

TATO **SMLOUVA O SERVISNÍ ČINNOSTI A PROVOZU WEBOVÝCH ŘEŠENÍ** (dále jen "**Smlouva**") je uzavřena dle § 1746 odst. 2 a násl. občanského zákoníku, č. 89/2012 Sb. v platném znění (dále jen „Zákon“), níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi těmito smluvními stranami:

Správa Pražského hradu, se sídlem Hrad I. nádvoří č.p. 1, Hradčany, 119 08 Praha 1, IČO: 49366076, zastoupená Ing. Ivo Velíškem CSc., ředitelem, bankovní spojení: xxx, číslo účtu: xxx, plátce DPH (dále jen "**Uživatel**").

-a-

FG Forrest, a.s. se sídlem v Praze 8, Pernerova 635/57, Karlín, 186 00, IČO: 25290568, zastoupená Ing. Radovanem Jelenem, místopředsedou představenstva, bankovní spojení: xxx, číslo účtu: xxx, plátce DPH (dále jen "**Poskytovatel**"). Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6941.

(Poskytovatel a Uživatel jsou dále společně uváděni též jako "**Strany**" nebo jednotlivě jako "**Strana**")

I. Předmět a rozsah plnění

1. Předmětem plnění dle Smlouvy je činnost Poskytovatele pro Uživatele spočívající v:

- A) poskytování pravidelných služeb specifikovaných v příloze číslo 2** (dále jen „Služby“) a
 - B) poskytování servisních činností webových řešení** dle čl. II. Smlouvy (dále jen „Činnosti“) a
 - C) úpravě vztahů mezi Poskytovatelem a Uživatelem** (Činnosti a Služby jsou dále společně uváděny jako „Plnění“)
- vše na webové prezentaci prazskyhradarchiv.cz.

II. Servisní činnosti webových řešení

1. Činnostmi se pro účely Smlouvy rozumí všechny služby, související s provozováním webových řešení, jako například jejich doplňování a úpravy, tedy činnosti, které mohou být také chápány dle § 2586 a násl. Občanského zákoníku jako zhotovení díla. Zpracování a poskytování servisních činností dále vychází z technické specifikace ze dne 4.7.2018 odsouhlasené oběma Stranami.
2. Činnosti budou Uživateli poskytovány na základě písemné či emailové objednávky, doručené Poskytovateli (dále jen „Objednávka“) za podmínek dále uvedených.
3. V Objednávce je Uživatel povinen podrobně specifikovat Činnosti (předmět objednávky) a termín, ve kterém mají být Činnosti Poskytovatelem provedeny.
4. Na základě obdržené Objednávky sdělí Poskytovatel Uživateli cenovou kalkulaci Objednávky v souladu s cenou uvedenou dle bodu II. přílohy číslo 2 této smlouvy a dobu potřebnou k provedení Činností ode dne účinnosti závazné objednávky dle odst. 5 tohoto článku, a to bez zbytečného odkladu po jejím obdržení.
5. V případě, že Uživatel s cenou za Činnosti stanovenou dle předešlého bodu a dobou potřebnou k provedení Činností bude souhlasit, zašle Poskytovateli závaznou objednávku, ze které bude toto jeho souhlasné stanovisko zřejmé. Poskytovatel se zavazuje tuto závaznou objednávku akceptovat nejpozději do 3 pracovních dnů, přičemž akceptaci závazné objednávky oznámí Uživateli. Smluvní strany berou na vědomí, že takto akceptovaná objednávka je účinná dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., v platném znění. Po účinnosti akceptované objednávky zahájí Poskytovatel bez zbytečného odkladu práce na její realizaci.
6. Práce na Činnosti se řídí touto Smlouvou a § 1746, odst. 2 a násl. občanského zákoníku, pokud nebude uzavřena samostatná smlouva o dílo.
7. Strany se dohodly pro případ, že by výstup ze zhotovení Činností splňoval znaky autorského díla podle příslušných autorskoprávních předpisů (dále jen „**Výstup**“) a pro případ, že se Strany dle čl. II. odst. 8. níže nedohodnou jinak, že:
 - a) dnem převzetí na základě předávacího protokolu uděluje Poskytovatel Uživateli **výhradní oprávnění užívat příslušný Výstup všemi způsoby užití, po celou dobu trvání majetkových autorských práv a bez teritoriálního a množstevního omezení, a**

- b) odměna za výkon užívacích práv k Výstupu je zahrnuta v ceně Činností stanovené dle čl. II. odst. 4. a 5. výše., a
 - c) Uživatel je oprávněn shora popsané oprávnění k užití Výstupu nebo jeho část poskytnout, převést či postoupit na osobu, která s Uživatelem k datu podpisu Smlouvy tvoří koncern a/nebo která v budoucnu bude s Uživatelem tvořit koncern.
8. Strany se dohodly, že čl. II. odst. 7. výše se nepoužije v těchto případech:
- a) Poskytovatel doručí Uživateli spolu s cenovou kalkulací dle čl. II. odst. 4 výše návrh užívacích práv k Výstupu a Uživatel tento návrh spolu s cenovou kalkulací dle čl. II. odst. 5 výše schválí (tj. užívací práva k Výstupu budou uvedena v závazné objednávce). Pokud Uživatel dle předchozí věty návrh užívacích práv k Výstupu neschválí, není Poskytovatel povinen takovou Činnost poskytnout; v případě, že Poskytovatel tuto Činnost přesto poskytne, není Uživatel povinen schválit návrh užívacích práv k Výstupu dodatečně a rozsah užívacích práv k příslušnému Výstupu bude stanoven dle čl. II. odst. 7. výše, nebo
 - b) Uživatel odsouhlasí návrh užívacích práv k Výstupu, který mu Poskytovatel doručí buď s cenovou kalkulací Činnosti dle čl. II. odst. 4. výše nebo kdykoliv před potvrzením poskytnutí Činnosti dle čl. II. odst. 7. výše. Výše uvedený souhlas Uživatele bude deklarován v předávacím protokolu dle čl. II. odst. 7. výše podepsaném oběma Stranami, jehož přílohou bude úplné znění rozsahu užívacích práv k Výstupu, nebo
 - c) Strany uzavřou samostatnou smlouvu upravující rozsah užívacích práv k příslušnému Výstupu. Uživatel není povinen návrh užívacích práv k Výstupu doručený Poskytovatelem dle písm. a) výše schválit nebo dle písm. b) výše schválit dodatečně; takové jednání Uživatele není porušením Smlouvy.
9. Poskytovatel odpovídá za to, že Uživatel bude v rozsahu dle Smlouvy nebo v rozsahu stanoveném dle čl. II. odst. 8. výše oprávněn užit Výstup a že užitím Výstupu nebudou ohrožena či porušena osobnostní a majetková práva třetích osob.
10. Veškeré předměty práv duševního vlastnictví, jež náležejí Uživateli, popř. třetí osobě, zejména práva k logu třetí osoby a dalším označením a podkladům od Uživatele zpřístupněným Poskytovateli za účelem plnění předmětu Smlouvy (dále společně jen „**Označení**“), nejsou Smlouvou jakkoliv dotčeny. Označení je Poskytovatel oprávněn použít výlučně v rozsahu a za podmínek dle Smlouvy. Porušení ustanovení tohoto odstavce se považuje za podstatné porušení Smlouvy opravňující Uživatele k odstoupení od Smlouvy.

III. Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel nese vůči Uživateli odpovědnost za kvalitu poskytovaných Plnění v rozsahu dle této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Uživateli Plnění řádně s odbornou péčí a v dohodnutých termínech.
2. Poskytovatel je povinen učinit veškerá opatření směřující ke spolehlivé ochraně webového řešení a dat Uživatele dle odsouhlasené technické specifikace v souvislosti s využíváním Plnění. Poskytovatel se zavazuje při poskytování Plnění jednat tak, aby nedocházelo ke škodám.
3. Poskytovatel je povinen Uživateli poskytovat Plnění v rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Pro případ nedodržení garancí uvedených v příloze č. 3 Service Level Agreement této Smlouvy má Uživatel práva specifikovaná níže v této příloze.
4. Plnění bude provozováno na infrastruktuře Poskytovatele. Není možná přenositelnost plnění z infrastruktury Poskytovatele na infrastrukturu Uživatele. V případě požadavku na přenositelnost poskytne Poskytovatel Uživateli návrh řešení a cenovou kalkulaci.
5. Pro případ jakéhokoliv porušení povinností stanovených touto smlouvou ze strany Poskytovatele, je Poskytovatel povinen zaplatit Uživateli smluvní pokutu ve výši 5.000,-Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý případ porušení povinností vyplývajících z této smlouvy.

IV. Práva a povinnosti Uživatele

1. Uživatel se zavazuje neužívat Plnění v rozporu s účinnými právními předpisy, zejména k páčání trestné činnosti nebo k neoprávněným zásahům do práv duševního vlastnictví. V případě, že Uživatel bude využívat Plnění v rozporu se Smlouvou či účinnými právními předpisy a pokud ani do 30 dnů od obdržení písemného upozornění ze strany Poskytovatele nezjedná nápravu, má Poskytovatel právo přerušit nebo omezit poskytování Plnění do doby zjednání nápravy Uživatelem. V tomto případě nemá Uživatel právo uplatňovat slevu z ceny za poskytování Plnění, požadovat náhradu škody, ani se domáhat jiných práv z titulu odpovědnosti za vady.
2. Uživatel bere na vědomí, že ujednání Smlouvy se vztahují pouze na ta webová řešení Uživatele, které byly vytvořeny Poskytovatelem nebo jím jsou pro Uživatele spravovány.

V. Cena plnění. Platební podmínky

1. Cena za Služby je stanovena v příloze číslo 2 Smlouvy a cena za Činnosti bude stanovena vždy v konkrétní Objednávce dle čl. II Smlouvy v souladu s cenou služeb dle bodu II. přílohy číslo 2 této smlouvy, nebude-li dohodnuto jinak. První platba ceny za Služby po účinnosti této smlouvy bude stanovena ve výši adekvátního podílu ceny za Služby v období od účinnosti této smlouvy do konce prvního kalendářního měsíce poskytování Služeb.
2. Cena za Služby bude fakturována vždy 1x měsíčně na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem nejpozději do posledního dne příslušného měsíce, za který má být platba uhrazena. Splatnost daňového dokladu se sjednává 21 dní ode dne doručení daňového dokladu Uživateli. Fakturace první platby ceny za Služby po účinnosti této smlouvy bude fakturována ke konci prvního kalendářního měsíce poskytování Služeb.
3. Cena za Činnosti bude fakturována vždy zástupcem Uživatele odsouhlaseného přehledu provedených prací na konci měsíce, ve kterém byly činnosti poskytnuty Uživateli. Daňový doklad bude vystaven Poskytovatelem nejpozději do 5. dne měsíce následujícího po měsíci, za který má být cena za Činnosti uhrazena. Splatnost daňového dokladu se sjednává 21 dní ode dne doručení daňového dokladu Uživateli. Postup odsouhlasení přehledu prací bude vycházet z technické specifikace odsouhlasené oběma Stranami. Na daňovém dokladu budou specifikovány jednotlivé Činnosti s uvedením čísla jejich závazné objednávky Uživatele.
4. Daňový doklad bude vystaven se všemi zákonnými náležitostmi, včetně uvedení čísla účtu používaného pro ekonomickou činnost Poskytovatele, na který má být platba poukázána a který je zároveň registrován v Registru plátců DPH dle § 96 zákona o DPH. Pokud nebude daňový doklad splňovat zákonné náležitosti včetně čísla účtu používaného pro ekonomickou činnost registrovaného v Registru plátců DPH nebo nebude vystaven na základě Uživatelem odsouhlaseného oceněného soupisu poskytnutých Činností, má Uživatel právo na jeho vrácení, přičemž splatnost nového daňového dokladu bude opět stanovena na 21 dní. Cena bude uhrazena bankovním převodem na účet Poskytovatele uvedený na daňovém dokladu, který je zároveň registrován v Registru plátců DPH. V případě, že je Poskytovatel plátce DPH, není Uživatel oprávněn uhradit Plnění na jiný bankovní účet než ten, který je registrován v Registru plátců DPH.
5. V případě prodlení s úhradou Plnění se Uživatel zavazuje uhradit Poskytovateli úrok z prodlení v souladu s nařízením vlády č. 351/2013 Sb., v platném znění, z dlužné částky za každý den prodlení.
6. Touto smlouvou sjednané smluvní pokuty nemají vliv na náhradu škody v plné výši, smluvní strany tak mezi sebou vylučují aplikaci ustanovení § 2050 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Smluvní pokuty budou fakturovány na základě samostatně vystaveného daňového dokladu se splatností 21 dnů ode dne jejich vystavení, nebude-li dále v této smlouvě stanoveno jinak. Smluvní strany sjednávají možnost započtení vzájemných pohledávek dle § 1982 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
7. Sleva z měsíční ceny Infrastruktura a provoz uvedené v příloze č. 2 této smlouvy (bod I) bude poskytnuta dle přílohy číslo 3 (bod III Provoz serverů) této smlouvy Poskytovatelem poskytnuta v následujícím kalendářním měsíci, tj. po měsíci, ve kterém byly výpadky provozu, tzn. následující celková měsíční paušální částka bude při fakturaci ponížena o poskytnutou slevu z ceny Infrastruktura a provoz.

VI. Účinnost Smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou Stran a účinnosti dnem řádného předání díla dle objednávky č. OB180624 vystavené Objednatelem k 18. 5. 2018 a je uzavřena na dobu určitou do 30. 6. 2022. Smluvní strany berou na vědomí, že smlouva bude uveřejněna v registru smluv v souladu s ustanovením zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění.
2. Obě Smluvní strany jsou oprávněny Smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba pro obě Strany je stanovena na tři měsíce a začíná běžet od prvního kalendářního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé ze Stran. Výpověď lze podat pouze písemnou formou.
3. Smlouvu lze ukončit též dohodou Stran.
4. Uživatel je dále také oprávněn od této smlouvy odstoupit, neprovádí-li Poskytovatel Plnění v souladu s touto smlouvou, a to ani po písemném upozornění Uživatele ve lhůtě jím určené k nápravě. Neplnění těchto povinností Poskytovatelem se považuje za podstatné porušení smlouvy.
5. Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit, je-li Uživatel v prodlení s proplacením faktur delším než 60 kalendářních dní nebo neposkytuje-li součinnost, a to ani po písemném upozornění

Poskytovatele ve lhůtě jím určené k nápravě. Neplnění těchto povinností se považuje za podstatné porušení smlouvy.

6. Odstoupením od smlouvy smlouva zaniká, když projev vůle oprávněné strany odstoupit od smlouvy je doručen druhé straně.
7. V případě ukončení smlouvy se Poskytovatel zavazuje Uživateli poskytnout součinnost při přenosu a předání starých archivních webů uvedených v technické specifikaci odsouhlasené oběma Stranami. Poskytovatel na základě písemné výzvy Uživatele k poskytnutí této součinnosti zpracuje návrh možného řešení, vyčíslí náklady spojené s jejím poskytnutím a navrhne možný časový harmonogram. Součinnost bude ze strany Poskytovatele poskytnuta na základě písemného odsouhlasení návrhu řešení, nákladů a harmonogramu Oběma stranami. V tomto případě bude obdobně postupováno jako u objednávky Činností dle článku II., odst. 5 smlouvy. Za nesplnění této povinnosti je Poskytovatel povinen uhradit Uživateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: desettisíc korun českých).

VII. Záruka

1. Poskytovatel se tímto zavazuje, že plnění dodané Poskytovatelem dle objednávky č. OB180624 vystavené Objednatelem k 18. 5. 2018 a dále poskytované v rámci servisních činností webových řešení dle článku II. Smlouvy bude ke dni jeho řádného předání dle Smlouvy a 24 měsíců poté, za předpokladu jeho neměnnosti pro prostředí, na které byl projekt optimalizován nebo zavedení pouze změn Poskytovatelem písemně odsouhlasených, splňovat parametry stanovené ve Smlouvě a bude způsobilé k jeho užití, tedy plně funkční ve vztahu k funkčnosti stanovené ve Smlouvě.
2. Při vzniku vad během záruční doby se Poskytovatel zavazuje neprodleně po písemném oznámení vad Uživatелеm učinit nezbytná opatření k jejich odstranění. Odstranění vad Poskytovatel provede ve lhůtě stanovené smluvními stranami v závislosti na charakteru vady. Reklamace je považována za včasnou, je-li uplatněna Uživatелеm ve lhůtě 3 dnů po předání plnění u vad zjevných anebo do 5 dnů poté, co tyto vady zjistil, u vad skrytých. Uživatel je povinen ve své reklamaci uvést, v čem spatřuje vady plnění a jak se projevují, datum, kdy vadu zjistil, zda mu vznikla škoda a jakého rozsahu, uvést číslo Smlouvy a datum dodávky. Na vyžádání je Uživatel povinen umožnit Poskytovateli ověřit si vady přímo u Uživatele.
3. Záruka za jakost se nevztahuje na vady vzniklé v důsledku nevhodného použití, neodborného užití a manipulace ani na jiné vady plnění, jejichž vznik svým jednáním či opomenutím zapříčinil Uživatel nebo třetí osoby.

VIII. Závěrečná ustanovení

1. Pokud se při plnění Smlouvy vyskytne potřeba provedení dalších aktivit, které nejsou ve Smlouvě obsaženy, nebo které si Uživatel přeje nad rámec sjednaného rozsahu prováděných Plnění, bude o nich uzavřen písemný dodatek ke Smlouvě, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak, v němž se vymezí jejich obsah, doba provedení a jejich cena.
2. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny smluvním partnerem, nepřístupní třetím osobám bez jeho předchozího písemného souhlasu a ani tyto informace nepoužijí pro jiné účely než pro plnění podmínek této smlouvy, a to po celou dobu trvání smlouvy i po jejím skončení, a to až do doby než se tyto informace stanou obecně známé. To neplatí v případě, kdy Uživateli vznikne povinnost výše uvedené informace poskytnout podle obecně závazných právních předpisů, a dále, bude-li o tyto informace požádán svým zřizovatelem. Poskytovatel je povinen k ochraně tohoto obchodního tajemství zavázat i osoby, které použije k Plnění.
3. Veškerá oznámení a jiná sdělení učiněná podle Smlouvy musí být vypracována písemně a nabudou účinnosti okamžikem doručení Straně, které jsou určena, a to na adresu jejího sídla uvedenou v záhlaví Smlouvy. Každá Strana může pro účely plnění Smlouvy a doručování úkonů podle ní změnit adresu svého sídla či fakturační adresu, a to oznámením doručeným druhé Straně a učiněným v souladu se Smlouvou písemně. Taková změna nabývá účinnosti okamžikem doručení oznámení o této změně druhé Straně, není-li v oznámení stanoven pozdější okamžik účinnosti změny. Jestliže se nepodaří písemnost z jakéhokoliv důvodu doručit druhé straně, považuje se písemnost za doručenou desátým (10) dnem ode dne jejího odeslání Stranou druhé Straně.
4. Strany se zavazují, že budou postupovat v souladu s oprávněnými zájmy druhé Strany a že skuteční veškeré právní jednání, které se ukáže být objektivně nezbytné pro realizaci transakcí předpokládaných Smlouvou a pro dosažení jejího účelu. Závazek součinnosti podle tohoto odstavce se vztahuje pouze na takové úkony Stran, které objektivně přispějí či mají přispět k dosažení účelu Smlouvy.
5. Osobní údaje předané smluvními stranami navzájem se smluvní strany zavazují zpracovávat pouze po dobu účinnosti této smlouvy a za účelem jejího naplnění.

6. Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž Poskytovatel obdrží po jejich podpisu jedno vyhotovení a Uživatel dvě vyhotovení.
7. Tato Smlouva se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění.
8. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
 - příloha číslo 1 – Kontaktní informace;
 - příloha číslo 2 – Shrnutí seznamu a ceny Plnění;
 - příloha číslo 3 – Service Level Agreement;

NA DŮKAZ SROZUMĚNÍ S VÝŠE UVEDENÝM zástupci Stran Smlouvu podepsali následovně:

FG Forrest, a.s.

Správa Pražského hradu

Podepsán: _____
Jméno: Ing. Radovan Jelen
Funkce: místopředseda představenstva
Datum: _____
Poskytovatel

Podepsán: _____
Jméno: Ing. Ivo Velíšek, CSc.
Funkce: ředitel
Datum: _____
Uživatel

příloha číslo 1 – Kontaktní informace

xxx

příloha číslo 2 – Shrnutí seznamu a ceny Plnění

Tato příloha shrnuje přehled dohodnutých pravidelných služeb zajišťovaných Poskytovatelem a jejich ceny. Konkrétní rozsah a definice Služeb vychází z technické specifikace odsouhlasené oběma Stranami.

| Produkt/služba | Cena/měsíc |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| I. Infrastruktura a provoz – Služba dle článku I, odst. 1, písm. A Smlouvy | |
| Provoz serveru | xxx Kč |
| Profylaxe - update, zálohování, monitoring | 1 hod./měsíc xxx Kč |
| II. Správa obsahu webu webmastery FG – Činnosti dle článku II Smlouvy | |
| Volný počet hodin/měsíc pro správu obsahu webu | 0 |
| Sazba za provedení úprav v režimu "Urgent" (Kč/hod.) | xxx Kč |
| Sazba za provedení úprav v režimu "Update" (Kč/hod.) | xxx Kč |
| III. Monitoring úspěšnosti webu – Služba dle článku I, odst. 1, písm. A Smlouvy | |
| On-line monitoring návštěvnosti webu v rozsahu dle technické specifikace odsouhlasené oběma Stranami | do 500 tis. PV/M xxx Kč |
| Volný počet hodin/měsíc pro pravidelné konzultace | 0 |
| Sazba pro konzultace nad daty z monitoringu (Kč/hod.) | xxx Kč |
| Cena celkem v Kč bez DPH/měsíc | 3 490 Kč |
| <i>K uvedeným cenám bude připočtena DPH v platné zákonné výši.</i> | |

Bližší specifikaci Služby – Infrastruktura a provoz a Monitoring úspěšnosti webu – tj. rozsah této Služby si smluvní strany odsouhlasily v rámci technické specifikace.

příloha číslo 3 - Service Level Agreement

1. Definice použitých zkratk a termínů

Pro účely této Přílohy Smlouvy se pod následujícími pojmy rozumí:

Webová řešení - software (aplikace, webová prezentace atp.), který je provozován na serveru Poskytovatele či jeho smluvních partnerů

Server - hardware a příslušný software, na kterém jsou provozována webová řešení

2. Tato příloha upravuje přehled všech poskytnutých garancí v oblastech:

- I. Vady plnění**
- II. Správa obsahu webu**
- III. Provoz serveru**

3. Pro případ nedodržení garancí uvedených v této příloze Smlouvy má Uživatel práva specifikovaná níže v této příloze.

4. Na smluvní pokuty uplatňované dle této přílohy číslo 3 bude Uživatelem vystaven daňový doklad.

I. Vady plnění

Vadou Plnění se pro účely Smlouvy rozumí rozpor mezi skutečnými vlastnostmi Plnění nebo jeho částí a vlastnostmi, které jsou Poskytovatelem deklarovány jako Poskytované garance.

Mezi Vady plnění nepatří výpadky v provozu serveru a garance změny obsahu webového řešení.

Poskytovatel se zavazuje v případě výskytu jakékoliv vady, bezodkladně po zjištění této skutečnosti informovat vhodným způsobem Uživatele, ať už půjde o zjištění vady prostřednictvím automatického či manuálního monitorování. Poskytovatel se zavazuje odstranit vadu ve lhůtě a za podmínek stanovených pro příslušný typ vady v závislosti na garanci poskytované v souvislosti s poskytovanou službou. Poskytovatel se zavazuje bezodkladně po odstranění vady informovat vhodným způsobem Uživatele o jejím odstranění včetně uvedení celkového času odstraňování vady.

A. Poskytované garance

| Poskytované garance dle kategorizace vad | Reakční doba | Lhůta pro odstranění vady | Reakční doba | Lhůta pro odstranění vady |
|------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------------|---------------------------|
| | v pracovní dny 8.00-17.00 | | mimo pracovní dobu | |
| vada A – Kritická | 4 hodiny | 32 hodin | 48 hodin | 60 hodin |
| vada B – Hlavní | 6 hodiny | 48 hodin | 48 hodin | 72 hodin |
| vada C – Vedlejší | 36 hodin | 3 dny | 48 hodin | 5 dnů |
| vada D – Kosmetická | 48 hodin | 10 dnů | 48 hodin | 10 dnů |

B. Sankce v případě nedodržení garancí

V případě neposkytnutí garance specifikované v bodě A. se zavazuje uhradit Poskytovatel Uživateli tyto sankce:

| Vada | Sankce | Popis |
|----------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | 1 500 Kč bez DPH | za každou započatou hodinu prodlení v případě nedodržení Reakční doby a Lhůty pro odstranění vady pro případ poruchy spadající do kategorie A . |
| B | 1 000 Kč bez DPH | za každou započatou hodinu prodlení v případě nedodržení Reakční doby a Lhůty pro odstranění vady pro případ poruchy spadající do kategorie B . |
| C | 1 000 Kč bez DPH | za každých započatých 12 hodin prodlení v případě nedodržení Reakční doby a Lhůty pro odstranění vady pro případ poruchy spadající do kategorie C . |
| D | 1 000 Kč bez DPH | za každých započatých 24 hodin prodlení v případě nedodržení Reakční doby a Lhůty pro odstranění vady pro případ poruchy spadající do kategorie D . |

Kategorizace Vad a jejich řešení

| Vada | Popis |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | <p>Služba není dostupná – dostupnost webového řešení je kriticky ohrožena.</p> <p>(a) V případě kritické Vady má Poskytovatel tyto povinnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reakční doba – garantovaná doba od zjištění vady Poskytovatelem či jejího nahlášení Poskytovateli Uživatelem ▪ servisní zásah proveden co nejdříve od zjištění vady Poskytovatelem či jejího nahlášení Poskytovateli Uživatelem ▪ nepřetržitá práce na odstranění Vady v co nejkratším čase <p>(b) Lhůta pro odstranění vady nebo snížení její závažnosti na kategorii B, C či D:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ garantovaná doba od zjištění Vady Poskytovatelem či jejího nahlášení Poskytovateli Uživatelem do okamžiku úplného odstranění vady. <p>(c) Poskytovatel je povinen informovat Uživatele ihned poté, co odstraní Vadu.</p> |
| B | <p>Služba je částečně dostupná – dostupnost webového řešení je znatelně ohrožena.</p> <p>(a) V případě hlavní Vady má Poskytovatel tyto povinnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reakční doba - garantovaná doba od zjištění Vady Poskytovatelem či jejího nahlášení Poskytovateli Uživatelem ▪ servisní zásah proveden co nejdříve od zjištění Vady Poskytovatelem či jejího nahlášení Poskytovateli Uživatelem ▪ nepřetržitá práce na odstranění Vady v co nejkratším čase <p>(b) Lhůta pro odstranění Vady nebo snížení její závažnosti na kategorii C či D:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ garantovaná doba od zjištění Vady Poskytovatelem či jejího nahlášení Poskytovateli Uživatelem. <p>(c) Poskytovatel je povinen informovat Uživatele ihned poté, co odstraní Vadu.</p> |
| C | <p>Limitovaný provoz – služba není omezena kriticky a toto omezení nemá zásadní dopad na provoz webového řešení nebo jeho dostupnost.</p> <p>(a) V případě vedlejší Vady má Poskytovatel tyto povinnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reakční doba – garantovaná doba od zjištění Vady Poskytovatelem či jejího nahlášení Poskytovateli Uživatelem <p>(b) Lhůta pro odstranění Vady nebo snížení její závažnosti na kategorii D:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ garantovaná doba od zjištění Vady Poskytovatelem či jejího nahlášení Poskytovateli Uživatelem <p>(c) Poskytovatel je povinen informovat Uživatele ihned poté, co odstraní Vadu.</p> |
| D | <p>Vada neovlivní provoz služby ani dostupnost. Služba není v zásadě omezena.</p> <p>(a) V případě kosmetické Vady má Poskytovatel tyto povinnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reakční doba – garantovaná doba od zjištění Vady Poskytovatelem či jejího nahlášení Poskytovateli Uživatelem <p>(b) Lhůta pro odstranění Vady:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vada bude odstraněna v další verzi aplikačního software nebo řádným opravným softwarem (patch). <p>(c) Poskytovatel je povinen informovat Uživatele ihned poté, co odstraní Vadu.</p> |

Incident Management

Poskytovatel postupuje dle níže uvedených pravidel a postupů pro monitoring provozu serveru a webových řešení.

1. Monitoring provozu probíhá následujícími způsoby:

a. **automatické monitorování**

Všechny důležité procesy a aplikace na serveru jsou nepřetržitě monitorovány v režimu 7 x 24 x 365 (nepřetržitě celý rok).

Internetový systém je samomonitorovací – tzn., že je programově ošetřen tak, že systém průběžně kontroluje, zda je vše v pořádku a v případě detekce Vady zasílá automaticky SMS zprávu zástupci Poskytovatele.

b. **manuální monitorování**

Poskytovatel v pracovní době pravidelně monitoruje provoz prováděním sérií kontrol při každém vstupu do systému pro provedení rutinních záležitostí jakou je např. zálohování.

c. **externí monitorování**

V případě, že je toto umožněno, jedná se o dohled ze strany Uživatele; v případě detekce Vady upozorní pověřený zástupci Uživatele telefonicky odpovědné osoby na straně Poskytovatele.

2. Zásady řešení nenadálých situací mají následující kroky:

- a. **Oznámení Vady** - je kontaktována odpovědná osoba Poskytovatele a zpravena o výskytu Vady. Kontakt bude probíhat na základě automatického monitorovacího systému, manuálního monitorování či externího monitorování Uživatelem. V případě externího monitorování Uživatelem bude kontakt probíhat s kontaktními osobami uvedenými v příloze č. 1 Smlouvy. Uživatel informuje Poskytovatele emailem. Uživatel při nahlášení Vady předá Poskytovateli popis projevů Vady a popis postupu, při němž k Vadě došlo. Uživatel rovněž určí, jaký dopad má Vada na jeho činnost dle uvedené **Kategorizace Vad**. Tyto informace předá neprodleně Poskytovateli.
- b. **Vyhodnocení kategorie Vady a rozsahu práce**
- i. **Rozsah Vady** - prvním úkolem odpovědné osoby Poskytovatele je vyhodnocení rozsahu Vady.
 - ii. **Analýza** - Poskytovatel v dohodnuté době začne s analýzou a odstraňováním Vady podle její kategorie, nebo zajistí ekvivalentní náhradní řešení k dočasnému **překonání Vady**.
 - iii. **Kategorie Vady** - v případě odlišného chápání kategorie Vady Uživatelem a Poskytovatelem bude, do doby než dojde ke shodě, Poskytovatel přistupovat k Vadě s péčí odpovídající kategorii, do které byla zařazena Uživatelem. Nedojde-li bez zbytečného odkladu ke shodě v chápání kategorie Vady, určí spolu Strany třetí nezávislý subjekt, který kategorii Vady určí, přičemž toto jeho rozhodnutí se Strany zavazují respektovat. V případě, že bude Stranami dohodnuto určení kategorie Vady třetím nezávislým subjektem, musí být zároveň dohodnuto, jakým způsobem a kým budou hrazeny náklady, které si tento třetí nezávislý subjekt bude v souvislosti s určením kategorie vady účtovat. Pokud nebude dohodnuto jinak, uhradí každá ze Stran polovinu těchto nákladů.
- c. **Řešení Vady**
- i. **Začátek Vady** - za začátek Vady je považován okamžik jejího nahlášení Uživatelem prostřednictvím emailu na kontaktech uvedených v příloze č. 1 Smlouvy, v oznámení Uživatel specifikuje informace uvedené v písm. a. tohoto bodu, nebo okamžik kdy je Uživatel kontaktován pracovníkem Poskytovatele, rovněž emailem, při zjištění Vady, a to dle toho co nastane dříve.
 - ii. **Reakční doba** - osoba odpovědná na straně Poskytovatele musí reagovat do reakční doby podle kategorie Vady uvedené v části Kategorizace Vad a jejich řešení počítané od času Oznámení Vady, nehledě na to, jestli upozornění vzejde z automatického monitorovacího systému, manuálního monitorování či externího monitorování Uživatelem.
 - iii. **Lhůta pro odstranění Vady** - Vada bude odstraněna do cílového času podle kategorie Vady uvedeného v části Kategorizace Vad a jejich řešení. Do časů uvedených v části Poskytované garance se nezapočítává doba, kterou potřebuje Uživatel na zjištění, zda byla Vada odstraněna.
 - iv. **Odstranění Vady**
 1. Odstranění vady probíhá buď výměnou vadného dílu (pokud jde o vadu HW), nebo zprovozněním záložního serveru.
 2. Způsobila-li Vada ztrátu dat, dochází k jejich obnovení ze zálohy.
 3. Za odstranění Vady je též považováno snížení kategorie Vady, přičemž lhůta pro odstranění Vady v této snížené kategorii se počítá od okamžiku nahlášení Vady v původní kategorii.
 - v. **Oznámení o ukončení Vady** - O konci Vady a tedy konci závadného stavu bude informován zástupce Uživatele, který Vadu oznámil (popř. ten, kterému vada byla oznámena, byla-li zjištěna automatickým či manuálním monitorováním), a to stejným způsobem jako byla Vada oznámena, nebude-li dohodnuto jinak. V oznámení bude uveden celkový čas, po kterou Poskytovatel vadu odstraňoval.

II. Správa obsahu webového řešení – Činnosti dle článku II Smlouvy

Pod pojmem Správa obsahu webu se rozumí: garance změny obsahu webového řešení dle požadavků Uživatele ve lhůtách uvedených níže.

Vztahuje se na činnosti, které souvisí se změnou již existujícího obsahu webového řešení a spadající do kompetencí role Webmaster Executive Poskytovatele: úprava textů, změny HTML kódu a dílčí grafické úpravy webového řešení (nikoliv zásadní změny designu).

Všechny ostatní požadavky na změnu musí být řešeny v souladu s postupem uvedeným v bodě II. Servisní činnosti webových řešení této Smlouvy.

Detailní specifikace služby Správa obsahu je součástí technické specifikace služeb odsouhlasené oběma Stranami.

A. Poskytované garance

SLA Standard

| Poskytované garance | Reakční doba | Lhůta pro zapracování úprav | Reakční doba | Lhůta pro zapracování úprav |
|---------------------|---------------------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|
| | v pracovní dny 8.00-17.00 | | mimo pracovní dobu | |
| Urgent | | 1 hodina | | |
| Update | 8 hodiny | 48 hodin | | ---- |

B. Sankce v případě nedodržení garancí

V případě neposkytnutí garance specifikované v bodě A), se zavazuje uhradit Poskytovatel Uživateli tyto sankce:

| Sankce: | | Popis |
|----------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Urgent | 1 000 Kč bez DPH | za každou započatou hodinu prodlení v případě nedodržení Reakční doby a Lhůty pro zapracování úprav pro případ požadavku spadající do kategorie Urgent . |
| Update | 500 Kč bez DPH | za každou započatou hodinu prodlení v případě nedodržení Reakční doby a Lhůty pro zapracování úprav pro případ požadavku spadající do kategorie Update . |

III. Provoz serverů

Pod pojmem Provoz serverů se rozumí: garance provozu serverů provozovaného Poskytovatelem, na kterém jsou provozována webová řešení Uživatele.

Detailní specifikace služby Provoz serveru je součástí technické specifikace služeb odsouhlasené oběma Stranami

A. Poskytované garance

Poskytovatel garantuje nepřetržitý provoz serverů, na kterých je provozována webová prezentace www.prazskyhradarchiv.cz. Pokud dojde k výpadku provozu serveru, má Uživatel nárok, v závislosti na délce výpadku provozu serveru, na následující slevu z měsíční ceny za poskytování Služeb dle přílohy číslo 2 této smlouvy – Infrastruktura a provoz:

| | Výpadky/měsíc do | Sleva |
|---------|------------------|-------|
| 99,50 % | 3,6 hod. | 10 % |
| 99,00 % | 7,2 hod. | 20 % |
| 98,00 % | 14,4 hod. | 30 % |
| 97,00 % | 21,6 hod. | 50 % |
| 95,00 % | 36,0 hod. | 100 % |

B. Sankce v případě nedodržení garancí

1. V případě, že měsíční provoz serveru provozovaného Poskytovatelem, na němž běží webová řešení Uživatel, bude z důvodů vzniklých na straně Poskytovatele nižší než 99,5 %, má Uživatel nárok na snížení ceny položky **Infrastruktura a provoz** uvedené v příloze č. 2 Smlouvy. O jednotlivých výpadcích provozu serveru a jejich délce se Poskytovatel zavazuje neprodleně informovat Uživatele. Poskytovatel se zavazuje informovat o výpadku Uživatele v pracovní době od 8:00 do 17:00 hod nebo v případě, že k výpadku dojde mimo pracovní dobu, o víkendu či svátcích, ihned následující pracovní den.
2. Výše slevy za nedodržení provozu serveru je uvedena v bodě A. Poskytované garance.
3. Slevu lze uplatnit pouze v případě výpadků Serveru, které byly prokazatelně způsobeny ze strany či na podkladě zavinění Poskytovatele.
4. Za nedostupnost serveru provozovaného Poskytovatelem se pro účely poskytnuté slevy položky Provoz serveru nepovažuje:
 - a) nedostupnost serveru způsobená zásahem vyšší moci;
 - b) nedostupnost serveru způsobená poruchou či nefunkčností sítě Internet v rozsahu územní působnosti České republiky;
 - c) nedostupnost serveru způsobená neposkytnutím vyžádané součinnosti ze strany Uživatele;
 - d) nedostupnost serveru způsobená plánovanou a Uživateli předem oznámenou dobou odstávky pro potřeby údržby;
 - e) výpadky serveru hlášené Uživatелеm, které nejsou zjištěné nebo potvrzené Poskytovatelem;
 - f) jakákoli doba, kdy je poskytování Plnění Poskytovatelem dle této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu pozastaveno;
 - g) čas, který potřebuje Uživatel na zjištění skutečnosti, zda je Vada odstraněna.
5. Do měsíčního součtu Výpadku provozu Serveru se započítává celková doba trvání všech výpadků **delších než 2 minuty**.
6. Jednotlivé výpadky a incidenty se za celý kalendářní měsíc sčítají.
7. Na konci každého kalendářního měsíce smluvní strany odsouhlasí celkovou dobu trvání výpadků v daném kalendářním měsíci a z toho plynoucí nárok Uživatele na slevu měsíční ceny položky Infrastruktura a provoz.