

**SERVISNÍ SMLOUVA č. 2019/02859/OIT/DSM**

podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ“),  
(tato servisní smlouva dále též jen „smlouva“)

**I. SMLUVNÍ STRANY****Objednatel: Olomoucký kraj**

se sídlem:  
IČO:  
DIČ:  
zastoupený:  
plátce DPH:  
bankovní spojení (číslo účtu):

Olomouc, Hodolany, Jeremenkova 1191/40a  
60609460  
CZ60609460  
Ladislavem Oklešťkem, hejtnanem  
ANO

(dále jen „**Objednatel**“)

a

**Poskytovatel: MERIT GROUP a.s.**

zastoupená:  
se sídlem:  
IČO:  
DIČ:  
plátce DPH:  
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě pod sp. zn. B 1221  
bankovní spojení (číslo účtu):

Petrem Weigelem, statutárním ředitelem  
Březinova 136/7, Hodolany, 779 00 Olomouc  
64609995  
CZ699000785  
ANO

telefon:  
e-mail:

(dále jen „**Poskytovatel**“)

**II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

1. Smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení (dále jen „**Řízení veřejné zakázky**“) veřejné zakázky s názvem: **Kybernetická bezpečnost Krajského úřadu Olomouckého kraje II**, sp. zn. zadavatele: **OKKB0319** (dále jen „**veřejná zakázka**“). Jednotlivá ustanovení této smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky.
2. Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb. Pověří-li Poskytovatel poskytování částí servisních služeb jinou osobou, má Poskytovatel při poskytování částí servisních služeb jinou osobou odpovědnost, jako by servisní služby poskytoval sám.

3. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v čl. I této smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za nebo jménem smluvních stran. Jakékoliv změny údajů uvedených v čl. I této smlouvy, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
4. V případě, že se kterékoli prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže být nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.
5. Tato smlouva navazuje na smlouvu o dílo č. 2019/02851/OSR/DSM uzavřenou mezi Objednatel a Poskytovatelem jako zhotovitelem na základě výsledků zadávacího řízení veřejné zakázky (dále jen „*smlouva o dílo*“).
6. Je-li v této smlouvě pojednáváno o díle, je tím míněn předmět plnění dle smlouvy o dílo (dále jen „*dílo*“).

### III. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včasné poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.
2. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby vztahující se k dílu provedenému dle smlouvy o dílo. Servisní služby jsou dále specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy. Kategorizace servisních služeb dle této servisní smlouvy ve vztahu k dílu je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. Veškeré servisní služby poskytované na základě této smlouvy jsou dále označovány také jen jako „*servisní služby*“.
3. Servisní služby budou prováděny v následujících kategoriích:
  - a) Maintenance;
  - b) Řešení incidentů.Specifikace jednotlivých kategorií a rozsah jednotlivých servisních služeb v nich poskytovaných jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
4. Servisními službami v kategorii řešení incidentů je i odstraňování záručních vad díla. Odstraňování záručních vad díla se řídí podmínkami poskytování servisních služeb v kategorii řešení incidentů dle této smlouvy a přílohy č. 1 této smlouvy.

### IV. POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele na místo plnění. Fyzický přístup do budovy Objednatel je Objednatel schopen zajistit pouze v časech dle čl. VII odst. 7 této smlouvy.
2. V rámci poskytování servisních služeb v kategorii řešení incidentů je Poskytovatel povinen řešit incidenty týkající se díla (dále jen „*incidenty*“) za podmínek sjednaných touto smlouvou a její přílohou č. 1.

3. Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost v režimu 24/7/365 (tj. non stop) tak, že Poskytovatel bude disponovat potřebným množstvím pracovníků s odpovídajícími kvalifikací tak, aby byl schopný garantovat časové lhůty stanovené v příloze č. 1 této smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dodržovat reakční dobu (dále jen „*reakční doba*“ nebo „*reakce*“) a dobu vyřešení incidentu (dále jen „*doba vyřešení*“). Specifikace reakční doby a doby vyřešení je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.
5. Kategorizace incidentů, reakční doby na jednotlivé kategorie incidentů a doby vyřešení jednotlivých kategorií incidentů jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy a jsou pro Poskytovatele závazné.
6. Objednatel nahlásí incident Poskytovateli prostřednictvím informačního systému Poskytovatele, který je pro Objednatele přístupný non-stop (dále jen „*Service desk*“). Service desk je dostupný na webových stránkách na adrese: <https://www.merit.cz/> [redacted] Objednatel stanoví kategorii incidentu dle přílohy č. 1 této smlouvy. Ve výjimečných případech mohou být incidenty nahlášeny telefonicky (tzv. *hotline* - dostupnost 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dnů v roce) na tel. číslo [redacted].
7. Poskytovatel má právo si na základě nahlášení incidentu vyžádat po Objednateli bližší specifikaci incidentu. Tato činnost je již považována za zahájení činnosti (reakci) Poskytovatele ve smyslu přílohy č. 1 této smlouvy.
8. Po ukončení činnosti na vyřešení incidentu Objednatele uvede Poskytovatel stav předmětného incidentu v Service desk do stavu „Vyřešeno“ (či do stavu obdobného významu) a uvědomí o tom e-mailem Objednatele. Za vyřešení incidentu se považuje i jeho přeřazení do nižší kategorie dle přílohy č. 1 této smlouvy. Pokud se Objednatel ve lhůtě 24 hod. od doručení emailu Objednateli k předmětnému incidentu nevyjádří nebo pokud v této lhůtě vyjádří e-mailem souhlas s vyřešením incidentu, má se za to, že vyřešení incidentu Objednatel odsouhlasil a Poskytovateli vzniká nárok na uvedení incidentu v Service desk do stavu „Uzavřeno“ (či do stavu obdobného významu). V případě, že Objednatel informuje e-mailem Poskytovatele ve výše uvedené lhůtě 24 hod., že s vyřešením incidentu nesouhlasí, je Poskytovatel povinen pokračovat v řešení incidentu v jeho původní kategorii a je povinen dodržet dobu vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy. Do doby vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení e-mailu Objednateli o vyřešení incidentu do okamžiku doručení e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu Objednatele s vyřešením incidentu Poskytovateli.

## V. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování servisních služeb dle této smlouvy smluvní cenu. Cena plnění činí 45 000,- Kč bez DPH za jeden měsíc poskytování servisních služeb, cena plnění včetně DPH činí 54 450,- Kč za jeden měsíc poskytování servisních služeb.
2. Cena servisních služeb nezahrnuje DPH. K ceně plnění bude připočtena DPH v příslušné výši dle platných právních předpisů účinných v okamžiku poskytování servisních služeb. V ceně plnění je zahrnut zisk Poskytovatele a veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním těchto služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje, cenu náhradních dílů, materiálů, příp. kompletních výrobků (dále jen „*materiál*“), které bude nutno dodat nebo vyměnit k vyřešení incidentu, s výjimkou případů, kdy incident bude způsoben vnějšími událostmi a nezpůsobil jej Poskytovatel nebo osoby, s jejichž pomocí plnil svůj dluh vyplývající z této smlouvy nebo smlouvy o dílo. Za materiál, jehož cena není zahrnuta v ceně servisních služeb, je Poskytovatel oprávněn účtovat

nejvýše cenu obvyklou. Poskytovatel se zavazuje oznámit Objednateli dopředu skutečnost, že pro vyřešení incidentu bude třeba dodat materiál, jehož cena není zahrnuta v ceně servisních služeb.

## VI. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cenu za poskytování servisních služeb se Objednatel zavazuje platit na základě faktur (dále jen „**faktura**“) vystavených Poskytovatelem po uplynutí každého kalendářního čtvrtletí. Fakturou bude vyúčtována cena servisních služeb poskytnutých v příslušném kalendářním čtvrtletí, nejdříve však za měsíc, v němž bylo dílo převzato Objednatелеm. Cena materiálu, jehož cena není zahrnuta v ceně servisních služeb, bude účtována a uhrazena samostatně vedle ceny za poskytování servisních služeb.
2. O poskytování servisních služeb v jednotlivých kalendářních měsících je Poskytovatel povinen Objednateli zasílat výkazy poskytnutých servisních služeb (dále jen „**výkaz**“) k odsouhlasení. Poskytovatel je povinen zasílat výkazy Objednateli k odsouhlasení vždy do 5 pracovních dnů od uplynutí kalendářního měsíce. Faktura může být vystavena až po odsouhlasení všech výkazů poskytnutých servisních služeb pokrývajících účtované kalendářní čtvrtletí Objednatелеm.
3. Objednatel je povinen se k výkazu vyjádřit nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne jeho obdržení. Vyjádří-li Objednatel s výkazem nesouhlas, projednají smluvní strany výhrady Objednatеле a Poskytovatel poté předloží Objednateli k odsouhlasení opravený výkaz.
4. Poskytovatel vystaví fakturu nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne odsouhlasení posledního z výkazů poskytnutých servisních služeb pokrývajících účtované kalendářní čtvrtletí Objednatелеm. Nedílnou součástí faktury musí být Objednatелеm odsouhlasené měsíční výkazy poskytnutých servisních služeb pokrývajících účtované kalendářní čtvrtletí.
5. Cena za poskytování servisních služeb je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli.
6. Veškeré vystavené faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“), náležitosti stanovené § 435 NOZ a náležitosti stanovené touto smlouvou vč. dohodnutých příloh a nedílných součástí. Zhotovitel je povinen použít na Faktuře bankovní účet zveřejněný v registru plátců podle § 96 zákona o DPH.
7. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost vč. dohodnutých příloh nebo nedílných součástí, nebo bude-li chybně stanovena cena, DPH nebo jiná náležitost faktury, je Objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury zpět Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá nová lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury Objednateli.
8. Daňový doklad (faktura) bude uhrazen mezibankovním převodem z účtu Objednatеле na účet Poskytovatele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH.
9. Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy Poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že Objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatелеm takto provedená úhrada je

považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované Poskytovatelem.

10. Objednatel neposkytuje Poskytovateli žádné zálohy.

## VII. OSTATNÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

1. Poskytovatel se zavazuje, že k okamžiku předání díla Objednateli předloží originál nebo kopii pojistné smlouvy, jejímž předmětem bude pojištění odpovědnosti Poskytovatele za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou Poskytovatelem nebo jeho poddodavateli při poskytování služeb třetí osobě s pojistným plněním na jednu pojistnou událost ve výši minimálně 1 000 000,- Kč. Poskytovatel se v této souvislosti zavazuje udržovat pojištění alespoň v uvedené výši v platnosti po celou dobu poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu se smlouvou a veškerými jejími přílohami, příslušnými ČSN, ČSN EN a českými i evropskými právními předpisy platnými a účinnými v době poskytování plnění.
3. Poskytovatel je oprávněn zajistit provádění částí servisních služeb poddodavateli. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele sdělit identifikační údaje poddodavatelů dle předchozí věty.
4. Poskytovatel je povinen provádět servisní služby poddodavatelem, pokud jím ve své nabídce podané v zadávacím řízení veřejné zakázky prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů. Pokud ze závažných objektivních důvodů nebude Poskytovatel schopen zajistit, aby se takový poddodavatel podílel na poskytování servisních služeb, je Poskytovatel oprávněn takového poddodavatele nahradit jiným poddodavatelem pouze na základě předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poddodavatel nahrazující původního poddodavatele musí prostřednictvím Poskytovatele prokázat stejnou či vyšší kvalifikaci jako původní nahrazovaný poddodavatel. Objednatel nesmí změnu poddodavatele se stejnou či vyšší kvalifikací jako původní nahrazovaný poddodavatel odmítnout, nejsou-li k tomu dány závažné důvody.
5. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které jsou obsaženy v této smlouvě a dále o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi Poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění Poskytovatele veřejně přístupnými stanou (dále jen „**důvěrné informace**“). Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele. Poskytovatel se dále zavazuje zejména zajistit ochranu dat, které obsahují informace o osobních nebo citlivých údajích třetích osob, s nimiž přijde Poskytovatel (resp. jeho zaměstnanci) do kontaktu v rámci plnění této smlouvy, a to v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 04. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), tzn. zejména zabezpečit, aby byla zachována mlčenlivost o těchto údajích, o všech bezpečnostních opatřeních, a aby zaměstnanci vyvíjeli snahu zabránit jakémukoliv zneužití těchto údajů jinou osobou. Povinnosti dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen zachovávat i po zániku závazku z této smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění Poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je Poskytovatel povinen zveřejnit

důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené Poskytovateli platným právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.

6. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb respektovat a dodržovat pokyny Objednatele. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za škodu a nemajetkovou újmu, která v důsledku nevhodných pokynů Objednateli nebo třetím osobám vznikla.
7. Objednatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování servisních služeb podle této smlouvy. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Objednateli součinnost pouze v pracovní době takto: v PO a ST od 7 do 17 hod.; v ÚT od 7 do 16 hod.; ve ČT od 7 do 15 hod. a v PÁ od 7 do 14 hod. V pracovní době je Objednatel povinen poskytnout součinnost během 60 minut od doručení žádosti o součinnost Objednateli. Mimo pracovní dobu je Objednatel povinen poskytnout součinnost do 12 hodin od doručení žádosti o součinnost Objednateli. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
8. Pokud Objednatel neposkytne součinnost dle tohoto článku, má Poskytovatel právo požadovat od Objednatele posunutí stanovených termínů o dobu, po kterou nemohl Poskytovatel poskytovat servisní služby dle této smlouvy z důvodu neposkytnutí součinnosti. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
9. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli výhradně pro účely poskytování servisních služeb podle této smlouvy.
10. Smluvní strany spolu budou komunikovat způsobem stanoveným v příloze č. 1 této smlouvy.
11. Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních údajů Poskytovatele nebo webová adresa Service desk předá Poskytovatel Objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.
12. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných servisních služeb. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno Objednatele.
13. Poskytovatel bere na vědomí, že plnění dle smlouvy bude poskytovat v rámci Významných informačních systémů, jejichž správcem je Objednatel. S ohledem na uvedené je Poskytovatel povinen poskytovat plnění dle smlouvy zejm. v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), resp. tak, aby se Poskytovatel vyvaroval jakékoli činnosti, jež by mohla být označena za porušení uvedených právních předpisů Objednatelem.
14. Poskytovatel je povinen zachovat bezpečnost informací a dat obsažených ve Významných informačních systémech spravovaných Objednatelem, včetně jiných informačních systémů, kterou budou plněním smlouvy dotčeny, a to zejm. z pohledu důvěrnosti, dostupnosti a integrity. Plnění

dle smlouvy je Poskytovatel povinen poskytovat tak, aby důvěrnost, dostupnost a integrita informací a dat dle předchozí věty nebyla přerušena, ohrožena, ani omezena. Je-li k plnění dle smlouvy nezbytné důvěrnost, dostupnost či integritu dat omezit, ohrozit nebo přerušit, může tak Poskytovatel učinit pouze po předchozím souhlasu Objednatele a jen v rozsahu Objednatelem předem odsouhlaseném.

15. Poskytovatel není oprávněn užít informace ani data obsažená ve Významných informačních systémech spravovaných Objednatelem, ani v jiných informačních systémech, kterou budou plněním smlouvy dotčeny. Je-li užití informací či dat dle předchozí věty nezbytné k plnění dle smlouvy, může je Objednatel využít jen po předchozím souhlasu Objednatele a jen v rozsahu Objednatelem předem odsouhlaseném.
16. Objednatel je oprávněn kontrolovat kdykoliv a jakýmkoliv způsobem, zda Poskytovatel řádně plní veškeré povinnosti, které Poskytovateli ze smlouvy vyplývají. Objednatel je oprávněn kontrolu provádět i v provozovnách Poskytovatele a na jiných místech, kde Poskytovatel provádí činnosti, které souvisí s činností Poskytovatele dle smlouvy. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli ke kontrole dle tohoto odstavce potřebnou součinnost.
17. Poskytovatel je povinen dodržovat veškeré bezpečnostní politiky Objednatele. Objednatel je povinen před zahájením plnění dle této smlouvy Poskytovatele seznámit s bezpečnostní politikou Objednatele. O seznámení Poskytovatele s bezpečnostní politikou Objednatele bude vyhotoven zápis.
18. Poskytovatel je povinen v průběhu plnění této smlouvy průběžně spolupracovat s garantem aktiva Objednatele za účelem identifikace významných změn a jejich dopadů do oblasti kybernetické bezpečnosti Objednatele v souladu s § 11 vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidací (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).
19. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele
  - a. o kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s plněním smlouvy, a to ihned poté, co k incidentu dojde,
  - b. o způsobu řízení rizik na straně Poskytovatele a o zbytkových rizicích souvisejících s plněním smlouvy, a to do 5 pracovních dnů od nabytí účinnosti smlouvy,
  - c. o významné změně ovládání Poskytovatele podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOK“), nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívaných Poskytovatelem k plnění podle smlouvy, a to neprodleně poté, kdy k takové změně dojde.
20. Dojde-li k ukončení této smlouvy jinak než splněním předmětu smlouvy, je Poskytovatel povinen dle pokynů Objednatele učinit veškerá nezbytná bezpečnostní opatření ve smyslu zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické

bezpečnosti) tak, aby ukončením této smlouvy nedošlo k narušení bezpečnosti Významných informačních systémů, jejichž je Objednatel správcem.

21. Bude-li na základě této smlouvy poskytována jakákoliv dokumentace v elektronické podobě, musí být předána v otevřeném, strojově čitelném formátu, např. \*.pdf, nebo \*.doc.
22. Získá-li Poskytovatel v souvislosti s plněním této smlouvy jakákoliv data, která nebudou nezbytná pro splnění předmětu této smlouvy, neprodleně taková data zlikviduje v souladu s pokyny Objednatele a pravidly vyplývajícími z vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci (vyhláška o kybernetické bezpečnosti). Likvidaci ostatních získaných dat Poskytovatel provede stejným způsobem, a to neprodleně po splnění předmětu této Smlouvy. Poskytovatel je povinen si vždy před provedením likvidace dat vyžádat pokyny Objednatele.

### VIII. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Poskytovatel je povinen zahájit plnění této smlouvy současně s převzetím díla Objednatelem dle smlouvy o dílo. Výpovědní doba je 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
2. Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 NOZ) od této smlouvy písemně odstoupit:
  - byl-li pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele;
  - jestliže Poskytovatel nevyřeší incident Objednatele, který brání Objednateli řádnému užívání díla, a to ani v Objednatelem dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento incident Poskytovatele nejméně dvakrát upozornil
  - v případě významné změny ovládnutí Poskytovatele dle ZOK nebo významné změny kontroly nad Poskytovatelem, nebo změny vlastnictví zásadních aktiv, využívaných Poskytovatelem k plnění podle smlouvy, popřípadě změny oprávnění nakládat s těmito aktivy nebo změny kontroly nad nimi.
3. Odstoupení od smlouvy se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti Poskytovatele a o sankcích, které zavazují smluvní strany i po odstoupení od této smlouvy.
4. Jestliže Objednatel nebo Poskytovatel odstoupí od smlouvy o dílo nebo smlouva o dílo bude jinak ukončena, aniž by bylo provedeno dílo, tato servisní smlouva zaniká v den účinnosti odstoupení od smlouvy o dílo, nebo jiným ukončením smlouvy o dílo dle tohoto odstavce.
5. Ustanovení odst. 3 tohoto článku zavazuje smluvní strany dle jejich výslovné vůle i po odstoupení od této smlouvy.



## IX. ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE A SANKCE

1. Poskytovatel odpovídá za veškeré škody a nemajetkové újmy, které vzniknou Objednateli v důsledku porušení této smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel je povinen nahradit takto vzniklou škodu a nemajetkovou újmu v plném rozsahu, včetně případných sankcí udělených Objednateli orgány veřejné moci, jejichž příčinou bylo porušení povinností Poskytovatele dle této smlouvy.
2. Dostane-li se Objednatel do prodlení s placením úhrady za servisní služby poskytované dle této smlouvy, je povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši dle platných právních předpisů.
3. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakcí na incident dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení s reakcí na každý incident samostatně.
4. V případě prodlení Poskytovatele s vyřešením incidentu dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení s vyřešením každého incidentu samostatně.
5. Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody či nemajetkové újmy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Objednatel je vedle smluvních pokut oprávněn požadovat po Poskytovateli též v plném rozsahu náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
6. V případě, že Objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu dle této smlouvy vůči Poskytovateli, je Objednatel oprávněn započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty oproti nároku Poskytovatele na úhradu jím vystavené faktury.

## X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel není oprávněn postoupit nebo zastavit pohledávku za Objednatelem z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poskytovatel není oprávněn svou pohledávku za Objednatelem z této smlouvy nebo pohledávku na zaplacení smluvní pokuty vzniklé na základě této smlouvy použít k jednostrannému započtení na pohledávku Objednatele za Poskytovatelem.
2. Poskytovatel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 NOZ.
3. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním této smlouvy v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných platných právních předpisů, zejména se zveřejněním celého textu smlouvy v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o registru smluv**“). Smluvní strany se dohodly, že zákonnou povinnost dle § 5 odst. 2 Zákona o registru smluv splní Objednatel.
4. Předmětem této smlouvy není zpracování osobních údajů Poskytovatelem. S osobními údaji se může Poskytovatel dostat do styku v rámci plnění této smlouvy pouze nahodile. Seznámí-li se Poskytovatel v rámci plnění této smlouvy s jakýmkoliv osobními údaji, jejichž správcem je Objednatel, není oprávněn s nimi jakkoliv nakládat, přičemž je povinen zajistit jejich bezpečnost v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679

ze dne 27. 04. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a dostát povinnosti mlčenlivosti ve smyslu čl. VII odst. 5 této smlouvy.

5. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a může být měněna pouze písemnými dodatky k této smlouvě podepsanými Objednatелеm a Poskytovatelem.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.
7. Poskytovatel prohlašuje, že se před uzavřením této smlouvy nedopustil v souvislosti se zadávacím řízením veřejné zakázky sám nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo zákonu nebo dobrým mravům nebo by zákon obcházelo, zejména že nenabízel žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, a že se zejména ve vztahu k ostatním účastníkům nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.
8. Uzavření této smlouvy bylo schváleno usnesením Rady Olomouckého kraje č. UR/65/51/2019 ze dne 20. 5. 2019.
9. Nedílnou součástí této smlouvy je tato příloha:

Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb

V Olomouci dne 05-06-2019

Olom  
Ladisl

V Olomouci dne 3-6-2019

MERIT GRO  
Petr Weigel

## Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb

### 1 OBSAH

1	OBSAH .....	11
2	SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ .....	11
3	KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN .....	11
4	MAINTENANCE .....	12
5	ŘEŠENÍ INCIDENTŮ .....	13

### 2 SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident	Indikovaný problém díla, případně části díla, který není v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Reakční doba (Reakce)	Doba od okamžiku nahlášení incidentu Objednatelem prostřednictvím Service desk (hotline), nebo od zjištění incidentu Poskytovatelem, do okamžiku zahájení činnosti Poskytovatele na identifikaci nebo odstranění incidentu.
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba od okamžiku nahlášení incidentu Objednatelem prostřednictvím Service desk (hotline), nebo od zjištění incidentu Poskytovatelem do okamžiku odsouhlasení vyřešení incidentu Objednatelem.
HW	Hardware dodaný Poskytovatelem na základě smlouvy o dílo
SW	Software dodaný Poskytovatelem na základě smlouvy o dílo
Service desk	Technické řešení systému podpory na straně Poskytovatele

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů

### 3 KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN

Smluvní strany se dohodly na komunikaci prostřednictvím následujících osob a prostředků komunikace:

Pověřenými osobami Objednatele jsou:



Pověřenými osobami Poskytovatele jsou:



Webová adresa Service desk Poskytovatele:

<https://sd.merit.cz/>

Hotline: +420 587 438 250

**POKYN PRO ÚČASTNÍKA:** Účastník na tomto místě doplní požadované kontaktní údaje.

#### 4 MAINTENANCE

Maintenance (pravidelná údržba) dle této smlouvy je realizována Poskytovatelem v intervalech uvedených níže (dále jen „*Maintenance*“).

Maintenance bude Poskytovatel provádět tak, aby co možná nejvíce zamezil vzniku jakýchkoli incidentů, které by znemožňovaly řádné užívání díla objednateli.

Přesný termín Maintenance bude Objednateli Poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou návštěvou technika Poskytovatele a Objednatelem následně do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín Objednatelem potvrzen, považuje se automaticky za neschválený.

Služby poskytované v rámci Maintenance min 1x měsíčně:

- pravidelná profylaxe (kontrola funkčnosti díla, stavu LAN sítě a HW);
- bezpečnostní analýzy (kontrola logů)

Služby poskytované v rámci Maintenance min 1x ročně:

- penetrační testy;
- pravidelná optimalizace stavu LAN sítě a HW;

Služby poskytované v rámci Maintenance průběžně:

- provoz hotline;
- vedení provozního deníku maintenance úkonů;
- identifikace výkonnostních problémů a optimalizace funkčnosti díla;
- údržba veškeré dodané dokumentace díla v aktualizované podobě;
- aktualizace (update) a upgrade SW a firmware;
- úprava díla dle legislativních změn;
- opravy bezpečnostních vad díla.

## 5 REŠENÍ INCIDENTŮ

Kategorie servisních služeb „řešení incidentů“ definuje požadavky na činnost Poskytovatele k zajištění plynulého a bezproblémového provozu díla, resp. SW a HW tak, aby byl zajištěn účel smlouvy o dílo.

**Kategorie incidentů:**

Kategorie	Popis	Reakce	Vyřešení
A	Situace, kdy dílo nebo část díla je nefunkční po dobu delší než 5 min nebo opakovaně několikrát za den.	1 hod.	4 hod.
B	Situace, kdy dílo nebo část díla je částečně nefunkční nebo dochází k výpadkům síťové infrastruktury nebo dochází k významnému zpomalení síťové infrastruktury.	1 hod.	8 hod.
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání díla nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo.	24 hod.	1 týden

Tabulka 2: Kategorie incidentů