



KUJCP01BR90G

JON/DINF/022/19

## Smlouva o technické a servisní podpoře

uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).

### I.

#### Smluvní strany

- 1. Objednatel:** Jihočeský kraj  
sídlem: U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice  
IČ: 70890650  
DIČ: CZ70890650  
bankovní spojení: ČSOB a.s., pobočka České Budějovice, číslo účtu: 199783072/0300  
zastoupený: hejtmankou Mgr. Ivanou Stráskou  
osoba oprávněná jednat ve věcech technických: Mgr. Tomáš Pokorný, Ing. František Beránek
  
- 2. Dodavatel:** Sdružení T-MAPY a GEOREAL pro NÚAP JČK  
jednající: společností T-MAPY spol. s r.o., vedoucím společníkem sdružení  
sídlem: Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové  
registrace u Krajského soudu v Hradci Králové, odd. C, vl. 9307  
IČ: 47451084  
DIČ: CZ47451084  
bankovní spojení: ČSOB a.s., Hradec Králové, č. ú. 8688743 / 0300  
zastoupený: jednatelem Ing. Jiřím Bradáčem,  
osoba oprávněná jednat ve věcech technických: Ing. Pavlína Antlová, Ing. Petr Šebesta

### II.

#### Předmět smlouvy

- 2.1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technické a systémové služby pro zajištění servisní a poradenské podpory související s produktivním provozem programového vybavení dodaného v rámci projektu „Nástroje pro tvorbu a údržbu územně analytických podkladů (NÚAP)“ a následných rozšířeních, uvedené v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen technická podpora).
- 2.2. Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (SLA) jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.3. Součástí technické podpory jsou i práce v tomto článku smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory nezbytné a o kterých dodavatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu podpory.

### III.

#### Doba trvání smlouvy

- 3.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, tj. na dobu 1 roku a to s účinností od 22. 12. 2019.

### IV.

#### Cena

- 4.1. Cena za plnění dle této smlouvy činí: **600 000,- Kč bez DPH.**
- 4.2. Cena za plnění je stanovena jako nejvýše přípustná, a zahrnuje veškeré náklady dodavatele spojené s plněním smlouvy.
- 4.3. Ceny nesmějí být měněny jinou formou, než prostřednictvím dodatku k této smlouvě. Práce provedené nad rámec této smlouvy, bez předchozího písemného dodatku smlouvy, nebudou dodavateli uhrazeny.
- 4.4. Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu s příslušnými zákonnými ustanoveními platnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

## V. Odstoupení od smlouvy, výpověď

- 5.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy odstoupit, stanoví-li tak zákon, smlouva či v případě podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy, pokud druhá smluvní strana tyto nedostatky ani po písemné výzvě v přiměřené lhůtě neodstraní.
- 5.2. Za podstatné porušení povinností na straně dodavatele se považuje:
  - a) prodlení s plněním povinností specifikovaných v článku II. této smlouvy o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil dodavatel.
  - b) odmítnutí provedení technické podpory.
- 5.3. Za podstatné porušení povinností na straně objednatele se považuje:
  - a) prodlení s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 5.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran. Odstoupením od smlouvy se závazky stran ruší od počátku, strany si vrátí, co bylo vzájemně plněno.
- 5.5. Odstoupení od smlouvy nemá vliv na povinnost uhradit smluvní pokutu, nebo úrok z prodlení a náhradu škody.
- 5.6. Smluvní strany mohou smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počíná běžet následující den po dni, ve kterém byla výpověď této smlouvy doručena druhé smluvní straně.

## VI. Utajení

- 6.1. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle této smlouvy. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu.
- 6.2. Smluvní strany zajistí, aby osoby, které použijí ke spolupráci v rámci této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s touto smlouvou.
- 6.3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 6.4. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
  - a) obecně známé,
  - b) prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou
  - c) legálně získané smluvní stranou od třetí osoby či jinak, aniž by bylo omezeno použití či zveřejnění takto získaných informací,
  - d) získané vlastní činností smluvní strany nezávisle na uzavření této či jiné smlouvy
  - e) povinně zveřejňované v souladu s ustanoveními příslušných zákonů
- 6.5. Smluvní strany nejsou oprávněny pořizovat kopie informací, s nimiž přijdou do styku při plnění svých závazků podle této smlouvy, pokud to není nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb.
- 6.6. Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.

## VII. Sankce

- 7.1. Za každé jednotlivé prokazatelné porušení povinností uvedených v článku VI této Smlouvy je porušující smluvní strana povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč.
- 7.2. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné smluvní strany na náhradu prokazatelně vzniklé škody, zajištěné smluvní pokutou, a to ve výši, o kterou škoda překročí sjednanou smluvní pokutu.

**VIII.**  
**Závěrečná ustanovení**

- 8.1. Měnit nebo doplňovat text této smlouvy lze jen formou písemných dodatků řádně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 8.2. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž objednatel i dodavatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
- 8.3. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- 8.4. Vztahy smluvních stran touto smlouvou blíže neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 8.5. Dodavatel se zavazuje postupovat podle přílohy č. 2 této smlouvy – Bezpečnostní pravidla pro dodavatele.
- 8.6. Dodavatel bere na vědomí, že smlouva bude uveřejněna v registru smluv zřízeného podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.7. Dodavatel prohlašuje, že tato smlouva neobsahuje údaje, které tvoří předmět jeho obchodního tajemství podle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Za dodavatele:

V Hradci Králové, dne 18. 12. 2019

Za objednatele:

19 -12- 2019

V Českých Budějovicích, dne .....

.....  
Jiří Bradáč, jednatel

**T-MAPY** spol. s r.o.  
pobočka Praha (5)  
Brabcova 1159/2, 147 00 Praha 4  
tel.: 2414 32 989, Fax: 2414 33 872

.....  
Mgr. Ivana Stráská, hejtmanka kraje



## Příloha č. 1 Smlouvy o servisní a technické podpoře

### Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (dále také jen Dohoda, SLA, Podmínky technické podpory nebo jen Podmínky)

#### 1 Předmět SLA

1.1. Předmětem této Dohody je zajištění bezproblémového provozu a užívání předmětného softwarového vybavení a poskytování služeb technické podpory a dalších souvisejících služeb k programovému vybavení uvedeném v Příloze č. 1.

#### 2 Slovníček pojmů, typy a výčet aplikací

##### 2.1 Slovníček pojmů

a) Lhůty, časy

- pracovní dny (pd) ... veškeré dny mimo dny pracovního volna, pracovního klidu a státem uznané svátky
- pracovní hodiny (ph) ... hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin

b) Typy aplikací

- Standardní aplikace (S) ... standardní aplikace je součástí portfolia aplikací dodavatele, jejichž vývoj je průběžný a řízený interním vývojovým plánem dodavatele. Updaty a upgrady standardních aplikací jsou dodávány průběžně.
- Uživatelská aplikace (U) ... uživatelské aplikace jsou vyvíjeny na základě individuálních požadavků objednatele, nejsou součástí centrálního vývojového plánu dodavatele. Updaty a upgrady uživatelských aplikací nejsou průběžně dodávány, tyto aplikace jsou dále rozvíjeny pouze na základě individuálních požadavků objednatele a samostatných smluvních ujednání.

Ve výčtu aplikací musí být u každé aplikace uveden její typ (S, U).

c) Ostatní

- Helpdesk ... portál Helpdesku provozovaný dodavatelem obsahující evidenci požadavků, obecné sdílené dokumenty, dokumentaci k software a diskusní fórum, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a případné další oběma stranami dohodnuté osoby objednatele a dodavatele
- požadavek ... požadavkem se rozumí jakékoli zadání ze strany objednatele provedené záznamem v evidenci požadavků systému helpdesk dodavatele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.

##### 2.2 Výčet aplikací

Softwarový produkt	Specifikace	Typ aplikace
Evidenční aplikace	Evidence ÚPD, ÚP	S
	Poskytovatelé ÚAP	S
	Pasporty ÚAP	S
	Jevy ÚAP	S
	Aktualizační balíčky	S
	Ostatní ÚAP	S
ETL pro aktualizace dat ÚAP		S
Výdejní modul		S
CMS	Správa portálu	S
Nahlížení do ISZR	Aplikace pro nahlížení	S
	ETL nástroj na stahování denních změn RUIAN	S
Integrační datové služby	Integrace Spirit ÚAP, MISYS ÚAP, Geostore ÚAP	S
	Integrace na iLAS/iKAS	S
Interní helpdesk		S
Správa datových modelů		S
Metainformační katalog		S

- rozsah aplikací odpovídá stavu v rámci plnění smluv: SOM/OINF/026/14; SDL/OINF/006/16; SDL/OINF/005/18; SDL/OINF/017/18

#### 3 Katalog služeb

3.1 Služby podpory budou prováděny průběžně v tomto rozsahu:

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Vzdálená konzultace, hotline, helpdesk	Dodavatel zajistí hotline. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu, faxu či e-mailu. Dodavatel zajistí helpdesk, služba je přístupná na adrese <a href="http://helpdesk.tmapy.cz">http://helpdesk.tmapy.cz</a> . Dodavatel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním předmětného programového vybavení.	Údržba a posilování potřebné úrovně znalostí a dovedností uživatelů a správců programového vybavení nezbytné ke správnému užívání tohoto programového vybavení
Udržování souladu s platnou legislativou	Provádění zásahů do předmětného programového vybavení nezbytných pro zajištění jeho souladu se	Zajištění potřebné podpory programového vybavení a procesů

	související platnou legislativou	uživatelů vázaných na legislativu
Dodávka updatů/upgradů standardních agend	Nabídka a dodávka upgradů a updatů agend vzniklých vlastní činností Dodavatele u standardních agend nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci technické podpory. Bude-li k provozním serverům zajištěn vzdálený přístup pro pracovníky Dodavatele, budou tyto upgrady či updaty implementovány do provozního prostředí bezplatně v rámci technické podpory.	Údržba předmětných agend v neaktuálnějších verzích pro jejich optimální a plnohodnotné využití uživateli. Objednatel má právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého Dodavatelem. Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout
Řešení incidentů	Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů.	Údržba předmětných agend ve stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli
Zálohování konfigurací programového vybavení zákazníka na straně Dodavatele	Dodavatel bude svými prostředky zálohovat konfigurace programového vybavení tak, jak je implementováno na straně Objednatele.	Zajištění možnosti rychlého obnovení posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu

3.2 Další vývoj programového vybavení na základě individuálních požadavků Objednatele a další činnosti nad rámec výše specifikovaných služeb budou prováděny na základě samostatných smluvních ujednání.

#### 4 Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

4.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby dle této dohody v časech a lhůtách podle následujících tabulek:

S ... Standardní podpora

Kategorie požadavku	Pokrytí služby	Lhůta pro zahájení prací na řešení požadavku (reakční lhůta)	Lhůta pro vyřešení požadavku
Havárie	9x5, tj. v pracovních hodinách	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě
Porucha		bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 48 hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu nejpozději však do 10 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě
Ostatní požadavky		ve lhůtě uvedené v oznámení požadavku a dohodnuté mezi smluvními stranami	

- 4.2. Reakcí pro účely stanovení a sledování lhůty pro zahájení prací na řešení požadavku se rozumí vyvinutí veškerého úsilí dodavatele k odstranění závady. Reakcí se rozumí i zahájení vzdáleného řešení problému prostřednictvím poskytnutí kvalifikovaného poradce. Reakce je považována za doloženou okamžikem změny stavu z „nezahájeno“ na „v řešení“, případně jiné adekvátní změny stavu na záznamu závady v Helpdesku. V případě nedostupnosti systému Helpdesk je třeba reakci ze strany dodavatele doložit jiným prokazatelným a ze strany objednatel zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě objednatel apod.).
- 4.3. Pokud si řešení požadavku vyžádá fyzický zásah zástupce dodavatele u objednatel, dodavatel nahlásí potřebu součinnosti a objednatel oprávněně požadovanou součinnost zajistí. Je-li požadavek na fyzický zásah dodavatele vznesen objednatel, je zástupce dodavatele povinen k řešení nastoupit do 18 pracovních hodin od předání požadavku objednatel, není-li v konkrétním případě sjednána či jinak stanovena jiná lhůta.
- 4.4. V jakémkoli ujednání o výčtu aplikací a kalkulaci ceny služeb musí být uvedena varianta/úroveň podpory (standardní, rozšířená).
- 4.5. Není-li uvedeno jinak, je Dodavatel povinen informovat objednatel prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, a to nejdříve do lhůty pro zahájení prací na odstranění závady dle příslušné úrovně podpory.
- 4.6. Nedojde-li, ze strany dodavatele, k vyřešení požadavku ve lhůtách stanovených v bodě 4.1 Přílohy č. 1 Smlouvy o servisní a technické podpoře, je Dodavatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 300,- Kč a to za každý, byť započatý den prodlení.
- 4.7. Uhrazením smluvních pokut není dotčeno právo objednatel na náhradu škody, v rozsahu, ve kterém škoda přesáhne smluvní pokutu.

#### 5 Postup pro oznamování a řešení závad a ostatních požadavků

5.1. Nahlášení incidentu nebo jiného požadavku (dále jen požadavek)

5.1.1. Objednatel zajistí nahlášení požadavku, a to prostřednictvím služby Helpdesk dodavatele na adrese <http://helpdesk.tmapy.cz>. Přístup ke službě Helpdesk bude zřízen bezprostředně po podpisu smlouvy spolu s nadefinováním a zaškolením oprávněných osob ze strany objednatel.

5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahláší jedním náhradním způsobem, a to

- telefonicky na č.: 498 511 111, kontaktní osobou je primární oprávněná osoba dodavatele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VIII této dohody
- faxem na č. 495 513 371 k rukám primární oprávněné osoby a zástupce primární oprávněné osoby
- e-mailem na adresu [petr.sebesta@tmapy.cz](mailto:petr.sebesta@tmapy.cz)
- písemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové

5.1.3. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., musí takové hlášení obsahovat minimálně tyto informace:

- datum a čas nahlášení požadavku
- popis požadavku
- stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.)

- d) Kategorii incidentu stanovenou objednatel nesmí dodavatel změnit bez souhlasu objednatele. Dodavatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržení kategorie incidentu pro incidenty nahlášené objednatel.
  - e) požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
  - f) jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/dodavatele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci
  - g) jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele incidentu /požadavku
- 5.1.4. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., oprávněná osoba dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je následně povinna zaevidovat všechny takovéto požadavky do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.
- 5.2. Každý požadavek musí být zařazen do jedné z následujících kategorií:
- a) Havárie – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy
  - b) Porucha – střední vada, která způsobuje problémy při využívání a provozování programového vybavení nebo jeho části, ale umožňuje tento provoz a nemá vliv na kvalitu výstupů ze systému
  - c) Ostatní požadavek – požadavek, který nemá povahu oznámení incidentu
- 5.3. Potvrzení přijetí požadavku.  
Potvrzení přijetí hlášení o požadavku provádí oprávněný pracovník dodavatele prostřednictvím nástrojů služby Helpdesk. Pokud je z důvodu nedostupnosti Helpdesku použit náhradní způsob komunikace, pak potvrzení přijetí požadavku adresuje dodavatel na adresu osoby, která požadavek nahlásila i na adresu osoby, která má podat podrobnější informace o požadavku i na adresu oprávněné osoby objednatele. V případě hlášení požadavku dodavatelem zašle dodavatel zprávu také oprávněné osobě objednatele.
- 5.4. Stanovení termínu požadavku.  
Na základě nahlášení požadavku stanoví dodavatel po dohodě s objednatel závazný termín vyřešení požadavku, nevyplývají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a časů a lhůt sjednaných touto dohodou (viz čl. IV.).
- 5.5. Řešení požadavku.  
Dodavatel vyvine maximální úsilí, aby vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v souladu s touto dohodou.
- 5.6. Vyřešení požadavku.  
Vyřešení požadavku dodavatel oznámí změnou příslušného parametru v záznamu služby Helpdesk, případně nahlásí e-mailem, případně i telefonicky oprávněné osobě objednatele
- 5.7. Kontrola funkčnosti systému nebo aplikací.  
Existuje-li testovací prostředí na straně objednatele, pak jsou veškeré změny, opravy, nové verze apod. implementovány nejprve v testovacím prostředí. Objednatel na testovacích serverech zkontroluje funkčnosti systému, popř. aplikací, kterých se závada/požadavek týkal a informuje zpětně dodavatele, zda je závada odstraněna, zda je požadavek vyřešen.
- není-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, pokračuje dodavatel v řešení problému
  - je-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, provede dodavatel synchronizaci dotčených aplikací z testovacího prostředí na produkční prostředí.
- V případě neexistence testovacího prostředí jsou změny, opravy či nové verze implementovány přímo v prostředí produkčním. Tato implementace se řídí individuálně sjednanými implementačními pravidly.
- 5.8. Dodavatel zapíše závadu do „Deníku závad“, požadavek do „Deníku požadavků“. Tyto deníky nahrazuje databáze služby Helpdesk zpřístupněná oprávněným osobám obou stran.
- 5.9. Případné stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem dle této dohody se řeší obdobně jako jakýkoli jiný požadavek.

## **6 Doba platnosti, řízení změn dohody o úrovni služeb**

- 6.1. Doba platnosti této Dohody o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení se řídí dobou platnosti příslušné Smlouvy o technické a servisní podpoře.
- 6.2. Obsah a podmínky této Dohody o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení se přezkoumávají v periodě dohodnuté smluvními stranami, minimálně však jedenkrát ročně. O přezkoumání se provede zápis, ze kterého musí vyplývat dohoda smluvních stran o ponechání či změně obsahu a podmínek Dohody.
- 6.3. Obsah a podmínky této Dohody o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení mohou být přezkoumány i kdykoli mimo dohodnutou periodu na základě podnětu kterékoli ze smluvních stran.

## **7 Způsob komunikace a vykazování ve věci dohody o úrovni služeb**

- 7.1. Není-li smluvními stranami dohodnuto jinak, je komunikace ve věci obsahu a podmínek této dohody o úrovni služeb vedena oprávněnými osobami uvedenými v čl. VIII. této dohody.
- 7.2. O jakékoli komunikaci související mající za následek změnu či upřesnění obsahu a podmínek této dohody musí být zpracován písemný zápis. Zápis zpracovává oprávněná osoba dodavatele, nedohodnou-li se strany jinak.
- 7.3. O činnostech provedených v rámci realizace služeb dle této dohody budou vedeny výkazy, a to formou záznamu o řešení požadavku v evidenci požadavků portálu Helpdesk dodavatele či samostatného sdíleného dokumentu na Helpdesku dodavatele.
- 7.4. Veškeré dokumenty (zápisy, výkazy, související dokumentace apod.) jsou mezi smluvními stranami sdíleny prostřednictvím portálu Helpdesku dodavatele – viz také čl. V.
- 7.5. Je-li v okamžiku potřeby výměny či sdílení dokumentů Helpdesk nedostupný, jsou dokumenty komunikovány jinou cestou (e-mailem, poštou apod.), oprávněná osoba dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je však povinna vložit všechny dokumenty do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

## 8 Oprávněné osoby

Ve věci obsahu, podmínek a plnění této dohody o úrovni služeb jsou oprávněny komunikovat následující osoby:

Funkce ve vztahu k SLA	Za objednatele		Za dodavatele	
	Jméno	Kontakt	Jméno	Kontakt
Primární oprávněná osoba	Mgr. Tomáš Pokorný	386 720 502 pokornyt@kraj-jihocesky.cz	Ing. Petr Šebesta	petr.sebesta@tmapy.cz
Zástupce primární oprávněné osoby	Ing. František Beránek	386 720 500 beranek@kraj-jihocesky.cz	Petr Havelka	607 960 130 petr.havelka@tmapy.cz

## 9 Práva a povinnosti objednatele

- 9.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Dodavateli potřebné nebo důvodně Dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit Dodavateli vzdálený přístup na provozní server. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.
- 9.2. Objednatel zajistí Dodavateli pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.
- 9.3. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

## 10 Práva a povinnosti dodavatele

- 10.1. Dodavatel se zavazuje do 30 dnů od uvolnění nové verze, upgrade či update softwarového vybavení, na které se vztahuje tato technická podpora dohodnutým a prokazatelným způsobem informovat objednatele a nabídnout možnost a podmínky implementace.
- 10.2. Dodavatel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění služeb.

## **Příloha č. 2 Smlouvy o servisní a technické podpoře**

### **Bezpečnostní pravidla pro Dodavatele**

Cílem těchto bezpečnostních pravidel je snižování kybernetických rizik a zvyšování účinnosti bezpečnostních opatření chránící Aktiva KÚ JK, ke kterým mají přístup Dodavatelé.

#### **1. Základní odpovědnosti Dodavatele**

Dodavatel řešení:

- a. Je povinen dodržovat požadavky na bezpečnost informací v souladu s platnými zákony ČR.
- b. Odpovídá za své řešení/dodávku/správu tak, aby respektovalo požadavky na bezpečnost KÚ JK, zabránilo bezpečnostním incidentům a stavu kybernetického nebezpečí.
- c. Odpovídá za dodávku a implementaci řešení v požadované kvalitě i z pohledu bezpečnosti.
- d. Ručí za trvalé zachování mlčenlivosti všech svých pracovníků i po ukončení smluvního vztahu s úřadem.

Dodavatel je povinen akceptovat použití prostředků bezpečnostního auditu, které mohou být útvarem IT využity k sledování aktivit v prostředí ICT/IS či aktivity procházejících přes toto prostředí.

#### **2. Ochrana Aktiv**

Dodavatel se před vlastním přístupem k datům a informacím KÚ JK musí zavázat mlčenlivostí. Tzn., že platí povinnost Dodavatele se zavázat a také povinnost pracovníků KÚ JK (prioritně ve smlouvě, prohlášením Dodavatele, formulářem,...) zavázat Dodavatele a nezpřístupnit data a informace Dodavateli dříve, než dojde k jeho závazku mlčenlivosti (tj. podpisu NDA – Non Disclosure Agreement či CA – Confidentiality Agreement).

#### **3. Přístup k ICT/IS**

Přihlášení Dodavatele do sítě KÚ JK musí podléhat kontrole přístupu na základě autorizace po předchozí autentizaci, včetně autentizace přes VPN v případě užití VPN klienta. Přihlašovací proces do VPN a do Windows domény poskytuje základní bezpečnostní funkce – nikdy se nezobrazuje vkládané heslo a heslo není nikde přenášeno a ukládáno v nezašifrované formě. Přístup ke službám ICT/IS je vždy zajištěn přes proces autentizace, autorizace a bezpečnostního auditu.

#### **4. Ochrana před škodlivým softwarem**

Dodavatel je povinen:

- a. Centrálně organizovat zabezpečení svých koncových stanic v připojeních do své infrastruktury (např. řízení personálních firewallů, antivirového SW atd.) a to minimálně na úrovni standardů KÚ JK.
- b. Obsahem antivirové ochrany jsou taková opatření technického a administrativního charakteru, která vedou k detekci a následnému odstranění infiltrujiícího software u všech prostředků provozovaných v rámci infrastruktury Dodavatele.
- c. Dodavatel musí na své straně definovat zásady bezpečného užívání Internetu a s těmito zásadami seznámit veškerý personál užívající ICT prostředky infrastruktury Dodavatele.
- d. Dodavatel musí na pracovních stanicích v jeho odpovědnosti zajistit bezpečné nakonfigurování prohlížečů obsahu Internetu (např. www prohlížeče).

#### **5. Řízení bezpečnostních rizik**

Dodavatel je povinen zajistit, že:

- a. Hesla pracovníků Dodavatele nebudou zaznamenávána v otevřené podobě.
- b. Vzájemnou spolupráci a komunikaci mezi Dodavatelem a KÚ JK při řešení ICT bezpečnostní rizik

#### **6. Hlášení**

Dodavatel je povinen KÚ JK hlásit:

- a. nestandardní situace při práci v ICT/IS;
- b. bezpečnostní události nad ICT/IS;
- c. bezpečnostní slabiny v ICT/IS Objednatele.



## **7. Kontrola a audit Dodavatele**

KÚ JK má obecné právo auditu prostředí Dodavatele za účelem ověření dodržování Bezpečnostních pravidel Objednatele či za účelem ověření zabezpečení dat a informací na ICT prostředcích Dodavatele a to minimálně 1x za 12 měsíců.

## **8. Ošetření výjimek**

Ve výjimečných případech je možno vyhlásit výjimku z dodržování bezpečnostních pravidel. Udělení výjimek ze stanovených pravidel se provádí na základě požadavku zaslaného manažerovi kybernetické bezpečnosti, který má právo výjimku udělit.

Schváleno: Bezpečnostní komise - Výbor pro řízení kybernetické bezpečnosti

Datum: 26. 8. 2019

Platné od: 26. 8. 2019