

Smlouva o poskytování servisní podpory pro WWW prezentace, aplikace a servery Ministerstva zahraničních věcí ČR uzavřené mezi společností Etnetera Core a.s. a Českou republikou – Ministerstvem zahraničních věcí

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů

Zhotovitel č.j.: MZVE23846_SUPPORT_H12026

Objednatel č.j. 154223-1/2025-MZV/OK, SM3425-038

Etnetera Core a.s.

sídlo: Jankovcova 1037/49, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČO: 251 03 814, DIČ: CZ 251 03 814

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., účet: 19-8463270257/0100

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 11168

zastoupená Martinem Pohlem a Vladimírem Beranem, členy představenstva (dále jen „Zhotovitel“ nebo „Etnetera Core a.s.“)

a

Česká republika – Ministerstvo zahraničních věcí

sídlo: Loretánské náměstí 101/5, 118 00 Praha 1

IČO: 457 69 851 DIČ: CZ 457 69 851

bankovní spojení: Česká národní banka, účet 6015-17228-001/0710

zastoupená Mgr. Nikolou Nekvindovou, ředitelkou Odboru komunikace (dále jen „Objednatel“)

(Zhotovitel a Objednatel společně dále též jen „Smluvní strany“ nebo každý samostatně „Smluvní strana“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

smlouvu o poskytování servisní podpory pro WWW prezentace, aplikace a servery Ministerstva zahraničních věcí ČR

(dále jen „Smlouva“):

Článek I.

Úvodní ustanovení a definice pojmů

1. Objednatel je zadavatelem veřejné zakázky zadávané výběrovým řízením s názvem Provozovatel webové prezentace MZV ČR 01-06/2026, (dále jen „Veřejná zakázka“), jejímž vybraným dodavatelem se stal Zhotovitel.
2. Zhotovitel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle zadávací dokumentace Veřejné zakázky (dále jen „Zadávací dokumentace“). Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:

Příloha č. 1 zadávací dokumentace

- v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací,
 - v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace,
 - Zhotovitel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.
3. 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 této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a plnit závazky v ní obsažené.
4. Zhotovitel prohlašuje, že
- a) je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu,
 - b) splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené,
 - c) ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat,
 - d) se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí Zadávací dokumentace k Veřejné zakázce včetně všech jejích příloh a které stanovují požadavky na plnění uvedené v této Smlouvě, a dostatečně na ně reagoval ve své nabídce,
 - e) je odborně způsobilý ke splnění všech závazků podle této Smlouvy,
 - f) se detailně seznámil s rozsahem a povahou plnění dle této Smlouvy, a to tak, že mu jsou známy veškeré relevantní technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k plnění této Smlouvy, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro plnění této Smlouvy,
 - g) jím poskytované plnění na základě této Smlouvy odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na toto plnění vztahují.
5. Níže uvedené pojmy mají význam definovaný v tomto odst. 5 čl. I Smlouvy:
- „**Aktualizace**“ je pojemem, kterým se rozumí aktualizace kódu Aplikace, která nepřesáhne lhůtu Výpadku delšího než 10 (deset) minut. Maximální délka Aktualizací v čase pro ně povoleném nesmí přesáhnout délku 20 (dvacet) minut;
- „**Aplikace**“ je programové vybavení provozované v Systému, které zajišťuje řešení specifických úkolů (např. CMS systém jNP, internetový obchod apod.);
- „**Content support**“ je služba úprav a aktualizací stávajících Prezentací. V rámci této služby lze objednávat obsahové úpravy a vkládání dat, HTML práce, grafické práce, programování, administrátorské práce, konzultace a další práce. Z hlediska funkčnosti lze provádět jen

drobnější změny již existujících Prezentací. Orientační hranicí pro velikost rozsahu úprav je 20 (dvacet) hodin práce na požadavek;

„**DDOS**“ znamená distribuovaná varianta DOS, tedy případ, kdy je útok veden z více zdrojů současně;

„**DOS**“ znamená cílený počítačový útok na Systémy či Aplikace s cílem vyvolat jejich nedostupnost pro ostatní návštěvníky;

„**NBD**“ neboli „Next business day“ znamená následující pracovní den po stávajícím pracovním dni. Užívá se především ve spojení s plněním SLA. Mezní doba je pak dána koncem Pracovní doby následujícího pracovního dne;

„**Noční hodiny**“ je doba od 17:30 do 9:00 hod. následujícího dne, a dále soboty, neděle a svátky po celý den;

„**Pracovní doba**“ je doba v pracovních dnech od 9:00 do 17:30 hod.;

„**Prezentace**“ je stránka nebo logický celek složený z více stránek zobrazovaných pomocí webového prohlížeče, které jsou určeny pro zobrazování uživatelům v síti internet či jiné síti;

„**Response time**“ je lhůta od začátku vzniku události, během které je postižená strana povinna reagovat definovaným způsobem a informovat protistranu;

„**SLA**“ neboli „Service Level Agreement“ specifikuje garance (obvykle časové) a rozsah součinnosti (vyřešení - tzv. fix, nebo reakci - tzv. Response), ve kterých je odpovědná Smluvní strana zavázána reagovat na vzniklé okolnosti ohrožující plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy. Rovněž může vyjadřovat v procentech i minimální čas z celkového času (obvykle jeden kalendářní měsíc), po který je určitá služba dostupná;

„**Služba**“ je komplexní celek složený z Aplikací nebo jejich částí a dat, který plní požadovanou funkci pro Objednatele (např. veřejná část internetové prezentace, administrační rozhraní, platební centrum, poštovní server atd.);

„**Systém**“ je souhrn technického a softwarového vybavení sloužící pro zajištění provozu prezentace nebo jiných specifických aplikací (webového či databázového serveru, platebního centra atd.). Do Systému patří například servery, switche, kabely, operační systém a jeho součásti, aplikační server tomcat, webový server apache apod.;

„**Systém Ticketing**“ je systém, který slouží pro zadávání klientských požadavků, jejich evidenci a komunikaci ohledně nich. Do Systému Ticketing mají přístup definovaní pracovníci Objednatele a definovaní pracovníci Zhotovitele. Systém je přístupný přes webové rozhraní;

„**Update**“ je průběžná aktualizace Systému nebo Aplikace v rámci sjednaných servisních Služeb, která nemění zásadním způsobem jejich funkčnost nebo technologickou platformu.

„**Upgrade**“ je změna Systému nebo Aplikace spočívající v zásadní změně funkčnosti, architektury nebo technologické platformy, která není součástí servisních Služeb dle této Smlouvy.

„**Výpadek**“ je neplánované přerušení provozu Služby, při kterém je tato nedostupná pro uživatele, kteří ji využívají.

**Článek II.
Předmět Smlouvy**

1. Zhotovitel se zavazuje řádně a včas zajišťovat provoz, údržbu, aktualizaci a uživatelskou podporu internetové Prezentace mzv.gov.cz, a to včetně jazykových mutací webů, popř. dalších Prezentací, jejichž přesný seznam je uveden v Příloze č. I. této Smlouvy.
2. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou Zadávací dokumentace a Nabídka Zhotovitele. Součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
 - a) Příloha číslo I. - Technická specifikace
 - b) Příloha číslo II. - Specifikace činností
 - c) Příloha číslo III. - Finanční plán
 - d) Příloha číslo IV. - Kontakty a odpovědné osoby
3. Zhotovitel se zavazuje zajišťovat pro Objednatele přístupnost internetové prezentace mzv.gov.cz v souladu se zákonem č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
4. Zhotovitel se zavazuje zajišťovat pro Objednatele soulad webové prezentace s pravidly kybernetické bezpečnosti dle platné legislativy. V případě pochybností ohledně předmětu smlouvy, rozsahu nebo definice díla podle této Smlouvy a jejích Příloh si Smluvní strany potvrzují, že úmyslem této Smlouvy není zúžit rozsah ani kvalitu díla defacto Zhotovitelem prováděného dle dosavadní smlouvy č. 1415-002 v roce 2025.
5. Zhotovitel se zavazuje zajišťovat pro Objednatele dostupnost Systému, Aplikací, Prezentací a Služeb podle odst. 1 tohoto článku v počítačové síti internet, a to na serveru nebo serverech, umístěných u poskytovatele internetového připojení.
6. V případě neplánovaného Výpadku provozu Služby nebo Systému majícího přímý vliv na kvalitu provozu Služby je Zhotovitel povinen po zjištění této skutečnosti započít s nápravou a chybu odstranit. Maximální doby pro zahájení nápravy, jejich dokončení a sankce za jejich porušení jsou specifikovány v Příloze č. II a III. této Smlouvy. Zhotovitel je povinen oznámit Výpadek, dobu jeho trvání a příčinu Objednateli podle Přílohy č. II. této Smlouvy, a to e-mailem na adresu T2 uvedenou v Příloze č. IV této Smlouvy.
7. Zhotovitel nenese odpovědnost za vady Aplikace vzniklé zásahem Objednatele. Zhotovitel zároveň nenese odpovědnost za závady produktů třetích stran, pokud se případně nepodílely na plnění této Smlouvy jako jeho poddodavatelé. Odstraňování těchto závad Zhotovitelem je považováno za Content support.
8. Zhotovitel má právo provádět nutnou pravidelnou údržbu, která způsobí přerušení provozu Systému, Aplikací, Prezentací nebo Služeb v síti Internet v rozsahu maximálně 480 (čtyři sta osmdesát) minut / 8 (osm) hodin měsíčně. Tato údržba bude prováděna vždy pouze mezi 0:00 - 06:00 hod., úmysl realizovat tuto údržbu a její rozsah je Zhotovitel povinen si odsouhlasit s Objednatelem vždy nejpozději jeden (1) pracovní den před jejím uskutečněním, s uvedením popisu údržby a časem zahájení prací e-mailem na adresu T2 uvedenou v Příloze č. IV. této Smlouvy.
9. V případě požadavku Objednatele na Aktualizaci Prezentací či Aplikací potvrdí Zhotovitel Objednateli přijetí požadavku k úpravě nejpozději ve lhůtě definované v Příloze č. II. této Smlouvy. Za přijetí požadavku je považováno vložení požadavku do Systému Ticketing, v

nouzovém případě (např. nedostupnosti Systému Ticketing) doručení e-mailové zprávy se zadáním požadavku na adresu Z4 uvedenou v Příloze č. IV. této Smlouvy. Příloha č. III. této Smlouvy specifikuje sankce za nedodržení této doby. Požadavky Objednatele na Aktualizace jsou oprávněny zadávat pouze osoby s platným uživatelským účtem v Systému Ticketing. O zřízení uživatelského účtu v Systému Ticketing jsou oprávněny žádat osoby uvedené v Příloze č. IV. této Smlouvy označené T3. Za aktuálnost seznamu oprávněných osob odpovídá Objednatel.

10. Objednatel má k dispozici přístup k uživatelskému rozhraní, pomocí kterého může sám měnit obsah Prezentací bez nutnosti spolupráce se Zhotovitelem a bez jeho vědomí. Systémy, které jsou Objednateli takto přístupné, i Aplikace, které mu přístup umožňují, jsou uvedeny v Příloze č. I. této Smlouvy. Za obsahovou i jazykovou správnost těchto dat nese odpovědnost Objednatel. Zhotovitel neodpovídá za škodu způsobenou neodborným použitím Aplikací uvedených v tomto odstavci či jiným neodborným zásahem do Systému či Prezentací ze strany Objednatele. Odstraňování závad vzniklých tímto způsobem Zhotovitelem je považováno za Content support.

Článek III.

Akceptace plnění a cena plnění

1. Objednatel je oprávněn kdykoliv během účinnosti této Smlouvy kontrolovat, zda Zhotovitel poskytuje plnění v rozsahu a kvalitě podle této Smlouvy a jejích příloh. Zhotovitel je povinen poskytnout Objednateli potřebnou součinnost, dokumentaci a informace potřebné k posouzení řádného plnění.
2. Objednatel se zavazuje za plnění Zhotovitele uvedené v čl. II. odst. 1 této Smlouvy a specifikované v Příloze 2 této Smlouvy zaplatit Zhotoviteli cenu stanovenou dle finančního plánu, který je součástí této Smlouvy jako Příloha č. III. (dále jen „Odměna“).
3. Odměna bude uhrazena v plné výši jednorázově převodem, a to na základě daňového dokladu/faktury, vystaveného Zhotovitelem nejpozději do 28. 12. 2025 (datum uskutečnění zdanitelného plnění). Faktura se správně vyúčtovanou Odměnou je zaplácena odepsáním z bankovního účtu Objednatele ve prospěch bankovního účtu Zhotovitele.
4. Odměna Zhotoviteli nenáleží za měsíce, kdy Objednateli neposkytoval plnění podle této Smlouvy z důvodu předčasného ukončení Smlouvy, přičemž v takovém případě je Zhotovitel povinen vrátit Objednateli poměrnou část Odměny do 15 dnů od skončení této Smlouvy a v této souvislosti rovněž vystavit příslušný daňový dokad.
5. Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu/faktury k uhrazení Odměny, obsahujícího náležitosti dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, je 30 (třicet) dnů ode dne doručení této faktury Objednateli. Faktura musí být vystavena ve prospěch bankovního účtu Zhotovitele uvedeného v záhlaví této Smlouvy a zároveň se musí jednat o účet zveřejněný způsobem umožňujícím dálkový přístup dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že Zhotovitel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Zhotoviteli pouze základ daně, přičemž DPH uhradí Zhotoviteli až po zveřejnění bankovního účtu Zhotovitele v registru plátců a identifikovaných osob Zhotovitelem, pokud se nerozhodne uhradit DPH přímo na účet správce daně.

6. Objednatel má právo fakturu před uplynutím lhůty její splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodloužení s jeho úhradou, obsahuje-li nesprávné údaje nebo náležitosti dle uvedených právních předpisů, popř. pokud tyto náležitosti chybí nebo je jinak nesprávně či neoprávněně vystavená. Nová lhůta splatnosti počne plynout ode dne doručení opravné nebo nové faktury prokazatelným způsobem Objednateli.

Článek IV.

Ochrana informací a dat

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně si poskytovat veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků dle této Smlouvy. Osoby odpovědné za zajištění potřebné součinnosti, určené smluvními stranami, jsou uvedeny v Příloze č. IV této Smlouvy.
2. Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou žádné třetí osobě důvěrné informace, které jim byly nebo budou zpřístupněny o druhé Smluvní straně v souvislosti s plněním podle této Smlouvy.
3. Nedohodnou-li se Smluvní strany písemně jinak, považují se za důvěrné informace podle odst. 2 tohoto článku všechny informace, které jsou součástí obchodního tajemství příslušné Smluvní strany, například popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, jejichž zveřejnění přijímací Smluvní stranou by předávající Smluvní straně mohlo způsobit škodu.
4. Za důvěrné informace dle předchozích odstavců se nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím přijímací Smluvní strana, a dále ty informace, které měla přijímací Smluvní strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, nebo které jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímací Smluvní strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo informacemi třetí strany. Za porušení povinnosti dle tohoto článku se nepovažuje, pokud Smluvní strana poskytne důvěrné informace svým odborným poradcům (např. právním či daňovým), pokud jsou tito na základě obecně závazných právních předpisů nebo smluvně zavázáni povinnostmi mlčenlivosti.
5. Zhotovitel se zavazuje, že data, která obdrží pro účely splnění úkolů podle této Smlouvy od Objednatele, nevyužije pro sebe a ani je neposkytne třetím osobám.
6. Smluvní strany berou na vědomí, že některé činnosti nebo produkty vytvořené Zhotovitelem (příp. třetími osobami ve vztahu k Zhotoviteli) v souladu s touto Smlouvou, mohou splňovat náležitosti díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Objednatel je v takovémto případě oprávněn užívat autorská díla vytvořená či zajištěná pro něho Zhotovitelem v rámci plnění předmětu této Smlouvy všemi známými způsoby užití, a to včetně zpřístupnění třetím stranám. Zhotovitel prohlašuje, že disponuje všemi potřebnými souhlasy k udělení licence dle předchozí věty a že autorská díla dle předchozí věty nebudou zatížena právy třetích osob, ze kterých by pro Objednatele vyplynuly jakékoli další finanční nebo jiné nároky ve prospěch třetích stran. V opačném případě ponese

Zhotovitel veškeré důsledky takového porušení práv třetích osob. Toto oprávnění (licence) je nevýhradní, časově, množstevně a územně neomezené. Odměna za užívání takového díla Objednatelem je součástí Odměny Zhotovitele dle článku III. této Smlouvy.

7. Smluvní strany se zavazují, že v případě, že bude při plnění této Smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, dodržovat veškeré povinnosti vyplývající z právních předpisů České republiky týkajících se ochrany osobních údajů, a to včetně nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
8. Smluvní strany berou na vědomí, že veškerá práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající z tohoto článku trvají i po zániku této Smlouvy.

Článek V.

Náhrada škody a pravidla pro uplatnění sankcí

1. Smluvní strany se dohodly, že Zhotovitel nenese odpovědnost za přerušení provozu, jakékoliv omezení či nedostupnost Systému, Aplikací, Prezentací a/nebo Služeb (dále společně „**Omezení provozu**“) v případě, že takové Omezení provozu bylo způsobeno osobami, vlivy, silami, událostmi a/nebo skutečnostmi, jejichž vznik, intenzitu a/nebo působení nemohl Zhotovitel ani částečně ovlivnit. Dále Zhotovitel nenese odpovědnost za internetový útok cílený na narušení zabezpečení Systému Objednatele, nebo výpadek telekomunikačního a jiného spojení nezbytného k plnění povinností Zhotovitele dle této Smlouvy, které nezavinil Zhotovitel porušením svých povinností ani jim nemohl zabránit při vynaložení všech svých možností a znalostí odpovídajících předmětu jeho obchodní činnosti, které lze po něm spravedlivě požadovat, nebo které nemají původ v provozu Zhotovitele.
2. V případě, že plnění dle této smlouvy obsahuje ochranu proti útoku DOS či DDOS (toto je uvedeno v Příloze II. - tabulka Seznam servisních činností), je odpovědností Zhotovitele zajistit ochranu v rozsahu uvedeném v Příloze I. Pokud rozsah útoku kapacitně překoná technické možnosti této služby, je Zhotovitel povinen neprodleně informovat Objednatele a proaktivně navrhnout další možnosti řešení. Po skončení události poskytne Zhotovitel Objednateli bez zbytečného odkladu soupis detailních informací o tom, z jakého místa / adres byl tento útok uskutečněn, bude-li to možné. Pokud tato služba není sjednána, platí odstavec 1 tohoto článku.
3. Smluvní strany se dohodly, že po dobu, kdy plnění povinností Zhotovitele dle této Smlouvy není možné z důvodů uvedených v článku V. odst. 1. této Smlouvy, není Zhotovitel v prodlení se splněním svých povinností dle této Smlouvy. Smluvní strany se současně dohodly, že Zhotovitel neodpovídá Objednateli za škodu, která jemu vznikne v důsledku Omezení provozu z důvodů uvedených v článku V. odst. 1. této Smlouvy.
4. V případě, že Zhotovitel zjistí, že by mohlo dojít k Omezení provozu z některého z důvodů uvedených v článku V. odst. 1. této Smlouvy, je povinen neprodleně o tomto riziku informovat Objednatele a zároveň učinit vše, aby k Omezení provozu nedošlo nebo se alespoň o to prokazatelně pokusit.
5. Smluvní strany se dohodly, že vznik okolností vylučujících odpovědnost Zhotovitele, uvedených v článku V. odst. 1 této Smlouvy, nezbavuje Zhotovitele odpovědnosti, pokud k němu dojde v době, kdy již Zhotovitel bude v prodlení s plněním svých povinností dle této Smlouvy.

Příloha č. 1 zadávací dokumentace

6. Smluvní strany se dohodly, že pokud Omezení provozu z důvodů uvedených v článku V. odst. 1. této Smlouvy bude trvat déle než deset (10) dní, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemně a musí být doručeno Zhotoviteli. V takovém případě účinnost této Smlouvy skončí dnem doručení oznámení Objednatele o odstoupení Zhotoviteli. Uplatnění práva na odstoupení není na překážku nároku na zaplacení smluvní pokuty.
7. Zhotovitel je dále při výkonu své činnosti povinen včas písemně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů nebo poskytnutých dat, jejichž následkem může vzniknout škoda nebo nesoulad se zákony, pokud Zhotovitel měl nebo mohl o nevhodnosti pokynů nebo poskytnutých dat vzhledem k předmětu své obchodní činnosti vědět. Pokud Objednatel navzdory tomuto upozornění písemně trvá na svých pokynech, Zhotovitel neodpovídá za jakoukoli škodu vzniklou v této příčinné souvislosti.
8. V případě, že Zhotovitel bude k plnění této Smlouvy využívat poddodavatele nebo členy Realizačního týmu v rozporu s požadavky Článek IV a Článek VII této Smlouvy, zavazuje se Zhotovitel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
9. V případě porušení povinností Zhotovitele dle Článek IV a Článek VII této Smlouvy se Zhotovitel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
10. Smluvní strany se dohodly, že v případě škody či jiné újmy vzniklé Objednateli v důsledku porušení povinností dle této Smlouvy, za níž nese odpovědnost Zhotovitel, je Zhotovitel povinen nahradit Objednateli pouze skutečnou Objednatelem prokázanou škodu, nikoli ušlý zisk ani jinou nepřímou či následnou újmu. Výše náhrady škody či jiné újmy za jednu škodní událost je omezena částkou 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých). Celková výše náhrady škody či jiné újmy, ke které by byl Zhotovitel povinen na základě této Smlouvy, je omezena částkou 10.000.000 Kč (slovy: deset milionů korun českých). V případě vzniku několika škodných událostí, které mají stejnou příčinnou souvislost, považují se tyto za jednu škodní událost. V případě, že Objednateli za porušení povinností Zhotovitele dle této Smlouvy náleží smluvní pokuta, není Objednatel oprávněn požadovat náhradu škody či jiné újmy vzniklé v důsledku téhož porušení povinnosti.
11. Objednatel bere na vědomí, že Systém, Aplikace a Prezentace jsou ke dni uzavření této Smlouvy provozovány na technologických platformách a softwarových komponentech, které mohou být zčásti zastaralé, nepodporované výrobcem nebo omezené z hlediska dalšího rozvoje, a že tato skutečnost může mít vliv na bezpečnost, dostupnost, výkon nebo funkčnost poskytovaných Služeb.
12. Zhotovitel neodpovídá za škodu či jinou újmu vzniklou v důsledku zastaralosti, nepodporovanosti nebo technologických omezení Systému, Aplikací nebo Prezentací, pokud odstranění těchto skutečností není součástí sjednaného rozsahu Služeb dle této Smlouvy.
13. Smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné do patnácti (15) dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k její úhradě na bankovní účet oprávněné Smluvní strany uvedený v záhlaví této Smlouvy.
14. Uplatnění smluvní pokuty dle této Smlouvy nemá vliv na případné právo příslušné Smluvní strany odstoupit od Smlouvy a/nebo požadovat od druhé Smluvní strany v případě porušení povinností utvrzené smluvní pokutou náhradu újmy, a to i v rozsahu smluvní pokutu přesahujícím. Ustanovení § 2050 Občanského zákoníku se nepoužije.

15. Za každý den prodlení s úhradou jakékoli peněžitě částky je Smluvní strana, která je vůči dané pohledávce věřitelem, oprávněna požadovat po Smluvní straně, která je v prodlení, úhradu úroků z prodlení ve výši stanovené obecně závaznými právními předpisy (nařízení vlády č. 351/2013 Sb.).

Článek VI.

Způsob ukončení Smlouvy

1. Tato Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to od 01. 01. 2026 do 30. 06. 2026.
2. Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, může být tato Smlouva ukončena:
 - a) vzájemnou dohodou Smluvních stran, která musí mít písemnou formu;
 - b) písemnou výpovědí ze strany Objednatele, a to i bez uvedení důvodů. V takovém případě účinnost této Smlouvy skončí uplynutím (1) jednoměsíční výpovědní doby, která počne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně;
 - c) v případě realizace zadávacího řízení na nového provozovatele webové prezentace MZV v průběhu této Smlouvy, bude tato Smlouva ukončena předčasně ke dni podpisu nové smlouvy o poskytování servisní podpory,
 - d) písemným odstoupením kterékoli ze smluvních stran (i) v případě podstatného porušení této Smlouvy, (ii) vyplývá-li toto právo ze zákona, nebo (iii) je-li to v této Smlouvě výslovně ujednáno. V takovém případě účinnost této Smlouvy skončí dnem doručení oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně, přičemž nárok Objednatele na uplatnění smluvní pokuty není dotčen. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména:
 - a. v případě, že Zhotovitel opakovaně neposkytl plnění dle této Smlouvy řádně a včas, přičemž k takovému porušení došlo opět i po předchozím písemném upozornění Objednatele na možnost odstoupení od této Smlouvy z tohoto důvodu.;
 - b. dojde-li k Omezení provozu z důvodů, za které odpovídá Zhotovitel, které bude trvat déle než 48 hodin.
3. Současně s ukončením této Smlouvy dle odst. 2 tohoto článku je Zhotovitel povinen dodat Objednateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti (30) dní ode dne ukončení Smlouvy, aktuální verzi návodu k dosud spravovanému dílu dle Přílohy I. a II. této Smlouvy.
4. Zhotovitel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace v otevřené a strojově čitelné formě, účastnit se jednání s Objednatel a případně třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním plnění dle této Smlouvy včetně aktuálních zdrojových kódů s dostatečným popisem na Objednatele a/nebo nového poskytovatele, ke kterému dojde po skončení účinnosti této Smlouvy, resp. v souvislosti s jejím ukončením, nebo za účelem vytvoření a přechodu na nový web nahrazující stávající web mzv.gov.cz. Cena za tyto činnosti je již zahrnuta v Odměně dle této Smlouvy a Zhotoviteli za jejich provedení nenáleží žádná zvláštní odměna.

Článek VII.

Další ujednání

1. Pokud Zhotovitel provádí část plnění dle této Smlouvy prostřednictvím poddodavatele, platí, že případná změna poddodavatele vyžaduje předchozí písemný souhlas Objednatele. V případě, že Zhotovitel neobdrží předchozí písemný souhlas Objednatele dle předchozí věty, není oprávněn poddodavatele do plnění této Smlouvy zapojit. Provedení části plnění dle této Smlouvy poddodavatelé nezbavuje Zhotovitele jeho výlučné odpovědnosti za řádné poskytování plnění dle Smlouvy vůči Objednateli. Zhotovitel odpovídá Objednateli za plnění, které svěřil poddodavatelé, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.
2. Zhotovitel je povinen zajistit, aby plněním této Smlouvy nedošlo k porušení právních předpisů a rozhodnutí upravujících mezinárodní sankce, kterými jsou Česká republika nebo Objednatel vázáni. Zhotovitel je povinen neprodleně informovat Objednatele o skutečnostech, jakkoliv relevantních pro posouzení naplnění povinností uvedených ve větě první tohoto odstavce Smlouvy.
3. Zhotovitel je povinen Objednatele písemně informovat, pokud mezinárodní sankce, kterými jsou Česká republika nebo Objednatel vázáni, dopadají na jakoukoli osobu, kterou Zhotovitel používá k plnění této Smlouvy, včetně poddodavatelů, a to nejpozději následující pracovní den poté, co ji zjistil. Do čtrnácti (14) dnů od výzvy Objednatele je Zhotovitel povinen zjednat nápravu a takovou osobu nahradit, přičemž pokud tak neučiní, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit; nárok Objednatele na náhradu případné škody/újmý není odstoupením od Smlouvy z uvedeného důvodu, dotčen.
4. Objednatel od Zhotovitele v rámci dodržování zásad sociálně odpovědného zadávání ve smyslu ust. § 6 odst. 4 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů požaduje splnění těchto povinností:
 - a) dodržování pracovněprávních předpisů (zejména zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů) a z nich vyplývajících povinností zejména ve vztahu k odměňování zaměstnanců, dodržování délky pracovní doby, dodržování délky odpočinku, zaměstnávání cizinců a dodržování podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, a to pro všechny osoby, které se budou na plnění předmětu této Smlouvy podílet,
 - b) řádné a včasné plnění finančních závazků vůči všem účastníkům dodavatelského řetězce podílejících se na plnění Smlouvy, zejm. vůči poddodavatelům Zhotovitele.
5. Zhotovitel se zavazuje, že bude při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré relevantní povinnosti v rozsahu a způsobem tak, aby byl naplněn účel relevantní právní úpravy v oblasti bezpečnostních opatření, kybernetických bezpečnostních incidentů, reaktivních opatření, náležitostí podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat ve vztahu k povinnostem, které tato právní úprava, zejména zákon č. 264/2025 Sb., stanovuje Objednateli jakožto povinné osobě dle předpisů z oblasti kybernetické bezpečnosti, a to vždy i v případě změny příslušné právní úpravy.

**Článek VIII.
Závěrečná ustanovení**

Příloha č. 1 zadávací dokumentace

1. Tato Smlouva může být měněna či doplňována pouze písemně, a to písemnými, postupně číslovanými, datovanými a oběma smluvními stranami podepsanými dodatky.
2. Práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí na právní nástupce smluvních stran pouze po předchozím písemném souhlasu druhé Smluvní strany.
3. Práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
4. Vystaví-li některá Smluvní strana druhé Smluvní straně potvrzení o splnění dluhu splatného podle této Smlouvy, představuje toto potvrzení jen doklad o splnění dluhu, který je v potvrzení výslovně uveden. Smluvní strany si výslovně ujednávají, že potvrzení o splnění dluhu splatného později automaticky nedokládá, že byl splněn i dluh splatný dříve. Vzájemné započtení pohledávek se vylučuje.
5. Smluvní strany se dohodly, že případné spory budou řešit v duchu zásad poctivého obchodního styku, souladu s dobrými mravy a dle zásad, na nichž spočívá soukromé právo, především pak společným jednáním.
6. Případné spory se Smluvní strany zavazují řešit dle příslušných právních předpisů České republiky. Ve smyslu ust. § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů (o.s.ř.) se Smluvní strany dohodly, že soudem místně příslušným k řešení všech sporů z této smlouvy bude soud, v jehož obvodu bude mít ke dni zahájení soudního řízení své sídlo Objednatel. Věcná příslušnost soudu pak bude dána v souladu s pravidly stanovenými o.s.ř. pro určení věcné příslušnosti.
7. Stane-li se nebo ukáže-li se i jen některé ustanovení této Smlouvy neplatným, ostatní ustanovení této Smlouvy zůstanou i nadále v platnosti. Smluvní strany se pro tento případ zavazují takové neplatné ustanovení nahradit ustanovením platným, které do nejvyšší možné míry bude odpovídat smyslu a účelu ustanovení neplatného, při současném odstranění důvodu jeho neplatnosti, a to ve formě dodatku k této Smlouvě, uzavřeným bez zbytečného odkladu poté, kdy se některá ze smluvních stran o neplatnosti některého ustanovení této Smlouvy dozví. Do doby zjednání nápravy budou Smluvní strany postupovat podle předpisů nejbližše podobných.
8. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv (zákon č. 314/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů). Uveřejnění Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
9. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Zhotovitel obdrží jedno (1) vyhotovení, Objednatel obdrží tři (3) vyhotovení.
10. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, Smlouvě plně porozuměly a na důkaz souhlasu s jejím obsahem připojují své podpisy.



V Praze dne 18. 11. 2025

Mgr. N. [redacted]

12. 2025

Martin Půrř, člen představenstva

komunikace
Za Objednatele

Za Zhotovitele



Příloha číslo I.

Technická specifikace

Příloha číslo I. ke Smlouvě o poskytování servisní podpory pro WWW prezentace, aplikace a servery Ministerstva zahraničních věcí ČR, uzavřené mezi Etnetera Core a.s. a Ministerstvem zahraničních věcí ČR

Obecná charakteristika prezentace

Jedná se o internetovou prezentaci www.mzv.cz. Prezentace je provozována na následujících adresách:

- mzv.gov.cz

Každá prezentace může obsahovat předvolené jazykové mutace.

Aplikace pro práci s obsahem prezentace:

Pro správu obsahu je určeno redakční prostředí CMS jNetPublish OG.

Technická specifikace

Jedná se o webovou prezentaci redakčním CMS bez dalších propojení na externí systémy.

Název VM	Prostředí (ENV)	vCPU	RAM [GiB]	HDD EBS [GiB] (Úložný prostor)
mzv-jnp-dev-1	DEV/TEST	4	16	550
mzv-jnp-edit-1	PROD (Editační/DB)	8	32	550
mzv-jnp-pub-1	PROD (Publikační)	8	24	530
mzv-jnp-pub-2	PROD (Publikační)	8	24	530

Specifikace SW prostředků:

OS: CentOS Stream 9; Aplikáční server: Apache tomcat 9.0.85; Java 17; Databáze: MySQL (5.6);
Webový server: Apache 2

Místo provozu:

Externí hosting v odpovědnosti Zhotovitele. O změně umístění serveru je Zhotovitel povinen písemně upozornit Objednatele minimálně 14 (čtrnáct) dní před případnou změnou.

Minimální specifikace SW prostředků pro provoz Aplikací:

Operační systém:

CENTOS 9

Bezpečnost

Servery jsou chráněné základní (D)DoS ochranou a aplikačním firewallem. Je zajištěn provoz **WAF** (Web Application Firewall) a **SIEM** (Security Information and Event Management). Jsou prováděny **pravidelné vulnerability scany**.

Statistiky

Zhotovitel poskytuje statistiky s návštěvností stránek na vyžádání

(D)DOS ochrana

Pokud je tato ochrana sjednána a uvedena v tabulce Seznamu servisních činností na začátku Přílohy li., pak bude poskytnuta následujícím způsobem. Služba je trvale poskytována s cílem automaticky detekovat útok a bez vlivu na dostupnost prezentace. V případě detekovaného útoku jsou dotyčné počítače, nebo celé sítě, vyřazeny z možnosti komunikovat s cílovou prezentací.

Specifikace limitů technických prostředků:

Položka	Limit
Prostor pro data uložená na serveru	128 GB (celkem)
Prostor pro zálohy dat	550 GB (celkem)
Velikost dat přenesených do internetu	350 GB (měsíčně)

Výkonová specifikace:

Položka	Čas interval	Veličina	Hodnota
Běžná návštěvnost stránek			
Návštěvnost ve špičce	1 hodina	PageView	7200
Celková návštěvnost	1 měsíc	PageView	500 000
(D)DOS ochrana (EWA CND)			
Datová propustnost	1 sekunda	Datový tok	1 Gbit
Počet požadavků	1 sekunda	Hity	30 000

V *PKS* dne *18. 12. 2016*



Příloha č. 1 zadávací dokumentace

Příloha číslo II.

Specifikace činností a služeb

**Příloha číslo II. ke Smlouvě o poskytování servisní podpory
pro WWW prezentace, aplikace a servery Ministerstva zahraničních věcí ČR,
uzavřené mezi Etnetera Core a.s. a Ministerstvem zahraničních věcí ČR**

Seznam servisních činností	Sjednáno
Správa DNS záznamu	Ano
Průběžné aktualizace systému (Updaty)	Ano
Udržování zabezpečení serveru proti SW útokům ze strany uživatelů	Ano
Hotline 7x24	Ano
Monitoring serveru, SW, HW a aplikací	Ano
Zálohování aplikace a dat na poskytnutý prostor	Ano
Ochrana proti cílenému útoku typu (D)DOS	Ano
Zajištění komplexní bezpečnostní podpory (WAF, SIEM)	Ano
Aktualizace systému a software, u nichž nedochází ke změně obsahu prezentace	Ano

Popis servisních činností:

- Hotline 7x24 - možnost kdykoliv kontaktovat pracovníka servisního oddělení a požádat o řešení problému s dostupností Aplikací a dalších garantovaných Služeb (nedostupná Aplikace, nefunkční e-maily, nepřenesená data apod.) nebo za účelem komunikace ohledně vyžádaných Aktualizací (pouze v pracovní době)
- Zálohování dat Aplikace - velikost prostoru pro zálohy dat je uvedena v Příloze I. - Technická specifikace. Metoda zálohování dat je přírůstková a záloha je prováděna denně vždy v nočních hodinách. Velikost prostoru pro zálohy je navržena s cílem udržet historii změn zálohovaných oblastí po dobu půl roku. Po zaplnění vyhrazeného místa pro zálohy jsou nejstarší verze zálohovaných dat smazány.
- Citlivost monitoringu a hlášení událostí je zvolena s ohledem na požadované zajištění kvality dostupnosti. Stav kritických částí Služeb je ověřen minimálně (1) jedenkrát za minutu a případná mimořádná událost je dohledu hlášena do pěti (5) minut od jejího výskytu. Standardní monitoring pokrývá tyto oblasti:
 - HW - jsou cíleně monitorovány ty části HW, které mívají zásadní vliv na dosažení požadované úrovně dostupnosti serveru. Jedná se především o stav RAID pole, případně teploty kritických komponent, či predikce chyby disků apod.
 - Systém - jsou monitorovány parametry jako například zatížení serveru, velikost volného místa, dostupnost aktualizací, nebo připojení síťových disků apod.
 - Další garantované Služby s cílem zajistit plnění článku II. této Smlouvy.
- Plán aktualizací operačního systému serveru - tyto aktualizace jsou cíleně prováděny při profylaxi serveru, která proběhne minimálně jednou (1) měsíčně. V případě výskytu chyby, která přímo ohrožuje bezpečnost nebo dostupnost serveru, jsou aktualizace Systému provedeny neprodleně od okamžiku, kdy je oprava dostupná pro používanou verzi Systému. Pokud po aktualizaci systému je nutné provést restart serveru, který by ohrozil plnění předmětu Smlouvy, je tento proveden v čase vymezeném pro servisní zásahy.

Příloha č. 1 zadávací dokumentace

- Aktualizace kódu Aplikací (např. CMS či DMS) dodaných Zhotovitelem a souvisejících přímým předmětem Smlouvy je možné provádět po předchozím odsouhlasení termínu a rozsahu Objednatel na adrese T2.
- Průběžné upgrady (tj. větší zásahy, které významně ovlivňují funkčnost) nejsou součástí sjednané paušální podpory. Zahrnuty jsou pouze průběžné aktualizace systému (Updaty).
- Bezpečnostní podpora zahrnuje provoz nástrojů WAF (Web Application Firewall) a SIEM (Security Information and Event Management). Součástí je analýza bezpečnostních událostí a reakce na bezpečnostní incidenty v režimu 8/5.
- Ochrana proti (D)DoS útokům je realizována pomocí cloudové služby EWA CDN poskytované Zhotovitelem. Tato ochrana je účinná proti následujícím typům útoků - zahlcení serveru SYN packety, zahlcení serveru http požadavky, útoky typu Slowloris, slow headers a RUDY.
- Tato plnění jsou plněním Zhotovitele ve smyslu čl. II odst. 1 smlouvy, za kterou náleží Zhotoviteli odměna, která je určena dle přílohy č. III smlouvy – finančního plánu.

Hlášení událostí Objednateli

Událost	Sjednáno	Termín
R1 Vyjádření k výpadku trvajícího více jak 15 min do NBD	Ano	NBD

Garance provozovaných služeb

SLA vyjadřuje míru dostupnosti dané služby. Hodnota SLA může být vyjádřena v procentech jako minimální hodnota dosažené dostupnosti v daném kalendářním měsíci nebo v konkrétních jednotkách času (minuty, hodiny, dny) pro maximální délku jednoho výpadku.

Klasifikace typu závad	Popis
Z1 Závada kategorie A	Závada kategorie A = Výpadek Tyto závady řeší dohled v režimu 24/7
Z2 Závada kategorie B	Drobné vady , které neomezují základní funkčnost a běžný provoz aplikace/systému. Nelze je zjistit pomocí standardních monitorovacích prostředků, obvykle tyto závady nahlásí zákazník na helpdesk. Tyto závady řeší Content support v režimu NBD Response

Sjednané SLA			
		SLA pro závady kategorie A	SLA pro závady kategorie B
G1	Jeden výpadek	NBD response (dostupnost aplikace)	NBD Response (dostupnost aplikace)
G2	Celková dostupnost	99,9% (server z internetu)	-

Garance (D)DOS ochrany

Příloha č. 1 zadávací dokumentace

V případě, že rozsah útoku překročí technické možnosti řešení, Zhotovitel je povinen situaci proaktivně a neodkladně řešit a vynaložit úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat.

Response time pro Content support

Response time pro Content support je doba od přijetí požadavku, během které musí Zhotovitel potvrdit Objednateli přijetí požadavku na Aktualizaci a která nesmí přesáhnout NBD. Za potvrzení se považuje odeslání e-mailu zadavateli ze strany Zhotovitele obsahujícího identifikaci pracovníka, který je zodpovědný za řešení požadavku.

Garance pro Content support

Úkon	SLA
C1 Oznámení o přijetí požadavku na aktualizaci (pro požadavky zadané přes Systém Ticketing)	NBD
C2 Oznámení o přijetí požadavku na aktualizaci	NBD

Úkon	SLA
(pro požadavky zadané emailem)	Garance

Předplacené hodiny

Úkon	Počet hodin měsíčně
S1 Předplacený Content support	64

V Praze dne 18.12.2025



Příloha číslo III.

Finanční plán

Příloha číslo III. ke Smlouvě o poskytování servisní podpory pro WWW prezentace, aplikace a servery Ministerstva zahraničních věcí ČR, uzavřené mezi Etnetera Core a.s. a Ministerstvem zahraničních věcí ČR

Všechny ceny uvedené v této Smlouvě jsou bez daně z přidané hodnoty (DPH), která bude k uvedeným cenám připočtena v zákonem stanovené výši k datu uskutečnění zdanitelného plnění. Změna výše DPH v době účinnosti Smlouvy není považována za změnu Smlouvy podléhající sjednání dodatku.

Souhrn ceny (bez DPH):

Položka	Cena plnění
H1 Provoz aplikací a systémů	706.320 Kč
H4 Předplacený Content support (1.400 Kč/hod)	537.600 Kč
Celkem:	1.243.920 Kč

Smluvní pokuta při nesplnění SLA

Při prvním porušení garance G1 (Jeden výpadek) v kalendářním měsíci, náleží Objednateli smluvní pokuta, jejíž výše se stanoví dle následující tabulky. Smluvní pokuta za jeden Výpadek náleží Objednateli za každou položku pouze (1) jedenkrát v daném kalendářním měsíci, ale čas Výpadku se přičítá k plnění garance G2 (kumulovaný výpadek).

Nedodržení garance G1 (jeden výpadek)	Smluvní pokuta
SG1 Prezentace www.mzv.gov.cz	5.000 Kč

Do výsledného součtu pro stanovení splnění garance G2 (kumulovaný výpadek), dle Přílohy č. II této Smlouvy, budou započítány všechny výpadky dle limitů uvedených v Z1 (Závady kategorie A), které se udály v daném kalendářním měsíci. Pokud součet celkového času jednotlivých výpadků přesáhne limity uvedené v následující tabulce, náleží Objednateli smluvní pokuta ve stanovené výši za každou jednotlivou položku podle toho, jaký limit nebude v příslušném kalendářním měsíci splněn.

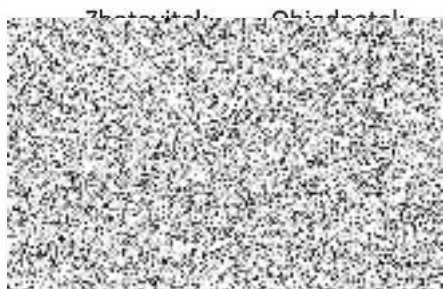
Nedodržení garance G2 (celková dostupnost)	Smluvní pokuta
SG1 Dostupnost serveru www.mzv.cz	5.000 Kč

Smluvní strany se dohodly, že smluvní pokuta v příslušném kalendářním měsíci bude stanovena v souladu s výše uvedeným výpočtem s tím, že její výše je dohodou smluvních stran limitována maximální částkou odpovídající měsíční ceně SLA, tedy součtu cen v tabulkách G1 a G2 této přílohy.

V případě, že služba ochrany proti útoku (D)DOS nebude naplněna, náleží Objednateli v daném měsíci smluvní pokuta ve výši 5.000 Kč

Příloha č. 1 zadávací dokumentace

V Praze dne 18. 12. 2025



Příloha číslo IV.

Kontakty a odpovědné osoby

Příloha číslo IV. ke Smlouvě o poskytování servisní podpory pro WWW prezentace, aplikace a servery Ministerstva zahraničních věcí ČR, uzavřené mezi Etnetera Core a.s. a Ministerstvem zahraničních věcí ČR

Kontaktní informace pro klientskou podporu a servis Zhotovitele

Objednatel má možnost kontaktovat servisní pracovníky Zhotovitele pomocí těchto kontaktů nebo pomocí e-mailů uvedených u jednotlivých odpovědných osob:

Telefon (recepce)	
Dohledová služba (Helpdesk) 24/7 nonstop	
Hlášení bezpečnostních incidentů:	
System Ticketing	JIRA

Kontakty a odpovědné osoby na straně Zhotovitele

Account Manager -

Project Manager -

Člen představenstva a CIO -

Kontakty a odpovědné osoby na straně Objednatele

Vedoucí oddělení internetové prezentace -

Změna smluv:

Hlášení přerušení provozu:

Dohled provozu:

Podávání požadavků: