Tématu ze seznamu.	
PROF_1.7	Zákazník bude automaticky dostávat následující e-mailové notifikace (v závislosti na typu objednávky, metodách dopravy a platby): - potvrzení objednávky - výzva k osobnímu odběru v knihkupectví - oznámení o odeslání poštou (včetně odeslání do zahraničí) - oznámení o možnosti stažení e-knihy - potvrzení registrace a nutnost aktivace zákaznického účtu - zaslání vygenerovaného hesla - oznámení o zrušení objednávky na základě žádosti zákazníka nebo nevyzvednutého osobního odběru - opakovaná automatická výzva k osobnímu odběru po 3 dnech od objednání - automatický newsletter podle kritérií, které si zákazník sám vybral na stránce Můj profil - automatická zpráva naskladnění Předobjednaného titulu a jeho odeslání nebo o možnosti jeho osobního odběru.	
PROF_1.8	Konfigurovatelné automatické rozesílání emailů v případě naskladnění nebo vyprodání titulů, které má zákazník v Seznamu přání. Konfigurace bude prováděna v CMS.	CMS
PROF_1.9	Sběr emailových adres s uložením vybraných atributů zákazníka (novinky, témata, ...). Správa bude prováděna v CMS.	CMS

PROF_1.10	E-mailová databáze na základě parametrů nákupu či údajů z profilu registrovaného zákazníka. Správa bude prováděna v CMS.	CMS
-----------	--	-----

4.8. Statické stránky

Pořadové číslo požadavku	Požadavek	Související komponenta
Statické stránky		
STAT_1.1	Statickými jsou myšleny informační stránky knihkupectví, které se mění a upravují jen zřídka a jejichž obsah není vytvářen dynamicky na základě převodů dat z ISNK nebo z CM.	
STAT_1.2	Obsahem statických stránek jsou texty, webové odkazy, obrázky, odkazy na stažení souborů apod.	
STAT_1.3	Typicky se jedná o všechny stránky a podstránky, umístěné pod odkazy v Hlavní navigaci (O knihkupectví a Jak nakupovat) a některé odkazy v patě webu (Vše k nákupu, ...).	
STAT_1.4	Na těchto stránkách se zobrazují informace, spravované výhradně pomocí CMS, styly budou dány šablonou. Případné další formátování obsahu bude prováděno v prostředí CMS pomocí vestavěného WYSIWYG html editoru.	

4.9. Systémové požadavky

Dodaný redakční systém i weby budou provozovány na serverech zadavatele, jejich provoz zajišťuje Ústav výpočetní techniky UK. Servery, na kterých bude systém provozován, budou na virtuální na platformě, kterou určí jejich správce, tzn. Ústav výpočetní techniky UK. Data budou uložena na diskovém poli ve správě Ústavu výpočetní techniky UK.

Pro provoz systému jsou požadována dvě prostředí – produkční a testovací.

Správa webové domény pro provoz webu bude na straně zadavatele. Správa obsahu webu pomocí CMS bude prováděna pracovníky Nakladatelství, a to vždy z prostředí sítě univerzity, případně pomocí VPN připojení k počítačům v síti UK.

Je požadován provoz výhradně s použitím bezpečných protokolů (např. https na přihlašovacích stránkách + platný certifikát). Pro provoz je požadováno použití pouze bezpečných komponent (v posledních verzích a pravidelně aktualizovaných).

Je požadována vícevrstvá architektura systému (webový server, aplikační server, databázový server).

Systém bude využívat některou z následujících, zadavatelem podporovaných, databázových

platform: mariadb, Postgres 9.3 nebo ORACLE ve verzi 12c a vyšší.

O každém titulu bude přes rozhraní do CM předávána i informace o jazyce titulu. Číselník jazyků bude předáván z ISNK i jako celek pro účely využití v CM.

5. Dodávka souvisejících služeb

5.1. Předimplementační analýza

Součástí plnění bude i provedení vstupní analýzy, která ověří infrastrukturní i aplikační prostředí zadavatele, strukturu a funkcionalitu stávajícího e-shopu a další aspekty nezbytné pro úspěšnou implementaci e-shopu. Na základě této analýzy bude připraven a projednán návrh řešení e-shopu a jeho napojení (Cílový koncept). Součástí předimplementační analýzy bude ověření datových rozhraní kooperujících systémů tak, aby Zhotovitel navrhl optimální propojení s e-shopem při zachování existující úrovně bezpečnosti.

5.1.1. Návrh wireframe

Jednou ze součástí Cílového konceptu bude očekávaná struktura e-shopu NK, která bude obsahovat návrh vzhledu jednotlivých webových stránek. Zadavatel připraví připomínky k předloženému wireframe, které Zhotovitel zpracuje do výsledné konsenzuální podoby. Zadavatel zajistí dodávku grafických šablon (CSS stylů) odpovídajících navrženým wireframům a technologicky vyhovujících Zhotovitelem zvolenému redakčnímu systému.

5.2. Zpracování dokumentace

Součástí plnění bude i zpracování dokumentace systému. Zhotovitel předá zadavateli kompletní instalační, administrační a konfigurační manuály, včetně doporučených nastavení, a aplikační a komunikační schéma celého řešení.

5.3. Nasazení a testovací provoz

Zhotovitel zajistí instalaci a správu CMS a webu ve spolupráci s pracovníky NK a Ústavu výpočetní techniky UK. Zhotovitel zajistí na vyžádání ze strany UK zkopírování obsahu databáze provozního prostředí do testovacího.

Zhotovitel provede integraci e-shopu se současným webem nakladatelství a dalšími systémy, které jsou nezbytné pro bezchybnou funkci e-shopu.

Před spuštěním produkční (veřejné) část webu musí proběhnout testování webu i CMS na testovacím (neveřejném) serveru po dobu alespoň dvou měsíců. Po odladění proběhne zkušební provoz webu na produkčním (veřejném) serveru po dobu alespoň dvou měsíců. Teprve po skončení tohoto zkušebního provozu dojde k akceptaci díla ze strany zadavatele.

Zhotovitel poskytne zdrojové kódy webu i redakčního systému a práva k jejich případným úpravám. Licenční podmínky jsou upraveny ve vzoru smlouvy o dílo a o poskytování služeb.

Servisní zásahy ze strany Zhotovitele budou prováděny výhradně pomocí zabezpečeného připojení (VPN či tunelu) do sítě univerzity a přidělených přihlašovacích údajů. Zabezpečení a přístup na servery poskytne Zhotoviteli Ústav výpočetní techniky UK.

Přenesení obsahu původních statických stránek provedou pracovníci Nakladatelství. Dynamicky generovaná část bude naplněna z ISNK a CM, ve spolupráci se správci dat, firmami BIOS a Comsys SW.

5.4. Školení

Po provedení kompletní implementace bude provedeno školení klíčových i běžných uživatelů Systému podle jednotlivých rolí. Předpokládáme proškolení cca 5 uživatelů. Školení bude provedeno v takovém rozsahu, který je nezbytný pro komplexní pochopení Systému a zajištění schopnosti samostatné práce uživatele ve všech uživatelských rolích.

6. Poskytnutí garantovaných služeb servisu

Zhotovitel zajistí služby maintenance, podporu provozu a následného rozvoje Systému (e-shopu) dle potřeb Objednatele, a to po dobu a za podmínek uvedených v této smlouvě. Zhotovitel v rámci dodávky služeb bude garantovat následující parametry:

Maintenance (plnění spojené se zaručenou funkčností Systému) v rozsahu:

- Elektronická distribuce nových verzí Systému a souvisejících komponent včetně aktualizované dokumentace (uživatelské příručky, administrátorské příručky);
- Dodávku meziverzí či hotfix Systému a souvisejících komponent s přehledem úprav.

Zhotovitel řešení musí 1x za čtvrtletí provést zálohu stávajícího stavu a přípravu instalačního balíčku tohoto aktuálního stavu pro potřeby přenesení do provozu v prostředí Objednatele.

Instalační balík bude obsahovat:

- Aktuální verzi Systému
- Aktuální verzi konfiguračních a logovacích souborů
- Instalační manuál
 - Požadavky a předpoklady pro instalaci
 - Instalační postup
 - Předání všech potřebných přístupových údajů
- Provozní manuál/dokumentace

Support zahrnuje poskytnutí následujících činností Zhotovitele:

- Řešení problémů s provozem Systému a souvisejících komponent, používání telefonické podpory formou Hotline;
- Služba HelpDesk minimálně v následujícím rozsahu:
 - Webové rozhraní nebo e-mailová adresa pro řešení vad, vznesení metodických, uživatelských a dalších dotazů a pro zajištění veškeré písemné komunikace a řešení technických problémů pro administrátory s možností sledovat stav požadavku,
 - Rozhraní pro řešení vad, vznesení metodických, uživatelských a dalších dotazů,

- Dostupnost minimálně 10 hodin x 5 dní v týdnu (pracovní dny 8:00 – 18:00 hod.).
- Vzdálená správa – slouží k řešení vad, k úpravě konfigurace a podobně. Vzdálená správa není určena ke školení a metodickému vedení. Objednatel zajistí vzdálený přístup (např. VPN) pro Zhotovitele v potřebném rozsahu tak, aby mu byl umožněn přístup na server(y), kde je umístěna vývojová/testovací a provozní verze Systému.
- Záruční zásahy kategorie A, B, C a D, tj. bezplatné odstraňování vad plnění Zhotovitele.

Poskytování záručního a pozáručního servisu a odstraňování vad

Klasifikace zásahů a doby řešení:

Kategorie A – priorita „Critical“ je kritická vada, kdy práce se Systémem není vůbec možná, v důsledku čehož nelze vůbec realizovat klíčové procesy Objednatele v rámci Systému - např. nelze se přihlásit, uživatelské rozhraní nereaguje, není možný ani omezený provoz.

Kategorie B – priorita „Major“ je vážná vada, kdy práce se Systémem je zásadním způsobem omezena, v důsledku čehož lze realizovat pouze některé klíčové procesy Objednatele v rámci Systému. Za odstranění vady se považuje i nalezení náhradního postupu, nebo řešení, které zajistí funkčnost minimálně ve stejné úrovni.

Kategorie C – priorita „Minor“ je drobná vada, kdy práce s kteroukoliv z komponent Systému je omezena, v důsledku čehož lze realizovat některé klíčové procesy Objednatele v rámci Systému pouze s určitými obtížemi.

Kategorie D – priorita „Info“ je nevýznamná vada, kdy práce s komponentami Systému není omezena a nemá dopad do funkčnosti Systému – jedná se například o jazykové opravy, chyby v dokumentaci.

Reakční doby na zahájení opravy a odstranění závady definují následující tabulky:

Provozní prostředí:

Kategorie	Doba odezvy (od nahlášení)	Lhůta k vyřešení (od nahlášení)
A	2 hodiny	4 hodiny
B	4 hodiny	8 hodin
C	8 hodin	24 hodin
D	16 hodin	72 hodin

Vývojové a testovací prostředí:

Kategorie	Doba odezvy (od nahlášení)	Lhůta k vyřešení (od nahlášení)
A	8 hodin	24 hodin
B	1 pracovní den	48 hodin

C	2 pracovní dny	120 hodin
D	2 pracovní dny	240 hodin

Výše uvedené garantované lhůty jsou nejvýše přípustné a vztahují se k běžné pracovní době, a to od 8:00 do 18:00 hodin v pracovní dny, tj. vyjma svátků a dnů pracovního klidu oficiálně uznaných na území ČR apod., tzn., pokud přijde hlášení po uplynutí běžné pracovní doby, lhůta začíná běžet od začátku běžné pracovní doby následujícího pracovního dne, případně se její běh přerušuje a dokončí se během následujícího pracovního dne.

Uvedené činnosti budou poskytovány:

- Vzdáleným připojením k serveru, na němž je Systém nainstalován;
- Osobní přítomností pracovníků Zhotovitele v sídle Objednatele (pouze v případě, pokud nelze použít vzdálený přístup);
- Telefonickou konzultací (HotLine) a prostřednictvím systému Help Desk Objednatele v požadované dostupnosti 5x10 hodin v pracovní dny.

7. Služby ad-hoc vývoje e-shopu

Zhotovitel poskytne Objednateli konzultační a programátorské služby v ročním rozsahu 300 člověkohodin, a to po celou dobu platnosti a účinnosti Smlouvy. Předmětem služeb jsou implementační, integrační a rozvojové požadavky nad rámec požadavků uvedených v této Příloze č. 1 Smlouvy. Tyto služby budou čerpány na základě vzájemně odsouhlasených dílčích písemných objednávek. Nespotřebované hodiny běžného období je možné přesouvat do období následujících.

Příloha č. 2

Seznam zmocněnců pro věcná jednání

Zmocněnec pro věcná jednání Objednatele

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Zmocněnec pro věcná jednání Zhotovitele

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Osoby pro otázky bezpečnosti informací
Objednatele

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Příloha č. 3

Seznam pracovníků Zhotovitele

Projektový manažer



Business analytik senior



Programátor



Odborný specialista/technik

