

Smlouva o poskytování služeb

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

Smluvní strany

Česká agentura na podporu obchodu/CzechTrade

státní příspěvková organizace nezapsaná v obchodním rejstříku

se sídlem: Štěpánská 15, Praha 28, 120 00.

zastoupena: **Ing. Radomilem Doležalem, MBA, generálním ředitelem**

IČ: 00001171, DIČ: CZ00001171

(dále jen "**Objednatel**")

a

CMI News s.r.o.

zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl C vložka 306914

se sídlem: Sokolovská 979/209, 190 00 Praha 9

zastoupena: **Martinou Říhovou a Danielem Častvajem, jednatelem**

IČ: 07749147, DIČ: CZ07749147

(dále jen "**Poskytovatel**")

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku na základě úplného konsensu o všech níže
uvedených ustanoveních tuto

smlouvu o poskytování redakčních služeb pro portál BusinessInfo.cz

(dále jen „**Smlouva**“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

TATO SMLOUVA JE UZAVÍRÁNA NA ZÁKLADĚ VÝSLEDKU OTEVŘENÉHO NADLIMITNÍHO ŘÍZENÍ S NÁZVEM „POSKYTOVÁNÍ REDAKČNÍCH SLUŽEB PRO PORTÁL BUSINESSINFO.CZ“. VEŠKERÉ PODMÍNKY V TÉTO SMLouvĚ UVEDENÉ MUSEJÍ BÝT VYKLÁDÁNY V SOULADU SE ZADÁVACÍMI PODMÍNKAMI K VÝŠE UVEDENÉ VEŘEJNÉ ZAKÁZCE.

2. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1. Účelem této Smlouvy je zajištění realizace předmětu Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky (dále jen „**Zadávací dokumentace**“), tj. vymezení podmínek pro poskytování služeb Poskytovatelem, a to v souladu s požadavky Objednatele definovanými touto Smlouvou.
- 2.2. Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace včetně příloh. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
 - 2.2.1. v případě jakékoliv pochybnosti ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený v Zadávací dokumentaci;
 - 2.2.2. v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace;
 - 2.2.3. Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Předmětem této Smlouvy je poskytování služeb (dále jen „**Služby**“), které budou poskytovány v souladu s:
 - 3.1.1. požadavky Objednatele na plnění uvedenými v **Příloze č. 1 Zadávací dokumentace**.
- 3.2. Poskytovatel se zavazuje v rámci poskytování Služeb realizovat pro Objednatele všechna plnění obsažena v Příloze č. 1 Zadávací dokumentace.
- 3.3. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Služeb, a to v rozsahu, který je vymezen v této Smlouvě a v Příloze č. 1 Zadávací dokumentace a za řádně poskytnutá plnění zaplatit Poskytovateli odměnu.

- 3.4. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté Služby, a to vždy po akceptaci Služeb, to vše za podmínek touto Smlouvou dále stanovených.
- 3.5. Objednatel poskytne Poskytovateli součinnost za předpokladu, že si Poskytovatel tuto součinnost výslovně písemně vyžádal a s ohledem na předmět plnění této Smlouvy lze její poskytnutí po Objednateli spravedlivě požadovat. Objednatel zejména není povinen poskytnout Poskytovateli požadovanou součinnost v rozsahu, v jakém si Poskytovatel může zajistit obdobné plnění, jako je předmět požadované součinnosti, jinými způsoby než prostřednictvím součinnosti Objednatele, nebo pokud je předmět požadované součinnosti součástí předmětu plnění této Smlouvy.
- 3.6. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby sám, nebo s využitím poddodavatelů uvedených v **Příloze č. 4** této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Objednatelem. Smluvní strany výslovně uvádějí, že při poskytování Plnění prostřednictvím jakékoliv třetí osoby dle tohoto odstavce má Poskytovatel odpovědnost, jako by Plnění poskytoval sám.

4. TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby po celou dobu trvání této Smlouvy, tj. 48 měsíců, a to od její účinnosti, přičemž Poskytovatel se zavazuje řádně dokončit poskytování Služeb dle této smlouvy, a dále dle harmonogramu uvedeného v Příloze č. 1 Zadávací dokumentace.
- 4.2. Místem poskytování plnění je sídlo Objednatele či sídlo Poskytovatele, případně jiná místa na území ČR určená Objednatelem.
- 4.3. Pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Služby také ve svých vlastních prostorách a výstupy Služeb zasílat Objednateli některou z forem elektronické komunikace nebo předávat na datovém médiu.

5. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 5.1. Poskytovatel je povinen poskytovat své plnění podle této Smlouvy řádně a včas. Poskytovatel je povinen postupovat při plnění této Smlouvy s náležitou odbornou péčí, podle pokynů Objednatele a aplikovat při poskytování plnění podle této Smlouvy procesy „best practice“.
- 5.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby pouze prostřednictvím osob uvedených v seznamu osob podílejících se na poskytování Služeb, který je samostatnou **Přílohou č. 4 této smlouvy**, kterými v rámci veřejné zakázky na

základě které byla uzavřena tato Smlouva, prokazoval splnění kvalifikace (dále jen „členové realizačního týmu“ či jednotlivě jako „člen realizačního týmu“).

- 5.3. V případě, že je práce člena realizačního týmu **nedostatečná** nebo neuspokojivá, je Objednatel oprávněn požadovat jeho nahrazení a Poskytovatel je povinen nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení výzvy tuto změnu člena realizačního týmu na svůj náklad a nebezpečí zajistit a provést, avšak až po písemném odsouhlasení Objednatelem. Jedná se zejména o případy, kdy kvalita poskytování Služeb neodpovídá požadavkům této Smlouvy, např. nebyly-li poskytnuty řádně a/nebo včas, nejsou plněny pokyny Objednatele, nebo je dán jiný závažný důvod pro změnu člena realizačního týmu. Pokud se jedná o takového člena realizačního týmu, kterým Poskytovatel v zadávacím řízení na základě, kterého byla uzavřena tato Smlouva prokazoval kvalifikaci, musí mít nový člen realizačního týmu stejnou nebo vyšší úroveň kvalifikace než nahrazovaný člen týmu. Zároveň je Poskytovatel povinen aktualizovat seznam osob podílejících se na poskytování Služeb, který je samostatnou **Přílohou č. 4** této Smlouvy.
- 5.4. V případě, že Poskytovatel zjistí, že člen realizačního týmu v průběhu poskytování Služeb pozbyl požadovanou kvalifikaci uvedenou v zadávací dokumentaci, nebude se tento člen dále podílet na poskytování Služeb. Poskytovatel je povinen toto bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli a zároveň navrhnout nového člena realizačního týmu za podmínek v předchozím odstavci.
- 5.5. Požadavky na způsob a rozsah poskytování Služeb jsou podrobně definovány v **Příloze č. 1 Zadávací dokumentace**.

6. AKCEPTACE

- 6.1. Poskytované Služby a způsob jejich Akceptace se řídí dle Přílohy č. 1 Zadávací dokumentace.
- 6.2. Akceptace všech Služeb a díla, která jsou výsledkem Služeb (i těch, jejichž výsledkem nejsou dokumenty ani dílo) probíhá písemným schválením měsíčního Výkazu poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 2** této Smlouvy (dále též „**Výkaz plnění**“), Objednatelem.
- 6.3. Výkaz plnění předloží Poskytovatel Objednateli ke schválení nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od skončení příslušného kalendářního měsíce. Objednatel ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů ode dne předložení Výkazu plnění ke schválení tento Výkaz plnění schválí, nebo sdělí Poskytovateli odůvodněné výhrady k obsahu předloženého Výkazu plnění, zejména tehdy, pokud Výkaz plnění neodpovídá skutečně poskytnutým Službám v daném měsíci. Poskytovatel na základě výhrad Objednatele předloží opravený Výkaz plnění do pěti (5)

pracovních dnů ode dne obdržení výhrad **Objednatele**. Schvalování opraveného Výkazu plnění se řídí tímto ustanovením. Tento postup lze použít i opakovaně.

6.4. Akceptace SLA

- 6.4.1. Akceptaci Služeb a úkolů, které podléhají parametrům Service Level Agreement (SLA) v souladu s přílohou č. 5 této smlouvy, musí vždy předcházet Report o plnění SLA (dále též „**Report**“) vycházející z nástroje řízení task managementu, Report bude předložen Poskytovatelem a schválený **Objednatelem**. Report musí popisovat veškeré informace o plnění Service Level Agreement (dále též „**SLA**“) viz Příloha č. 5 smlouvy. Každá odchylka od podmínek SLA v daném období musí být zachycena v Reportu a současně s ní musí být uveden její konkrétní dopad na plnění SLA. Plnění SLA za jednotlivé parametry vycházející z Reportu musí být uvedeno v příslušném akceptačním protokolu a v případě, že **Objednateli** vznikl nárok na smluvní sankci, musí být výše smluvní sankce a její výpočet v akceptačním protokolu uveden. **Objednatelem** podepsaný akceptační protokol **Poskytovatel** vždy předkládá jako přílohu faktury. Formát dokumentu navrhne **objednatel** na základě tabulky SLA – přílohy č. 5. této Smlouvy.
- 6.4.2. Vznese-li **Objednatel** výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se **Poskytovatel** do 3 pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dle připomínek **Objednatele** a takto upravený dokument předat **Objednateli** k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky **Objednatele** přetrvávají nebo **Objednatel** identifikuje výhrady a připomínky nové, je **Objednatel** oprávněn postupovat podle tohoto odst. 6.4.2 i opakovaně.
- 6.5. Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením výhrad nebo připomínek **Objednatele** k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, nebude to mít vliv na dohodnuté termíny pro akceptaci dokumentu.
- 6.6. Lhůty uvedené v tomto čl. 6 Smlouvy platí, pokud se Smluvní strany nedohodnou písemně jinak.
- 6.7. Povinnost vést a uchovávat dokumentace je odpovědností **Poskytovatele**. **Poskytovatel** má povinnost vytvářet, udržovat a archivovat následující dokumentaci:
- Veškeré originály účetních dokladů a originály dalších dokumentů souvisejících s realizací předmětu Veřejné zakázky. Účetní doklady budou uchovány způsobem uvedeným v zákoně č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.
 - Vnitřní předpisy **Poskytovatele**, které sám používá pro provozování předmětné služby či při poskytování Služeb.

6.8. Audit SLA a smluvních podmínek

- Objednatel je oprávněn sám, či skrze třetí osobu kdykoliv provést audit smluvních povinností včetně kontroly souladu výkonu aplikovatelných vnitřních předpisů Poskytovatele.
- Doba ohlášení auditu nebude kratší než 5 pracovních dnů. Poskytovatel je povinen poskytnout osobám auditora veškerou součinnost a zázemí, fyzický přístup k vlastní nebo pronajaté infrastruktuře, dokumentaci, které souvisí z provozování služby. Poskytovatel sám navrhne strukturu hodnocení (systém rozčlenění) auditovaných služeb a systém klasifikace ve třech stupních:
 - v pořádku
 - s připomínkou
 - neuspokojivé
- V případě nálezu s připomínkou nebo neuspokojivé, je Poskytovatel povinen na své náklady vytvořit akční plán na odstranění vady/důvodu tohoto hodnocení ve stanovené lhůtě a podmínkách.

7. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

7.1. Poskytovatel se zavazuje:

- 7.1.1. neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
- 7.1.2. upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky poskytování Služeb, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
- 7.1.3. upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
- 7.1.4. i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody. V takovém případě má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- 7.1.5. informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvní strany Poskytovatele;

- 7.1.6. zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na **pracovištích** Objednatele, dodržovaly platné a účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, jiné bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a environmentální předpisy a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele **předem** obeznámil nebo které jsou všeobecně známé;
- a
- 7.1.7. upozorňovat včas Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele,
- 7.2. Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné ke splnění povinností Objednatele dle § 219 ZZVZ, popř. obdobného ustanovení předpisu jej nahrazujícího, tj. zejména informaci o ceně uhrazené za plnění dle této Smlouvy v předchozím kalendářním roce plnění Smlouvy, a to nejpozději do 28. února následujícího kalendářního roku.
- 7.3. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.
- 7.4. V rámci plnění nese Poskytovatel plnou zodpovědnost za soulad s licenčními požadavky a autorskými právy (dále jen „licence“) u nástrojů třetích stran, které jsou při poskytování Služeb Poskytovatelem užívány či u výstupů, které jsou Objednateli předávány. Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí součinnosti a podrobení se kontrole, a to i ze strany třetích osob, které k tomu Objednatel zmocní. V případě zjištěného nesouladu je Poskytovatel povinen uvést licence podle tohoto odstavce Smlouvy do souladu a do zákonné podoby, a to neodkladně, přičemž případné nároky vzniklé z této situace jdou zcela k tíži Poskytovatele.

8. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 8.1. Cena a platební podmínky jsou specifikovány v **Příloze č. 3** této Smlouvy.

9. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA

- 9.1. Pokud jsou poskytnuté Redakční služby nebo jejich část dle této Smlouvy chráněny právy duševního vlastnictví, poskytuje Poskytovatel Objednateli výhradní, časově neomezenou a neodvolatelnou licenci k užití takového autorského díla nebo jeho části Objednatelem či třetími osobami určenými Objednatelem, a to za účelem řádné realizace předmětu této Dohody (dále jen „Licence“). V případě, že není možné Objednateli poskytnout výhradní licenci,

upozorní Poskytovatel na tuto skutečnost v dostatečném časovém předstihu a zajistí alespoň poskytnutí nevýhradní licence Objednateli.

9.2. V souladu s požadavkem Objednatele obsaženým v zadávací dokumentaci Poskytovatel prohlašuje, že:

9.2.1. Výkon majetkových autorských práv k informačnímu obsahu vyplývajících z plnění dle této Smlouvy se řídí ustanovením § 58 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 (dále jen „autorský zákon“).

9.2.2. Objednatel se v souladu s ustanovením § 58 odst. 7 autorského zákona považuje za zaměstnavatele.

9.2.3. Osobnostní autorská práva k tomuto autorskému dílu zůstávají nedotčena. Odměna za tvorbu a údržbu informačního obsahu portálu BusinessInfo.cz (dále také jako „Portál“) zcela zahrnuje odměnu, příp. dodatečnou odměnu za výkon majetkových práv dle autorského zákona a poskytnutí veškerých Licencí dle této Smlouvy, vyjma autorských práv k dílům dodaným Poskytovateli Objednatelem nebo prostřednictvím Objednatele.

9.2.4. Poskytovatel prohlašuje, že Objednatel je a bude oprávněn výhradně vykonávat všechna majetková (autorská) práva k informačnímu obsahu Portálu jako dílu soubornému, jakož i ke všem jeho částem, které Poskytovatel dodal, a že tímto výkonem práv ani postoupením práva výkonu na Objednatele nedojde k porušení práv duševního vlastnictví, zejména práv autorských žádné třetí osoby. Poskytovatel prohlašuje, že má souhlas autora/autorů s postoupením práva výkonu (Licence) na Objednatele. V případě, že takový souhlas nemá, zajistí nabytí takového práva přímo pro Objednatele.

9.2.5. Výhradní licence k informačnímu obsahu Portálu nebo jeho části bude Poskytovatelem na Objednatele postoupena ke dni vložení informačního obsahu nebo jeho části do systému Portálu, a to v neomezeném rozsahu časovém, územním i množstevním. Objednatel je oprávněn ke všem způsobům užití informačního obsahu Portálu nebo jeho části.

9.2.6. Poskytovatel se zavazuje v každém případě předem písemně (e-mailem nebo doporučeným dopisem) informovat Objednatele o povaze jakéhokoli možného omezení, pokud jde o poskytnutí autorských práv dle předchozích odstavců tohoto článku Objednateli, a tato omezení neprodleně odstranit.

9.2.7. Poskytovatel se zavazuje uhradit Objednateli veškeré škody a ztráty vzniklé Objednateli z titulu porušení autorských a jiných obdobných práv třetích stran způsobených poskytnutými Službami nebo

informačním obsahem v souvislosti s užitím Služeb Objednatelem v souladu s ustanoveními této Dohody, které budou vůči Objednateli uplatněny třetí stranou.

- 9.2.8. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že oprávnění užít autorské dílo či jeho část na základě Licence je uděleno v následujícím rozsahu:
- 9.2.9. V případech, kdy se jedná o díla, která jsou zaměstnaneckými díly Objednatele, nejsou tato díla předmětem Licence, ale majetková autorská práva vykonává a další nakládání s těmito díly provádí výhradně Objednatel na základě autorského zákona.
- 9.2.10. V případech, kdy se jedná o díla, která jsou výlučnými zaměstnaneckými díly Poskytovatele, postupuje Poskytovatel na Objednatele v rámci Licence právo vykonávat majetková autorská práva k těmto dílům dle § 58 odst. 1 poslední věta autorského zákona. V případech, kdy toto postoupení není možné z důvodu absence souhlasu fyzické osoby, která dílo vytvořila, poskytuje Poskytovatel Objednateli v rámci Licence výhradní oprávnění tato díla užívat všemi způsoby a v neomezeném rozsahu, včetně práva do těchto děl jakkoliv zasahovat, ať již sám, nebo prostřednictvím třetích osob, a to od okamžiku jejich protokolárního předání a převzetí dle této Dohody; součástí tohoto oprávnění je právo toto oprávnění postoupit třetí osobě či poskytnout třetí osobě podlicenci.
- 9.2.11. V případech, kdy se Licence vztahuje k dílům, k nimž vykonávají majetková autorská práva z titulu kolektivního díla Poskytovatel a Objednatel společně (a ve vztahu k fyzickým osobám, které toto dílo na straně Poskytovatele vytvořily, se jedná o zaměstnanecká díla Poskytovatele), je Objednatel oprávněn rozhodovat o užití a dalším nakládání s těmito díly výhradně dle svého uvážení. Tedy nakládat s těmito díly stejně, jako v případě popsaném v odst. 9.2.1 či odst. 9.2.2 Smlouvy.
- 9.2.12. V případech, kdy se Licence vztahuje k dílům, k nimž nevykonává majetková autorská práva výlučně Poskytovatel, ale vážnou na nich práva třetích osob, je Objednatel oprávněn užít tato díla minimálně v rozsahu a způsobem nezbytném pro naplnění účelu Veřejné zakázky a Poskytovatel je povinen Objednateli toto oprávnění zajistit. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na případy dle tohoto odst. 9.2.4. Smlouvy a vynaložit maximální snahu k získání co nejširšího oprávnění k nakládání s těmito díly, vždy však nejméně v rozsahu a způsobem uvedeném v první větě odst. 9.2.4 Smlouvy.
- 9.3. Licence k jednotlivým částem Služeb nebo vnímatelným zachycením výsledků Služeb, které se považují za autorská díla, se uděluje okamžikem provedení Služby a jejího převzetí Objednatelem dle této Dohody.

- 9.4. Jakákoliv data poskytnutá Objednatelem jsou výhradním duševním vlastnictvím Objednatele a Poskytovateli jejich zpracováním nevzniká žádné oprávnění k nakládání s těmito daty. Poskytovatel garantuje, že zpracováním těchto dat nedojde k porušení práv třetích osob. Objednatel se považuje za pořizovatele jakékoliv databáze, která vznikne jako součást poskytovaných Služeb.

10. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 10.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby, popř. jejich zástupce. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve všech záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 10.2. Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškeré úkony v rámci akceptačních procedur dle této Smlouvy, zastupovat strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům) nebo jejich zmocněným zástupcům.
- 10.3. Jména oprávněných osob jsou uvedena v **Příloze č. 4** této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.
- 10.4. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

11. OCHRANA INFORMACÍ

- 11.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
- 11.1.1. si mohou vzájemně vědomě nebo opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),
 - 11.1.2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 11.2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 11.3. Za třetí osoby podle odst. 11.2 se nepovažují:
- 11.3.1. zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - 11.3.2. orgány smluvních stran a jejich členové,
 - 11.3.3. ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,

11.3.4. ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí Poskytovatelé Objednatele, a to i potenciální,

za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeným s plněním dle této Smlouvy nebo je zpřístupnění informací potřebné pro výkon jejich funkce a **důvěrné** informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za min. stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.

- 11.4. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOÚ“) a Nařízení **Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679** ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit všechny osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 11.5. Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle ZOÚ a GDPR, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech povinností zejm. ohlašovacích, které citovaný zákon a citované Nařízení vyžadují, a obstarat příp. nezbytné souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.
- 11.6. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se Poskytovatel zavazuje neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.
- 11.7. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími

stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

- 11.8. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku 11 Smlouvy se vztahuje pouze na Poskytovatele.
- 11.9. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné formě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.
- 11.10. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 11.10.1. se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - 11.10.2. měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem ujednání smluvních stran o ochraně informací obsaženého v jiné smlouvě,
 - 11.10.3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 11.10.4. po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
 - 11.10.5. mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci.
- 11.11. Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 11.3 Smlouvy, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 11.12. Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.
- 11.13. Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne

ustanovení tohoto článku 11 Smlouvy a jejich účinnost přetrvává i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

11.14. Poskytovatel dále výslovně prohlašuje a bere na vědomí, že tato Smlouva nepředstavuje jeho obchodní tajemství ani neobsahuje jeho důvěrné informace a souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu zveřejněna na webových stránkách určených **Objednatelem** či jinak.

11.15. Jakýkoliv bezpečnostní incident týkající se důvěrných informací nebo osobních údajů spravovaných **Objednatelem**, je Poskytovatel povinen okamžitě nahlásit **Objednateli**.

12. SANKCE A NÁHRADA ŠKODY

12.1. V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním Služeb či výstupů Služeb dle této Smlouvy z důvodů neležících na straně Poskytovatele má **Objednatel** nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení Poskytovatele a za každé jednotlivé porušení zvlášť.

12.2. Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky a uhradit druhé smluvní straně náhradu škody vedle uplatněné smluvní pokuty. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na nárok **Objednatele** na náhradu škody v plné výši.

12.3. Smluvní pokuty jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

12.4. **Objednatel** je oprávněn domáhat se náhrady škody v plné výši, přičemž škodou se rozumí alespoň skutečná škoda a náklady, které musel **Objednatel** vynaložit v důsledku porušení povinnosti Poskytovatele. Jakékoliv omezení výše či druhu náhrady škody dle této Smlouvy či v souvislosti s ní není přípustné. Škoda se hradí v penězích, případně uvedením do předešlého stavu podle volby **Objednatele** v každém jednotlivém konkrétním případě.

12.5. Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.

12.6. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody.

13. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 13.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v Registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., avšak nikoliv dříve než 1.7.2025. Před tímto datem tedy nemůže být ze smlouvy plněno. Uveřejnění v registru smluv zajistí Objednatel v souladu se zákonnými povinnostmi. Smlouva se uzavírá na dobu dle odst. 4.1 této Smlouvy.
- 13.2. Objednatel má právo od této Smlouvy písemně odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení Poskytovatelem, přičemž za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména, nikoli však výlučně:
- 13.2.1. Prodlení Poskytovatele s poskytováním Služeb po dobu delší než 10 dnů, a dále porušení jakékoli povinnosti Poskytovatele vyplývající ze Smlouvy, které Poskytovatelem nebylo napraveno ani v dodatečně lhůtě poskytnuté Objednatel, která nebude kratší než 10 dnů.
 - 13.2.2. Dostane-li se Poskytovatel do úpadku, stavu hrozícího úpadku, moratoria, dojde k zahájení likvidace smluvní strany, uvalení nucené správy, nebo uplatnění zajišťovacího prostředku postihujícího podstatnou část majetku Poskytovatele.
 - 13.2.3. Odstoupí-li Objednatel od Smlouvy, Poskytovatel uhradí náklady migrace služeb k jinému poskytovateli, tj. bezúplatně poskytne součinnost pro provedení migrace. Tato povinnost součinnosti Poskytovatele trvá i po ukončení účinnosti Smlouvy.
 - 13.2.4. Porušení/nedodržení jakékoli povinnosti Poskytovatele uvedené v čl. 5. či čl. 9 této Smlouvy.
- 13.3. Poskytovatel má právo od této Smlouvy písemně odstoupit z důvodu jejího podstatného porušení Objednatel, kterým se rozumí výlučně:
- 13.3.1. prodlení Objednatele s hrazením ceny za plnění dle této Smlouvy po dobu delší než 30 dnů; a
 - 13.3.2. prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti nezbytné pro plnění této Smlouvy po dobu delší než 30 dnů.
- 13.4. Odstoupení od této Smlouvy je účinné následujícím dnem po doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 13.5. Zánikem této Smlouvy v důsledku odstoupení kterékoliv ze smluvních stran není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto dle této Smlouvy před účinností odstoupení, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající.
- 13.6. Ukončením účinnosti této Smlouvy z jakéhokoli důvodu nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se udělené Licence ze strany Poskytovatele Objednateli, nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut, pokud rozhodné skutečnosti pro tyto vznikly před ukončením této Smlouvy,

ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti Smlouvy.

13.7. V případě ukončení smlouvy kteroukoliv smluvní stranou nebo vypršením platnosti smlouvy, vzniká explicitní povinnost **Poskytovatele** poskytnout součinnost pro provedení migrace k jinému poskytovateli. V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním součinnost má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení Poskytovatele s poskytnutím součinnosti a za každý jednotlivý případ porušení zvlášť (zejm. se vztahuje na povinnosti Poskytovatele související s převedením účtu). Tato smluvní pokuta je limitována do výše 500.000 Kč (slovy: pětset tisíc korun českých). Uhrazením smluvní pokuty není vyloučen ani limitován nárok Objednatele na náhradu škody vzniklou porušením povinnosti ze strany Poskytovatele.

14. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 14.1. Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 14.2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců.
- 14.3. Nebude-li sporná záležitost vyřešena dle odst. 14.2 Smlouvy, bude tento spor rozhodován s konečnou platností u věcně příslušného obecného soudu České republiky. Místní příslušnost soudů rozhodujících ve sporech dle této Smlouvy se sjednává podle sídla Objednatele, není-li to vyloučeno platnými a účinnými právními předpisy.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě vzestupně číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
- 15.2. Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že Objednatel je oprávněn v souvislosti se svojí zákonnou povinností uveřejnit originál podepsané Smlouvy vč. příloh v elektronické podobě, a to bez časového omezení.
- 15.3. Poskytovatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

15.4. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele:

15.4.1. provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele za Poskytovatelem, ani

15.4.2. postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na třetí osobu.

15.5. Smluvní strany se tímto dohodly, že Poskytovatel není bez předchozího výslovného souhlasu Objednatele oprávněn postoupit či převést jakákoliv práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu.

15.6. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.

15.7. Poskytovatel není oprávněn postoupit tuto Smlouvu ani jakékoliv práva a povinnosti z ní vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

15.8. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1: Specifikace a harmonogram plnění

Příloha č. 2: Vzor Výkazů plnění

Příloha č. 3: Cena a platební podmínky

Příloha č. 4: Oprávněné osoby, realizační tým a seznam poddodavatelů

Příloha č. 5: Service Level Agreement

15.9. V případě rozporu mezi textem této Smlouvy a textem přílohy má přednost ustanovení textu této Smlouvy.

15.10. Tato Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána ve čtyřech (4) vyhotoveních, přičemž všechna vyhotovení mají platnost originálu. Tři (3) vyhotovení této Smlouvy obdrží Objednatel a jedno (1) vyhotovení Smlouvy obdrží Poskytovatel. V případě rozporu mezi textem této Smlouvy a textem přílohy má přednost ustanovení textu této Smlouvy.

15.11. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem na základě své pravé, vážné a svobodné vůli, nikoliv tísní či omylu, souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

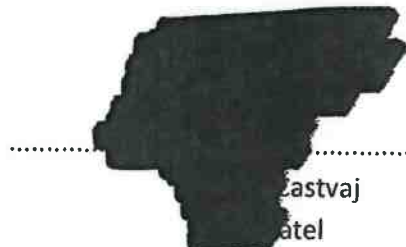
Poskytovatel

V Praze dne 20. 3. 2025

V Praze dne 20. 3. 2025


Ing. Radomil Doležal,
generální ředitel


Martina Říhová
jednatelka


Zastvuj
atel

PŘÍLOHA Č. 1

Specifikace a harmonogram plnění

1. Harmonogram, požadavky na plnění a specifikace plnění, ke kterému se Poskytovatel zavázal ve své nabídce v rámci Přílohy č. 1.bod 6 Zadávací dokumentace.

Id.	Etapa/fáze	Od	Do
1.	Převzetí od původního dodavatele redakčních služeb a zajištění plnění (5 pracovních dní)	T0 pracovních dnů	T0 pracovních dnů
2.	Standardní měsíční plnění (47 a půl měsíce)	T0 pracovních dnů	T48.měsíc mínus 5 pracovních dnů
3.	Součinnost při přechodu k novému dodavateli (5 pracovních dní)	T48.měsíc mínus 5 pracovních dnů	konec T48.měsíce

Rozsah poskytovaných služeb bude pokrývat minimálně tyto činnosti:

A. Zpracování veškerých textových podkladů od Zadavatele a cca 30 partnerských institucí Portálu do formátu vhodného k publikaci na Portál

Redakce (Účastník) se zabývá zejména vyhledáním a průběžným zpracováváním veškerých textových podkladů, které jsou relevantní pro uživatele portálu BusinessInfo.cz. Tyto informace redakce aktivně (oslovuje instituce) či pasivně (obdrží podklady) získává od partnerů Portálu, mezi které patří zejména ministerstva a jejich podřízené organizace.

Pasivní normostrany

Výše uvedená forma zpracování se nazývá pasivním obsahem – rozumí se tím převzaté texty, které redakce edituje do formátu a stylu Portálu, přiřadí související informace (odkazy na jiné texty na portálu) a publikuje. Kromě základní korektury a formátování nijak zásadně do textu nezasahuje. Je evidován počet znaků, resp. normostran, který je redakcí vykazován.

Nejčastěji se jedná o texty zaslané partnery Portálu (například ministerstvo). Tyto podklady redakce může získat převzetím z webových stránek partnera či zaslané formou e-mailu apod. Je evidován počet „pasivních“ znaků, resp. normostran, který je redakcí vykazován.

B. Vlastní tvorba textů, článků a databází

Redakce vytváří vlastní texty (tj. aktivní – na základě své vlastní iniciativy a pravidelného monitoringu témat, případně zadání od Zadavatele), plní textové položky databází, vytváří anotace, upoutávky, novinky Portálu (newsletter), apod.

Aktivní normostrany

Aktivní normostrany označují zpracování vlastních textů a článků na základě redakčního plánu. Jsou to originální a nepřevzaté texty, které redakce sama vytváří a následně vloží do redakčního systému a publikuje se stejnou péčí jako v případě tzv. pasivních textů. Je evidován počet „aktivních“ znaků, resp. normostran, který je redakcí vykazován. Jeden publikovaný text se může skládat z obou typů textů. Např.: text tiskové zprávy je vykázan jako pasivní text, k němu doplněný autorský text redakce se započte jako aktivní text.

C. Zpracování odborného obsahu Portálu – například právní či daňové texty

Odborné texty

Za odborné texty jsou považovány zejména články z oblasti právních, účetních a daňových úkonů apod. Tyto texty jsou součástí zejména vertikály Ověřené postupy, návody a vzory (<https://www.businessinfo.cz/pravo/>), resp. též v sekci Právní průvodce <https://www.businessinfo.cz/rozcestnik/legislativa-a-pravo/pravni-pruvodce/>, případně jiných v budoucnosti nově vystavěných odborných speciálů. Tato vertikála poskytuje podnikatelům (uživatelům portálu) právní postupy a povinnosti ve formě, která je pro uživatele srozumitelná i bez právního a odborného vzdělání. Cílem článků je základní orientace v právních úkonech a mají tak přinést určitý prvotní vhled do problematiky pro laickou podnikatelskou veřejnost. Cílem článků není suplování služeb firem zabývajících se odborným poradenstvím. Jedná se o originální a nepřevzaté texty od odborníků, jejichž tvorbu redakce následně vloží do redakčního systému a publikuje se stejnou péčí jako tzv. pasivní texty. Je evidován počet „odborných“ znaků, resp. normostran, který je redakcí vykazován.

Účastník garantuje správnost textů a zajišťuje jejich průběžnou autorskou aktualizaci v čase.

D. Práce s CMS/redakčním systémem Zadavatele

Redakce tyto informace zpracovává a třídí prostřednictvím moderního redakčního systému Wordpress, ale některé podklady a obsah jsou zpracovávány i v jiných redakčních či informačních systémech Zadavatele, především systém agentury CzechTrade IS SINPRO.

Obsluha CMS/redakčního systému:

- Tvorba a plnění obsahu, publikace obsahu a komplexní správa obsahu (content management)
- Školení editorů a redaktorů obsahu
- Integraci obsahu třetích stran (webů) do portálu v případě potřeby
- Správa knihoven příloh, obrázků, fotografií, videí, databází
- Správa interních číselníků redakčního systému

E. Tvorba struktury obsahu, správa informací v databázích

Některé podklady se na portále publikují prostřednictvím záznamů databází (kalendář akcí, formuláře). Úkolem redakce je tyto databáze spravovat, doplňovat a aktualizovat v případě potřeby či zadání zadavatele nebo partnerů.

F. Aktualizace a monitoring textů a obsahu, včetně obsahu databází portálu, kontrola URL

Kromě tvorby nového obsahu je předpokládána pravidelná kontrola a správa obsahu Portálu. Redakce odpovídá za aktuálnost informací uveřejněných na Portálu.

G. Zpracování audio-video obsahu a publikace na Portálu

Audio/video obsah

Redakce vytváří a zpracovává také audio/video obsah, který publikuje na portálu BI a na platformách Youtube, Spotify, Apple Podcast, Captivate.

Práce zahrnuje video redakční, moderátorské, produkční, kameramanské, střihačské a postprodukční činnosti. Součástí dodávky je tedy kompletní výroba videa či podcastu od ideje přes veškerou související komunikaci až po publikaci obsahu na Youtube kanále BusinessInfo.cz (a dalších – např. platformy Soundcloud/Spotify) a zahrnuje i přípravu souvisejících promo podkladů pro propagaci obsahu na platformě i mimo ni.

Práce zahrnuje také distribuci a propagaci již obvykle hotového multimediálního obsahu na platformách jako YouTube, Spotify a Apple Podcasts.

Hlavním cílem je oslovit široké a relevantní publikum prostřednictvím optimalizace metadat, digitálního marketingu a analýzy výkonu. Redakce pracuje s profesionálně připraveným obsahem, který má za úkol zviditelnit a zlepšit jeho dosah.

Součástí práce je i aktivní správa publikovaného obsahu, optimalizace titulků, popisů a klíčových slov, implementace strategií propagace a distribuce na sociálních médiích, sledování a vyhodnocování výkonových metrik (zhlédnutí, zapojení, retence, zpětná vazba), návrhy a provádění zlepšení na základě analytických dat.

H. Obsahový a základní funkční dohled nad Portálem

Podpůrné činnosti

Podpůrné činnosti jsou ostatní činnosti, které souvisí s každodenními povinnostmi redakce. Tato činnost je evidována a vykazována prostřednictvím počtu hodin.

Schůzka

Schůzkou je myšleno setkání se zástupci Zadavatele při řešení redakčních plánů a harmonogramů, dále účasti na jednáních u partnerů či u zřizovatele portálu (MPO), či dalších setkání nutných k naplňování poslání portálu BusinessInfo.cz.

Příprava, kontrola, evidence

Příprava měsíčních či dlouhodobějších redakčních plánů, kontrola aktuálnosti obsahu portálu, komunikace s partnery portálu, Zadavatelem apod.

CH. Zpracovávání obsahu anglické verze Portálu

Anglická verze je v současnosti zpracovávána také v redakčním systému. Nejedná se o identickou zrcadlovou anglickou verzi českého portálu, ale o texty, které jsou zaměřeny na mírně odlišnou cílovou skupinu uživatelů.

V případě potřeby vkládání textů do anglické verze portálu, zajistí redakce (Dodavatel) na základě žádosti Zadavatele překlady do anglického jazyka, které vykáže v Projektovém řízení redakce formou normostran. Při publikaci bude text následně zaevidován v redakčním systému CMS formou pasivních znaků.

I. Zpracovávání mimořádných projektů dle požadavků Zadavatele

Mimo pravidelné měsíční plnění redakce zpracovává některé ucelenější obsahové projekty, či ad hoc texty podle požadavků Zadavatele či partnerů (například Souhrnné teritoriální informace). Práce redakce na mimořádných projektech Zadavatele se vykazuje hodinově. Redakce dále může být pověřena zpracováním mimořádných projektů i ve formě dílčích webových prezentací, microsite na systémech třetích stran (mimo infrastrukturu portálu Businessinfo.cz) a to dle aktuální situace a potřeb Zadavatele.

Souhrnné teritoriální informace (STI)

Kompletní publikace a aktualizace STI. Současný systém umožňuje ze strany MZV, resp. pracovníků zastupitelských úřadů ČR vkládat a aktualizovat STI přímo v IS SINPRO. Někdy však bude některé kompletní STI vkládat a aktualizovat redakce dle momentální situace.

J. Správa účtů portálu na sociálních sítích (Facebook, LinkedIn, X, Bluesky, YouTube, Spotify, Apple Podcast, Captivate)

Redakce provádí aktivní správu nad všemi účty na sociálních sítích v roli „admin“ s cílem jejich rozvoje a zvyšování efektivity. Vytváří a realizuje strategii obsahu na sociálních sítích a realizuje další adhoc požadavky.

Redakce reportuje a sleduje výkon a rozvoj sociálních sítích ve všech sledovatelných aspektech (dosah, návštěvnost, prokliky, míra zapojení, počty followerů, sdílení, povědomí apod.), tak, aby vznikl systém umožňující řídit sociální sítě na základě uživatelského chování a synergických efektů.

Redakce také realizuje procesy spojené s placenými i neplacenými kampaněmi na sociálních sítích (analýza, realizace, vyhodnocení, reporting).

PŘÍLOHA Č. 2
Vzor Výkazu plnění



Projekt: Poskytování redakčních služeb pro portál BusinessInfo.cz
Dodavatel:
Odběratel: Česká agentura na podporu obchodu/CzechTrade, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2

Předávací/akceptační protokol (výkaz prací a služeb)

Období/objednávka
Objednávka

Předmět předání: redakční práce				
Činnosti dle smlouvy	Jednotka	Počet odprac. Jednotek	jednotková cena	Kč bez DPH
Aktivní text	normostrana aktivní			
Pasivní text	normostrana pasivní			
Odborný text	normostrana odborná			
Zajištění překladů do angličtiny	normostrana			
Redaktorské práce	hod			
Správa sociálních sítí	hod			
Práce šéfredaktora spojená s provozem redakce a obsahovým rozvojem portálu	hod			
Odborné práce (aktualizace, konzultace apod.)	hod			
Audio/video práce	hod			
Poskytování služeb kontaktního centra pro uživatele portálu	hod			
Zpracování mimořádných projektů nad rámec běžného plnění dle požadavků Zadavatele	hod			
Celkem redakční práce (bez DPH):				
Celkem redakční práce – částka včetně DPH:				

Datum předání:

Předal za dodavatele:

Převzal za odběratele:



PŘÍLOHA Č. 3

Cena a platební podmínky

1. CENA

1.1. Cena Služeb je stanovena následovně:

	Jednotka/druh činnosti	Cena v Kč bez DPH
1	1 normostrana – Aktivní text	650,-
2	1 normostrana – Pasivní text	300,-
3	1 normostrana – Odborný text	950,-
4	1 normostrana – Zajištění překladů do angličtiny	400,-
5	Hodinová sazba (60 min) - Redaktorské práce	400,-
6	Hodinová sazba (60 min) - Správa sociálních sítí	400,-
7	Hodinová sazba (60 min) – Práce šéfredaktora spojená s provozem redakce a obsahovým rozvojem Portálu	600,-
8	Hodinová sazba (60 min) - Odborné práce (aktualizace, konzultace apod.)	1 000,-
9	Hodinová sazba (60 min) - Audio/video práce	700,-
10	Hodinová sazba (60 min) - Poskytování služeb kontaktního centra pro uživatele Portálu	350,-
11	Hodinová sazba (60 min) - Zpracování mimořádných projektů nad rámec běžného plnění dle požadavků Zadavatele	400,-

1.2. Tyto jednotkové ceny jsou pevné a úplné, tj. zahrnují veškerá plnění dle této Smlouvy v rámci poskytování Služeb.

2. PLATEBNÍ PODMÍNKY

2.1. Redakční služby budou objednávány u Poskytovatele prostřednictvím pravidelných dílčích měsíčních objednávek, které budou vystaveny na základě měsíčních plánů, které sestavuje Poskytovatel po dohodě s Objednatel. Návrh objednávky (redakční plán) zašle Poskytovatel Objednateli nejpozději 10. pracovní den měsíce, ke kterému se objednávka vztahuje. Součástí objednávky bude specifikace zadání stanovená Objednatel. V objednávkách bude specifikováno množství normostran obsahu, počet odpracovaných hodin a počet specifických úkonů. V případě potřeby Objednatele mohou být

objednávky zadávány i na jiné než měsíční bázi. Pro úplnost se konstatuje, že jedna normostrana obsahuje 1.800 znaků včetně mezer.

- 2.2. Cena Služeb bude zaplacená vždy po **skončení** kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby poskytovány, a to na **základě** faktury vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli měsíční Výkaz plnění za kalendářní měsíc, ve kterém byly Služby poskytovány, nejpozději 5. pracovní den následujícího měsíce a vystavit fakturu nejpozději do 2 pracovních dnů od akceptace Výkazu plnění. Objednatel neposkytuje zálohy v **souvislosti** s poskytováním Služeb dle této **Smlouvy**.
- 2.3. Součástí faktury bude i potvrzený Výkaz plnění dle čl. 6 Smlouvy.
- 2.4. Splatnost jednotlivých plateb dle této Smlouvy je stanovena na 30 dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel odešle fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po vystavení faktury.
- 2.5. Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůta splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.
- 2.6. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 2.7. Smluvní strany se dohodly na tom, že Poskytovatel není oprávněn činit jednostranná započtení svých pohledávek vzniklých na základě této Smlouvy či v souvislosti s ní vůči jakýmkoli pohledávkám Objednatele.
- 2.8. Platby se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře.
- 2.9. V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitě částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši odpovídajícím zákonnému výpočtu úroku z prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 2.10. Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ

daně, přičemž DPH uhradí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatelem.

- 2.11. Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**nespolehlivý plátc**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do 2 pracovních dní. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

PŘÍLOHA Č. 4

Oprávněné osoby, realizační tým a seznam poddodavatelů

1. OPRAVNĚNÉ OSOBY

Za Objednatele

Oprávněná osoba ve věcech smluvních	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
Oprávněná osoba ve věcech technických	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]

Za Poskytovatele

Oprávněná osoba ve věcech smluvních	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]
Oprávněná osoba ve věcech technických	Jméno a příjmení: [REDACTED] Telefon: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]

2. REALIZAČNÍ TÝM POSKYTOVATELE

Pozice člena týmu	Kontaktní údaje
Vedoucí/šéfredaktor projektu	[REDACTED]
Editor/zástupce šéfredaktora	[REDACTED]
Editor	[REDACTED]
Editor	[REDACTED]
Šéfredaktor internetového magazínu Exportmag.cz a zároveň redaktor pro	[REDACTED]

oblasti: zahraniční obchod, příběhy úspěšných firem	
Redaktor pro oblast: ekonomika, daně a účetnictví, podpora podnikání	
Člen redakčního týmu – správa sociálních sítí a portálu, komunikace s uživateli	
Člen redakčního týmu – správa Audio/Video obsahu	
Člen redakčního týmu – správa Audio/Video obsahu	
Odborný pracovník z oblasti práva	
Člen redakčního týmu – analytička dat a výkonosti	
Člen redakčního týmu – grafik	

3. SEZNAM PODDODAVATELŮ

1)	
Název:	Mgr. Pavel Hubáček
Sídlo:	Na Dionysce 1757/12, 160 00 Praha 6
Právní forma:	OSVČ
Identifikační číslo:	716 59 528
Rozsah plnění Smlouvy:	
2)	
Název:	Mgr. Jakub Štark

Sídlo:	Milady Horákové 849/88, 170 00 Praha 7
Právní forma:	OSVČ
Identifikační číslo:	713 80 043
Rozsah plnění Smlouvy:	

3)	
Název:	Mgr. Eva Dostálová
Sídlo:	Vlkošská 451/52, 751 02 Troubky
Právní forma:	OSVČ
Identifikační číslo:	050 09 260
Rozsah plnění Smlouvy:	

4)	
Název:	Mgr. Eliška Baklová
Sídlo:	Proutěná 403/7, 149 00 Praha 4
Právní forma:	OSVČ
Identifikační číslo:	097 17 153
Rozsah plnění Smlouvy:	

5)	
Název:	Mgr. Tomáš Stingl
Sídlo:	U krbu 2096/3, 100 00 Praha 10
Právní forma:	OSVČ
Identifikační číslo:	081 30 752
Rozsah plnění Smlouvy:	

6)	
Název:	Bc. Jakub Procházka
Sídlo:	Převoznická 1527/5, 143 00 Praha 4
Právní forma:	OSVČ
Identifikační číslo:	012 06 044
Rozsah plnění Smlouvy:	

7)	
Název:	Bc. Anna Kratochvílová
Sídlo:	Ostružinová 2455/11, 106 00 Praha 10
Právní forma:	OSVČ

Identifikační číslo:	064 86 720
Rozsah plnění Smlouvy:	[REDACTED]

8)	
Název:	Zdeněk Bauer
Sídlo:	Kroftova 305/2, 150 00 Praha 5
Právní forma:	OSVČ
Identifikační číslo:	705 58 370
Rozsah plnění Smlouvy:	[REDACTED]

9)	
Název:	Mgr. Martin Zika
Sídlo:	Jana Wericha 560, 257 22 Čerčany
Právní forma:	OSVČ
Identifikační číslo:	062 24 474
Rozsah plnění Smlouvy:	[REDACTED]

10)	
Název:	Mgr. Marek Doleček

Sídlo:	Ostrovní 126/30, PSČ 110 00 Praha 1
Právní forma:	vedený v seznamu advokátů České advokátní komory pod ev. č. ČAK 08910, člen sdružení advokátů DKS LEGAL
Identifikační číslo:	442 73 142
Rozsah plnění Smlouvy:	

11)	
Název:	CZECH NEWS CENTER a.s.
Sídlo:	náměstí Marie Schmolkové 3493/1, 100 00 Praha 10
Právní forma:	Akciová společnost
Identifikační číslo:	023 46 826
Rozsah plnění Smlouvy:	

PŘÍLOHA Č. 5

Servis Level Agreement (SLA)

POŽADAVKY NA PARAMETRY SLA

- Režim SLA je aplikován na režim zajištění redakčních prací portálu od převzetí, nejpozději pak do 1 měsíce od účinnosti smlouvy.
- Poskytovatel poskytne Služby podle požadované struktury uvedené níže a s využitím povinných minimálních úrovní u některých vyznačených položek.
- Předmětem plnění Poskytovatele je (mimo jiné) následující:
 - a) zpracování textového obsahu v režimu aktivní články a pasivní články (včetně plnění databází, kalendáře akcí, katalogu odkazů, zvláštních projektů typu Souhrnné teritoriální informace, Životní situace, zpracování odborného/specializovaného obsahu, cizojazyčné mutace),
 - b) služby kontaktního centra/odpovědi na dotazy,
 - c) zpracování elektronických formulářů v rámci CMS Zadavatele,
 - d) zpracovávání audio-video obsahu,
 - e) zpracování měsíčních návrhů oblastí ke zpracování.

Objednatel vyžaduje následující parametry Služeb:

1. Podmínky a definice kvality redakčních služeb.

- Kvalita práce a zpracování v redakčním CMS minimálně:
 - Korektně, přesně, důkladně a relevantně vyplněná všechna potřebná obsahová pole a datové atributy daného druhu publikovaného obsahu.
 - Korektně nastaveny všechny relevantní vlastnosti a metadata.
 - Výsledek redakční práce s textem umožňuje uživateli na frontendu jednoduše se orientovat i v komplikovaném textu (například typu kapitolovaný dokument nebo speciál), tj. článek má jasnou strukturu, využívá možnosti formátování, nadpisů a prolinkování, zvýraznění klíčových informací, shrnutí závěrů do přehledů, tvorbu seznamů klíčových kroků u postupů apod. (obecně lze popsat jako tvorba obsahu s přihlédnutím ke způsobu jak uživatelé konzumují obsah – skenují text, hledají odpovídající části k jejich problému atd.).

- Zajištění kvality obsahu z pohledu vyhledávače, čemuž odpovídají SEO aspekty práce s obsahem, jako je práce s URL, titulkem, popisy, texty pro sociální sítě, náhledovými obrázky apod.
- Zajištění odpovídající kvality jak pro desktopovou, tak responzivní variantu, tj. zohlednění aspektů zobrazovacího zařízení vůči obsahu (zejm. u obrázků, tabulek apod.).
- Zajištění kvality výsledného záznamu z pohledu grafického zpracování a celkového vizuálu, kdy minimálně obrázek vždy odpovídá tématu a je korektně zobrazený, včetně obtékání textem a dalšími aspekty s tím souvisejícími ve všech vertikálách portálu, včetně kvalitní správy knihovny médií jako celku.
- Kvalitu redaktorských a editorských prací a obsahu textů pasivních (převzatých), aktivních a aktivních textů zadaných přímo gestorem anebo realizátorem Portálu (MPO, CT), tzn. minimálně:
 - Korektury textů s garancí jejich gramatické správnosti s ohledem na jazyk textu (český, anglický jazyk).
 - Zpracování textů a témat tak, aby byly jedinečné, autorské a stylově zapadaly do rámce a konceptu portálu BusinessInfo.cz a to zejména z pohledu přínosu pro širokou podnikatelskou veřejnost.
 - Plnily dlouhodobé i krátkodobé cíle portálu BusinessInfo.cz:
 - Dlouhodobé:
 - vize (specifikováno v rámci Přílohy č. 3 Zadávací dokumentace), růst návštěvnosti jak v úrovni kvantity, v případě saturace pak kvality.
 - Krátkodobé:
 - kampaně (podle potřeby Zadavatele reagovaly na cíle a témata v rámci reklamních a imageových kampaní).
 - Texty a témata jsou vybírány a zpracovávány vždy s ohledem na konkrétní segment z cílových skupin Portálu.
 - Délka a obsah textů je vytvářena ve shodě s principy a doporučeními pro tvorbu a konzumaci obsahu.
 - Obsah je vždy provázán:
 - V rámci jednotlivých vertikál Portálu (vnitřní prolinkování obsahu),
 - s příspěvky na sociálních sítích, kde má BusinessInfo.cz svůj profil,
 - s ostatními typy obsahu, které jsou v rámci redaktorských činností generovány a publikovány: text, audio, video,
 - s komunikačními kampaněmi (pokud probíhají),

- s ostatními relevantními externími zdroji (v případě, že to zlepší přidanou hodnotu pro uživatele).
- 1) Vyhodnocování kvality redakčních služeb a důkladné nastavení KPI ve spolupráci s Objednatelem:
- U vyhodnocování kvality dodávaných redakčních služeb jsou klíčové následující metriky a nástroje, které Poskytovatel bude používat pro tvorbu pravidelných reportů:
 - **KVANTIFIKACE PRO BUDOUCÍ TŘI ROKY:**
 - Při zachování současného tempa růstu a optimalizaci očekáváme návštěvnost (jeden z hlavních KPI) na dva a půl roku dopředu BusinessInfo.cz (a dalších dílčích projektů, jako je Exportmg.cz apod.) při klasické extrapolaci historických dat takto:
 - **2025:** alespoň +5–10 % roční růst, ne méně.
 - **2026:** Stabilizace růstu alespoň na +2-5%, pokud nebudou významné změny na trhu, ne méně.
 - **2027;** Stabilizace růstu alespoň na +2-5%, pokud nebudou významné změny na trhu, ne méně.
 - V oblasti sociálních sítí se očekává růst followers u Facebooku a LinkedIn alespoň nejméně 20%, u YT pak 50-100%
 - **DALŠÍ BĚŽNÁ ČINNOST SPOJENÁ S REPORTINGEM.**
 - úspěšnost obsahu na sociálních sítích: min. měsíční reporting sociálních sítí a Google Analytics 4,
 - zpětná vazba uživatelů portálu: reporting interního nástroje pro sběr zpětné vazby,
 - termín: Poskytovatel bude předkládat na měsíční, kvartální a roční bázi reporting návštěvnosti vytvářeného obsahu na BusinessInfo.cz (a dalších subprojektech). Absolutní hodnoty, relativní hodnoty, trendy, doporučení, včetně nastavení klíčových KPI.
 - **KONKRÉTNÍ POSTUP V OBLASTI REPORTINGU A KONTROLY KVALITY A NÁVŠTĚVNOSTI PORTÁLU A SOCIÁLNÍCH SÍTÍ.**

1. Reporting KPI a vyhodnocování kvality

Poskytovatel je povinen měsíčně poskytovat Objednateli report zahrnující vyhodnocení klíčových ukazatelů výkonnosti (KPI) stanovených touto smlouvou. Report musí obsahovat:

- **Návštěvnost obsahu na portálu BusinessInfo.cz (případně dalších subprojektů)**, měřenou pomocí Google Analytics, s důrazem na meziroční růst návštěvnosti v rozmezí uvedeném výše dle období (s přihlédnutím k omezením, jako je nasycenost trhu).
- **Výsledky správy sociálních sítí**, včetně růstu počtu sledujících (followers), engagementu a dalších ukazatelů dle zadání **Objednatele**.
- Tyto reporty budou součástí měsíčního akceptačního protokolu a slouží k hodnocení kvality služeb.

2. Postup při nesplnění KPI

Pokud reportované hodnoty neodpovídají minimálním parametrům KPI, Objednatel:

- Poskytovatele písemně vyzve k nápravě s uvedením konkrétních nedostatků.
- Akceptační protokol podepíše s výhradou, která stanoví povinnost nápravy ve stanoveném termínu.
- Výhrada upozorňuje, že opakované nesplnění KPI povede k následkům dle článku 3.

3. Opakované nesplnění KPI a právo odstoupení

- Pokud Poskytovatel po dobu tří (3) po sobě jdoucích měsíců nedosáhne minimálních parametrů KPI, má Objednatel právo od smlouvy či od Smlouvy odstoupit. Odstoupení je účinné doručením písemného oznámení Poskytovateli.

4. Náprava a spolupráce

- Po výzvě k nápravě je Poskytovatel povinen neprodleně přijmout opatření k dosažení parametrů. Objednatel má právo konzultovat postup nápravy a poskytovat podporu v rámci spolupráce.

1) Nástroje:

- Google Analytics a další relevantní analytika,
- Software Zadavatele pro projektové řízení redakce,
- měsíční reporting-akceptační protokol redakčních prací.
- Obsahový plán:
 - Aktivní tvorba obsahu,
 - sociální sítě,
 - tvorba audio/video obsahu,
 - marketingová komunikace:
 - Print

- E-mail marketing
 - Eventy a partnerství
 - PPC/RTB placené kampaně
 - Další formáty.
 - Plán obsahu na sociálních sítích: LinkedIn, Facebook, Twitter, Soundcloud, YouTube a další.
 - Reportingy placených online kampaní: Youtube, Facebook, LinkedIn, PPC, RTB a další platformy.
- 2) Poskytovatel bude evidovat v rámci nástrojů řízení kvality minimálně tyto aspekty:
- Task management – správa realizátorů úkolů, aktuální stav, plánování, řízení kapacit.
 - Realizovaný obsah, resp. jeho správa na úrovni minimálně:
 - audio, video,
 - Text – aktivní, pasivní,
 - sociální sítě – obsah, reakce,
 - marketingová komunikace,
 - reakce uživatelům, odpovídání dotazů,
 - databázové záznamy.

2. Parametrické podmínky dodávaných redakčních služeb

Provozní (pracovní) doba	pracovní dny 8:30 – 18:00	
Reakční doba (reakce na požadavek Objednatele typu „Zaznamenali jsme a zpracujeme, resp. potřebujeme doplnit podklady“).	V pracovní dobu max. 1 hod v pracovní dobu. Potvrzeno emailem (nebo zpětnou vazbou ve zvoleném nástroji řízení) Mimo pracovní dobu Je-li požadavek zaslán mimo pracovní dobu, je reakce očekávána během první hodiny následujícího pracovního dne.	
Doba realizace (od potvrzení požadavku)	Zpracování textu – aktivní	
	Do 1 NS (normostrany)	do 2 pracovních dnů
	2–5 NS (normostran)	do 4 pracovních dnů
	6 a více (normostrana)	do 5 pracovních dnů
	Aktualizace textu	do 1 pracovních dnů
	Zpracování textu – pasivní	
	Do 1 NS (normostrany)	do 2 hod. (pracovní dny)

	2–5 NS (normostran)	do 3 hod. (pracovní dny)
	6 a více (normostran)	do 4 hod. (pracovní dny)
	Aktualizace textu	do 4 hod. (pracovní dny)
	Zpracování textu – odborný obsah	
	Do 1 NS (normostrany)	do 5 pracovních dnů
	2–5 NS (normostran)	do 7 pracovních dnů
	6 a více (normostran)	do 10 pracovních dnů
	Aktualizace textu	do 3 pracovních dnů
	Zpracování textu – anglická mutace	
	Do 1 NS (normostrany)	do 5 pracovních dnů
Kontaktní centrum/odpovědi na dotazy uživatelů (dotazy uživatelů jsou přijímány skrze telefon, web formulář a informační systém, email, sociální síť (SS))	2–5 NS (normostran)	do 7 pracovních dnů
	6 a více (normostran)	do 10 pracovních dnů
	Aktualizace textu	do 3 pracovních dnů
	Provozní doba – dostupnost pro telefonické odpovědi	
	Pracovní dny Po-Pá	od 8:30 do 18:00
	Písemně zpracovávané odpovědi	
	Dotaz	do 2 pracovních dnů
	Písemně zpracovávané odpovědi nebo reakce na příspěvek na SS	
	Písemná reakce (dotaz, příspěvek v diskusi na SS – sociálních sítích- apod.)	do 1 pracovního dne
Zpracování elektronických formulářů	Provozní (pracovní doba) - dostupnost pro poskytování služby stejná jako u textového obsahu	
	Pracovní dny Po-Pá	pracovní dny 8:30 – 18:00
	Reakční doby	
	Na požadavek (zaznamenali jsme)	do 3 hod. (pracovní dny)
	Na nabídku řešení/zpracování odhadu pracnosti	do 3 pracovních dnů
	Na poskytnutí služby – realizace	do 5 pracovních dnů

Zpracovávání audio-video obsahu	Provozní (pracovní doba) - dostupnost pro poskytování služby stejná jako u textového obsahu	
	Pracovní dny Po-Pá	pracovní dny 8:30 – 18:00
	Reakční doby	
	Na požadavek (zaznamenali jsme)	do 6 hod. (pracovní dny)
Návrh objednávky (redakční plán) na následující měsíc	Na nabídku řešení/zpracování odhadu pracnosti	do 3 pracovních dnů
	Na poskytnutí služby – realizace	do 6 pracovních dnů
Výkaz práce redakce za uplynulý měsíc	Nejpozději 10. pracovní den měsíce, na který je objednáváno plnění.	
	Výkaz plnění předloží Poskytovatel Objednateli ke schválení nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od skončení příslušného kalendářního měsíce.	

Sankce či slevy

Součet nedodržených reakčních dob a dob realizace za 1 měsíc (počítá se od okamžiku nad výše uvedené reakční/realizační doby).	0–5 hod	Bez sankce.
	5 a více hod	Sankce či sleva ve výši až 10 % z dané měsíční fakturace, ve které k chybám došlo.
Nesprávné/chybné informace uvedené redakcí ve zpracovaném materiálu (za článek, anotaci, odborný text aj.).	Každý jeden text dodaný a vytvořený Poskytovatelem a zveřejněný na Portálu, který nebyl převzat od třetích stran, v němž budou uvedeny zásadní nesprávné či zavádějící informace faktického charakteru.	Sankce: Poskytovatel se zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3000 Kč za každý jeden takto chybný text (zejména články, anotace, odborné texty aj.).
Publikace obsahu, který není v souladu s požadavky na kvalitu definovanými v bodě: 1. Podmínky a definice kvality redakčních služeb.	Publikovaný obsah, který byl na základě kvalitativní výtky upraven, tak aby splňoval požadavky.	Bez sankce.
	Publikovaný obsah, u kterého nedošlo v termínu pro	Sankce: Poskytovatel se zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši

	nápravu k odstranění závadového stavu.	získaných prostředků za každý jeden takto chybný text.
--	---	---