**SMLOUVA**

**O DÍLO A ZAJIŠTĚNÍ PODPORY**

uzavřená na základě ust. § 2586 a násl. a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“)

**Smluvní strany**

**Zadavatel:**  **Zlínský kraj**

Adresa: třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín

IČO: 70891320

DIČ: CZ70891320

Zastoupený: Jiřím Čunkem, hejtmanem

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č. ú.: 2786182/0800

a

**Dodavatel:**  **DERS s.r.o.**

Adresa sídla: Polákova 737/1, Pražské Předměstí, 500 02 Hradec Králové

IČO: 25924362

DIČ: CZ25924362

Zapsaný v OR: Spisová značka C 14855 vedená u Krajského soudu v Hradci Králové, zapsaná dne 20. července 1999

Zastoupený: Ing. Janem Machem, jednatelem společnosti

Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s., Číslo účtu: 2102055167/2700

**Preambule**

Zadavatel vedený snahou po dosažení maximální hospodárnosti, efektivnosti a účelnosti vynaložení finančních prostředků při zajišťování svých povinností v oblasti **zajišťování** sociální péče uzavírá tuto smlouvu s dodavatelem. Tato smlouva umožní zadavateli zajistit kontinuitu provozu a rozvoje krajského informačního systému pro podporu procesů návrhu, hodnocení, řízení a financování sítě sociálních služeb (tento krajský informační systém je označován také jako webová aplikace KISSOS), ochránit investice vložené do této oblasti v minulém období a minimalizovat rizika případného neúspěchu při budoucím rozvoji systému.

**Článek I.**

**Předmětsmlouvy**

1. Dodavatel se touto smlouvou zavazuje **provést** na svůj náklad a na své nebezpečí pro zadavatele **dílo a zajistit podporu jeho provozu** a zadavatel se touto smlouvou zavazuje uhradit dodavateli za provedení díla a za zajištění jeho provozu a podpory dohodnutou cenu, to vše za podmínek v této smlouvě dále uvedených.
2. Předmětem plnění dodavatele dle této smlouvy je:
	1. dodávka služeb spojená s obnovením podpory a servisních služeb poskytovaných dodavatelem Zlínskému kraji v souvislosti s provozem webové aplikace KISSOS v rozsahu dle Přílohy č. 2 této smlouvy,
	2. rozšíření funkčnosti aplikace KISSOS o nové moduly a funkcionality a úprava stávajících řešení plánování a financování sociálních služeb na území Zlínského kraje, v souvislosti se změnami zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, v rozsahu dle Přílohy č. 4 této smlouvy,
	3. plná metodická podpora při zajišťování provozu, návrhu a nasazování nových funkcionalit webové aplikace KISSOS v rozsahu dle písmena a) a b) odstavce 2 čl. I. této smlouvy,
	4. metodická podpora a konzultace pro pracovníky KÚZK při nasazování modulů, komunikace s pověřenými pracovníky KÚZK emailová a osobní, zpracování uživatelských příruček,
	5. proškolení uživatelů – tj. poskytovatelů, kteří budou se systémem pracovat v rozsahu dle Přílohy č. 1 čl. II bod 4,
	6. dodávka služeb z vyhrazené kapacity 200 hodin, v rámci které dodavatel poskytne zadavatelem písemně předem objednané služby oceněné dle v této smlouvě sjednané hodinové sazby se zřetelem na časovou náročnost konkrétního plnění dodavatele. Zadavatel není povinen, ale je pouze oprávněn z vyhrazené kapacity 200 hodin čerpat,
	7. plná podpora Katalogu sociálních služeb ve Zlínském kraji (dále také jen „Katalog“).
3. Krajský informační systém (webová aplikace KISSOS) umožní i poskytovatelům sociálních služeb a pracovníkům obcí, na jejichž území jsou sociální služby poskytovány srovnávat výsledky stejných nebo obdobných služeb, sdílet dobrou praxi, modelovat rozvoj služby do budoucna a vzájemně si vyměňovat informace a zkušenosti vytvořením a používáním jednotného datového prostoru.
4. Krajský informační systém sociálních služeb a katalog sociálních služeb bude nadále provozován jako webová aplikace na serverech Dodavatele, které budou v rámci služby podle potřeb dostupnosti, bezpečnosti a rychlosti aplikace a objemu zpracovávaných dat obměňovány a posilovány. Dodavatel bude poskytovat podporu tím způsobem, aby zajistil zachování a zkvalitnění veškerých současných modulů a funkcionalit webové aplikace KISSOS a její napojení na elektronický Katalog tak, jak je blíže specifikováno v Přílohách č. 5 až 15, které jsou nedílnou součástí této smlouvy.
5. Dodavatel se zavazuje řádně a včas provést dílo v dohodnutém rozsahu, termínu a kvalitě.
6. Technické podmínky provozu díla jsou uvedeny **v Příloze č. 1**, která je nedílnou součástí této smlouvy.
7. Při plnění smlouvy se dodavatel zavazuje dodržovat pravidla bezpečnosti ICT zadavatele uvedené **v Příloze č. 3**, která je nedílnou součástí této smlouvy;
8. Součástí plnění předmětu smlouvy jsou i práce a dodávky v této smlouvě výslovně nespecifikované, které však jsou k řádnému plnění nezbytné a o kterých dodavatel vzhledem ke své odbornosti a zkušenostem měl nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu.

**Článek II.**

**Způsob, doba a místo plnění**

* 1. Dodavatel zahájí provádění díla neprodleně po nabytí účinnosti této smlouvy.
	2. Období technické a uživatelské podpory trvá od data nabytí účinnosti smlouvy do 29.2.2024 včetně.
	3. Úprava a doplnění programových modulů bude provedeno podle požadavků a specifikace zadavatele nejpozději v termínech uvedených níže:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Specifikace části díla - modulu** | **Termín dokončení**  | **Spuštění produktivního prostředí** |
| Revize sítě | Do 4 měsíců od data nabytí účinnosti smlouvy  | Do 8 měsíců od uzavření smlouvy |
| Sdílení žadatelů | Do 6 měsíců od data nabytí účinnosti smlouvy | Do 9 měsíců od uzavření smlouvy |
| Revize rolí | Do 8 měsíců od data nabytí účinnosti smlouvy | Do 11 měsíců od uzavření smlouvy |
| Integrace NSESS | Do 10 měsíců od data nabytí účinnosti smlouvy | Do 12 měsíců od uzavření smlouvy |
| Reporty | Do 12 měsíců od data nabytí účinnosti smlouvy | Do 14 měsíců od uzavření smlouvy |

* 1. Místem předání úprav díla je sídlo zadavatele. Dílo bude podle jednotlivých etap předáváno na základě předávacího akceptačního protokolu v tištěné i elektronické podobě.
	2. Ke schválení akceptačního protokolu jednotlivích etap je nezbytnou součástí ukázka funkčnosti části díla – modulů, která je započtena v ceně díla.

**Článek III.**

**Spolupůsobení zadavatele**

1. Zadavatel se zavazuje poskytnout nebo zprostředkovat dodavateli informace nezbytné pro řádné plnění této smlouvy.
2. Zadavatel se zavazuje poskytnout dodavateli veškerou součinnost potřebnou pro řádné plnění této smlouvy, kterou je možné po něm spravedlivě požadovat.

**Článek IV.**

**Licenční podmínky**

* 1. Dodavatel podpisem této smlouvy uděluje zadavateli v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, nevýhradní licenci ke všem způsobům užití díla a dokumentace, kterou je podle této smlouvy povinen vyhotovit a zadavateli předat.
	2. Licence dle předchozího odstavce se udělují jako časově, množstevně a územně neomezené a vzhledem k celkové ceně za dílo se sjednávají jako bezúplatné.
	3. K veškerému software, který je součástí dodávky dodavatele, je dodavatel povinen dodat zadavateli v ceně díla také příslušné licence. Tyto licence musí být dodány jako nevýhradní, množstevně, územně a časově neomezené.
	4. V případě, že dodavatel neposkytne zadavateli požadované plnění (zejména podporu specifikovanou v Příloze č. 1 této smlouvy) v průběhu nebo po zániku této smlouvy, má zadavatel právo upravovat a měnit nebo rozšiřovat software KISSoS i Katalog sociálních služeb. V  případě úpravy nebo změny podle předchozí věty nenese dodavatel žádnou odpovědnost za nežádoucí následky využití tohoto oprávnění zadavatele.
	5. Dodavatel je povinen uspořádat si své právní vztahy se třetími osobami tak, aby plně dostál svým závazkům dle této smlouvy bez jakýchkoliv dalších finančních nároků tak, aby množstevně, časově a územně zajistily legální a řádnou funkčnost a provoz díla.

**Článek V.**

**Předání a převzetí plnění**

1. V průběhu realizace díla smluvní strany **akceptačními protokoly** schvalují, že byla provedena určitá dodávka nebo služba. Akceptační protokol je podkladem a podmínkou pro dílčí fakturaci a musí proto vždy obsahovat konkrétní vymezení poskytnutých dodávek a služeb. Na základě akceptačních protokolů nedochází k přechodu vlastnictví k částem díla ani k přechodu nebezpečí škody. Zadavatel není povinen akceptovat dílčí plnění, pokud není provedeno v souladu s touto smlouvou. Za zadavatele a dodavatele jsou akceptační protokoly oprávněni podepsat jejich zástupci ve věcech technických.
2. Zda je dílo zhotoveno řádně se konstatuje až při předání a převzetí všech částí díla (všech částí díla vztahující se k rozšíření funkčnosti aplikace KISSOS) v rámci jednotlivých akceptačních protokolů o předání a převzetí díla. Dílo se považuje za řádně dokončené, jestliže ve stanovených termínech bylo dodáno s požadovanými parametry a úspěšně prošlo zkušebním provozem.
3. O tom, že jednotlivé části díla byly úspěšně dodány a úspěšně prošly zkušebním provozem, sepíší smluvní strany **akceptační protokoly č. 1 až 10 dle článku VI. Smlouvy odst. 4**. Dodavatel písemnou výzvou učiněnou minimálně 7 kalendářních dnů před datem plánované akceptace, vyzve zadavatele k akceptaci této části plnění a současně mu ve výzvě navrhne datum akceptačního řízení.
4. Pokud nebudou při akceptačním řízení zjištěny vady ani nedodělky, je zadavatel povinen takto řádně provedené dílo převzít.
5. Dílo, které má vady nebo nedodělky, není dokončeno. Pokud se při přejímacím řízení prokáže, že dílo není dokončeno, zadavatel je nepřevezme a stanoví dodavateli náhradní lhůtu k jeho dokončení. Dodavatel je povinen dílo dokončit v náhradní lhůtě takto stanovené. Stanovení náhradní lhůty nemá vliv na smluvní sankce, které se stále počítají od původního termínu plnění určeného smlouvou.
6. Přejímací řízení je ukončeno podepsáním protokolu o předání a převzetí díla smluvními stranami. Za zadavatele a dodavatele jsou protokol oprávněni podepsat jejich zástupci ve věcech technických.
7. Odmítne-li zadavatel řádně a včas zhotovené dílo převzít nebo nedojde-li k dohodě o předání a převzetí díla, sepíší o tom strany zápis, v němž uvedou svá stanoviska. Dodavatel není v prodlení, jestliže zadavatel odmítl bezdůvodně převzít řádně zhotovené dílo.
8. K přechodu vlastnictví z dodavatele na zadavatele dochází protokolárním předáním a převzetím všech částí díla.
9. Místem akceptačního a přejímacího řízení je sídlo zadavatele.
10. Nedohodnou-li smluvní strany jinak, vyhotoví akceptační protokoly a protokol o předání a převzetí díla dodavatel.
11. Dodavatel nese nebezpečí škody na díle až do doby protokolárního předání a převzetí díla. Dodavatel předloží na požádání zadavateli kopii pojistné smlouvy nebo obdobný doklad, z nichž bude zřejmé, že má sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě na pojistnou částku ve výši minimálně 1.000.000,- Kč. Dodavatel se zavazuje udržovat toto pojištění v platnosti po celou dobu provádění díla.
12. Pokud se týká zajišťování provozu díla a podpory jeho provozu, o tomto plnění se akceptační protokoly vyhotovují na konci každého období podpory.

**Článek VI.**

**Cena plnění**

1. Cena za plnění dodavatele dle této smlouvy činí 1.948.780,- Kč (Slovy: jedenmiliondevětsetčtyřicetosmtisícesedmsetosmdesát korun českých) bez DPH, cena s DPH ve výši 21 % činí 2.358.024,- Kč (Slovy: dvamilionytřistapadesátosmtisícdvacetčtyři korun českých) a je tvořena cenou technické podpory, dále cenou rozšíření funkčnosti aplikace KISSOS a také cenou vyhrazené kapacity 200 h úprav systému.
2. Cena technické podpory činí 700.000,- Kč bez DPH. Do jednotlivých let je rozdělena následovně:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Období | Cena bez DPH | Výše DPH | Cena vč. DPH |
| 1. rok podpory od data nabytí účinnosti smlouvy | 175.000,- Kč | 36.750,- Kč | 211.750,- Kč |
| 2. rok podpory od data nabytí účinnosti smlouvy | 175.000,- Kč | 36.750,- Kč | 211.750,- Kč |
| 3. rok podpory od data nabytí účinnosti smlouvy | 175.000,- Kč | 36.750,- Kč | 211.750,- Kč |
| 4. rok podpory od data nabytí účinnosti smlouvy | 175.000,- Kč | 36.750,- Kč | 211.750,- Kč |
| Celkem  | 700.000,- Kč | 147.000,- Kč | 847.000,- Kč |

1. Cena rozšíření funkčnosti aplikace KISSOS je 1.050.780,- Kč bez DPH (Slovy: jedenmilionpadesáttisícsedmsetosmdesát korun českých), cena s DPH ve výši 21 % činí 1.271.444,- Kč (Slovy: jedenmiliondvěstěsedmdesátjedentisícčtyřistačtyřicetčtyři korun českých) a je splatná po částech dle termínů odevzdání díla, resp. spuštění produktivního prostředí modulů dle Článku II. smlouvy, bodu 3.
2. Dodavatel bude cenu za dílo fakturovat v dílčích fakturách takto:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Č. faktury | Datum zdanitelného plnění | Podmínka fakturace - příloha faktury | Částka v % z ceny za dílo | Částka v Kč bez DPH |
| 1 | Datum sjednaného termínu dokončení části díla dle Článku II. Smlouvy, bodu 3 vztahujícího se k dané podmínce fakturace | Protokol o dokončení díla části **Revize sítě** dle Článku II. Smlouvy, bodu 3 | 16,63 | 298.800,- |
| 2 | Datum sjednaného termínu o spuštění produktivního prostředí části díla dle Článku II. Smlouvy, bodu 3 vztahujícího se k dané podmínce fakturace | Protokol o spuštění produktivního prostředí části **Revize sítě** dle Článku II. Smlouvy, bodu 3 | 16,63 | 298.800,- |
| 3 | Datum sjednaného termínu o spuštění produktivního prostředí části díla dle Článku II. Smlouvy, bodu 3 vztahujícího se k dané podmínce fakturace | Protokol o dokončení díla a spuštění produktivního prostředí části **Sdílení žadatelů** dle Článku II. Smlouvy, bodu 3 | 8,32 | 149.400,- |
| 4 | Datum sjednaného termínu o spuštění produktivního prostředí části díla dle Článku II. Smlouvy, bodu 3 vztahujícího se k dané podmínce fakturace | Protokol o dokončení díla a spuštění produktivního prostředí části **Revize rolí** dle Článku II. Smlouvy, bodu 3 | 4,99 | 89.640,- |
| 5 | Datum sjednaného termínu o spuštění produktivního prostředí části díla dle Článku II. Smlouvy, bodu 3 vztahujícího se k dané podmínce fakturace | Protokol o dokončení díla a spuštění produktivního prostředí části **Integrace NSESS** dle Článku II. Smlouvy, bodu 3 | 4,99 | 89.640,- |
| 6 | 1 rok podpory od uzavření smlouvy, tj. k 1. 3. 2021 | Protokol o řádném plnění roční podpory | 10,38 | 175.000,- |
| 7 | Datum sjednaného termínu o spuštění produktivního prostředí části díla dle Článku II. Smlouvy, bodu 3 vztahujícího se k dané podmínce fakturace | Protokol o dokončení díla a spuštění produktivního prostředí části **Reporty** dle Článku II. Smlouvy, bodu 3 | 6,93 | 124.500,- |
| 8 | 2 roky podpory od uzavření smlouvy, tj. k 1. 3. 2022 | Protokol o řádném plnění roční podpory | 10,38 | 175.000,- |
| 9 | 3 roky podpory od uzavření smlouvy, tj. k 1. 3. 2023 | Protokol o řádném plnění roční podpory | 10,38 | 175.000,- |
| 10 | 4 roky podpory od uzavření smlouvy, tj. k 1. 3. 2024 | Protokol o řádném plnění roční podpory | 10,38 | 175.000,- |

1. Cena vyhrazené kapacity 200 hodin činí celkem 198.000,- Kč (Slovy: jednostodevadesátosmtisíc korun českých) bez DPH, cena s DPH ve výši 21 % činí 239.580,- Kč (Slovy: dvěstětřicetdevěttisícpětsetosmdesát korun českých), a to při jednotkové sazbě za jednu hodinu ve výši 990,- Kč (Slovy: devětsetdevadesát korun českých) bez DPH, cena s DPH ve výši 21 % činí 1.197,90 Kč (Slovy: jedentisícjednostodevadesátsedm korun českých). Cena bude zadavateli fakturována dle rozsahu objednaného plnění čerpaného zadavatelem z vyhrazené kapacity 200 hodin na základě předchozí písemné objednávky zadavatele. Cena konkrétního plnění dodavatele uvedená v písemné objednávce je konečná a nejvýše přípustná. Pro formální náležitosti fakturace a splatnost se použijí ustanovení této smlouvy. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den převzetí konkrétního plnění dodavatele.
2. Cena díla je pevná, obsahuje veškeré náklady dodavatele na provedení díla dle této smlouvy a nelze ji nijak jednostranně měnit. Dodavateli nebudou hrazeny žádné další náklady, které mu v souvislosti s plněním této smlouvy vzniknou.
3. Cenu je možné překročit pouze v případě změny sazby DPH, a to o částku odpovídající této změně sazby DPH. Dodavatel prohlašuje, že se předem seznámil se všemi okolnostmi a podmínkami, které by mohly mít jakýkoliv vliv na stanovení ceny díla. Celková cena uvedená u jednotlivých částí předmětu díla obsahuje veškeré náklady dodavatele nezbytné k realizaci díla. Tato cena obsahuje předpokládané zvýšení ceny v závislosti na čase plnění, předpokládaný vývoj cen vstupních nákladů.
4. Každá faktura bude obsahovat náležitosti podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Dodavatel je na každé faktuře povinen výslovně uvést, zda je, či není plátcem DPH.

V případě, že je dodavatel plátcem DPH, pak součástí každé faktury musí být prohlášení dodavatele o tom, že:

* nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty u zdanitelného plnění podle této smlouvy (dále jen „daň“),
* mu nejsou známy skutečnosti, nasvědčující tomu, že se dostane do postavení, kdy nemůže daň zaplatit a ani se ke dni podpisu této smlouvy v takovém postavení nenachází,
* nezkrátí daň nebo nevyláká daňovou výhodu
* úplata za plnění dle smlouvy není odchylná od obvyklé ceny,
* úplata za plnění dle smlouvy nebude poskytnuta zcela nebo zčásti bezhotovostním převodem na účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko,
* nebude nespolehlivým plátcem,
* bude mít u správce daně registrován bankovní účet používaný pro ekonomickou činnost,
* souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění bude o dodavateli zveřejněna správcem daně skutečnost, že dodavatel je nespolehlivým plátcem, uhradí zadavatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně,
* souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění bude zjištěna nesrovnalost v registraci bankovního účtu dodavatele určeného pro ekonomickou činnost správcem daně, uhradí zadavatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně.
1. Splatnost faktur je 30 dnů od data doručení faktury. Daňový doklad bude doručen zadavateli ve dvou vyhotoveních. Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované částky z účtu zadavatele ve prospěch účtu dodavatele. Faktura, která neobsahuje veškeré náležitosti dle zákona o dani z přidané hodnoty nebo dle této smlouvy bude zadavatelem vrácena dodavateli s výzvou k opravě nebo doplnění. Od doručení opravené faktury zadavateli běží nová 30 denní lhůta splatnosti.
2. V případě změny sazby DPH v průběhu plnění není nutné uzavírat dodatek ke smlouvě, pouze se k příslušnému základu daně uvedenému v této smlouvě přičte sazba DPH účinná v době vzniku zdanitelného plnění.
3. Úhradu ceny díla provede zadavatel po řádném a včasném dokončení a předání dílčích částí díla v termínech a částkách dle plánu fakturace, a to bezhotovostním převodem na účet dodavatele. Dodavatel předloží zadavateli fakturu/daňový doklad a písemný záznam dosavadního plnění díla s odsouhlaseným akceptačním protokolem.
4. Zadavatel si vyhrazuje právo na prodloužení doby splatnosti v případě aktuálního nedostatku finančních prostředků na účtu zadavatele. V tomto případě bude splatnost stanovena na 14 dnů od přijetí platby od Ministerstva práce a sociálních věcí ČR za podmínky, že jsou tyto finanční prostředky již zapojeny v rozpočtu zadavatele; v opačném případě bude splatnost stanovena na 14 dnů od zapojení platby do rozpočtu zadavatele, tj. schválení rozpočtového opatření Radou Zlínského kraje. Zadavatel informaci o nedostatku finančních prostředků na účtu a o prodloužení splatnosti oznámí neprodleně dodavateli.
5. Faktury budou kromě náležitostí daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, obsahovat také tyto údaje:
	* číslo smlouvy zadavatele,
	* datum uskutečněného zdanitelného plnění, které musí vzniknout v době trvání smlouvy mezi zadavatelem a dodavatelem.
6. V případě, že faktura nebude vystavena oprávněně, bude obsahovat nesprávné údaje, nebo nebude obsahovat náležitosti v souladu s touto smlouvou, je zadavatel oprávněn vrátit fakturu k přepracování či opravě dodavateli. Tímto vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti, která činí 30 dnů od doručení nově vystavené faktury zadavateli.
7. Termíny splatnosti a předání části díla lze měnit pouze na základě písemné dohody smluvních stran.
8. Zadavatel neposkytuje zálohy.

**Článek VII.**

**Záruka a odpovědnost za vady**

1. Dodavatel poskytuje zadavateli záruku na vlastnosti a funkčnost díla (na to, že dílo bude mít v jednotlivých částech i jako celek smluvené parametry a bude řádně fungovat). Záruční doba činí 24 měsíců. Běh záruční doba počíná dnem následujícím po dni protokolárního předání a převzetí všech částí díla.
2. V záruční době má zadavatel nárok na bezplatnou opravu závady.
3. Odstraňování vad a nedodělků se řídí Podmínkami zajištění podpory provozu díla (Příloha č. 2 této smlouvy). Pokud nároky z odpovědnosti za vady díla nelze z jejich povahy řešit v rámci zajištění podpory díla (Příloha č. 2 této smlouvy), budou smluvními stranami řešeny v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
4. Odstraňování vad a nedodělků v průběhu zkušebního provozu smluvní strany řeší v režimu Podmínek zajištění podpory provozu díla (Příloha č. 2 této smlouvy) obdobně, jako při provozu běžném.
5. Vady díla a případné nedodělky, které se vyskytnou po záruční době, jakož i vady díla, které se vyskytnou sice v záruční době, ale z jakéhokoliv důvodu je nelze zahrnout pod záruku, se dodavatel zavazuje odstraňovat způsobem uvedeným v Podmínkách zajištění podpory díla (Příloha č. 2 této smlouvy).
6. Dodavatel je povinen odstranit reklamované vady nejpozději ve lhůtě 30 dnů ode dne jejich oznámení zadavatelem. V případě neodstranění vady v této lhůtě je zadavatel oprávněn odstranit reklamovanou vadu na náklady dodavatele sám nebo prostřednictvím jiného dodavatele.

**Článek VIII.**

**Sankce a náhrada škody**

1. Dodavatel je povinen zaplatit zadavateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení s řádným dokončením díla.
2. Dodavatel je povinen zaplatit zadavateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou započatou pracovní hodinu prodlení s potvrzením přijetí požadavku do systému helpdesk.
3. Dodavatel je povinen zaplatit zadavateli smluvní pokutu ve výši 1.500,- Kč za každý pracovní den, kdy řešení hlášení o chybě nebyla zajištěna v souladu s parametry stanovenými touto smlouvou.
4. Dodavatel je povinen zajistit záložní prostředí specifikované dle Přílohy 1 článku I odstavce 3. Pokud Dodavatel toto prostředí nezajistí ve stanovených intervalech je Zadavatel oprávněn požadovat po Dodavateli pokutu ve výši **100.000,- Kč** za každý zjištěný případ porušení.
5. Za porušení povinností týkajících se ochrany obchodního tajemství, důvěrných informací podle článku XII nebo osobních údajů podle článku XIII nebo auditu článku XIV nebo bezpečnostních pravidel dle článku XI této Smlouvy a přílohy 3 této Smlouvy - článku 1, odst. c) - f), h), čl. 2, odst. a), čl. 3, odst. b), d), čl. 4, odst. d) - f), čl. 5, odst. a), d), f), g), čl. 6, odst. d), čl. 7, čl. 8, odst. a), čl. 9, odst. b) a čl. 10 má poškozená smluvní strana právo uplatnit u druhé Smluvní strany, která tyto povinnosti porušila, nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši **10.000,- Kč** za každý zjištěný případ porušení.
6. V případě nedodržení termínu splatnosti faktury, je dodavatel oprávněn účtovat zadavateli úrok z prodlení ve výši dle obecné úpravy práva občanského (dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb.).
7. Zaplacení smluvní pokuty nijak nekrátí nárok zadavatele na náhradu škody dodavatelem, pokud škoda vznikne v příčinné souvislosti s porušením povinností dodavatele.
8. Pohledávky zadavatele na zaplacení smluvní pokuty nebo náhrady škody je možno započíst na splatné i nesplatné pohledávky dodavatele za zadavatelem.
9. V případě prodlení dodavatele s předáním díla, popřípadě jednotlivé dílčí části díla,je Zadavatel oprávněn požadovat po dodavateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení. Tuto smluvní pokutu je zadavatel oprávněn odečíst od fakturované ceny části díla předložené v souladu s harmonogramem fakturace.
10. V případě prodlení zadavatele se zaplacením ceny díla je dodavatel oprávněn požadovat po zadavateli zaplacení úroku z prodlení v souladu s platnými a účinnými právními předpisy. Zadavatel není povinen tento úrok z prodlení zaplatit v případě prodlení s úhradou ceny díla, jestliže toto prodlení zadavatel nezavinil.
11. Uplatněním smluvních pokut dle této smlouvy není dotčen nárok na náhradu škody v plném rozsahu.
12. V případě, že Dodavatel nedodrží lhůty dostupnosti nebo překročí počet přípustných omezení dle této smlouvy, je povinen zaplatit Zadavateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou byť jen započatou hodinu prodlení až do splnění této povinnosti, resp. smluvní pokutu ve výši 500 Kč za čtvrté a každé další omezení. Podkladem pro vyhodnocení dodržování dostupnosti budou údaje ze systému JIRA.
13. Smluvní pokuty, jakožto i jakákoliv jiná peněžitá plnění podle této přílohy jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení výzvy oprávněné strany straně povinné.
14. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká povinnost k náhradě vzniklé škody, která musí být nahrazena vedle smluvní pokuty. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními občanského zákoníku.

**Článek IX.**

**Odstoupení od smlouvy, výpověď**

1. Případná práva a povinnosti smluvních stran z odstoupení od smlouvy budou řešena podle příslušných ustanovení občanského zákoníku.
2. Za podstatné porušení smlouvy dodavatelem se považuje zejména to, když:
* dodavatel i přes písemnou výtku zadavatele provádí dílo způsobem, který vede nepochybně k vadnému plnění,
* se prokáže, že dodavatel ve své nabídce v rámci zadávacího řízení, které předcházelo uzavření této smlouvy, uvedl nepravdivé údaje, pokud se týká funkčních a technických požadavků zadavatele,
* dodavatel je v prodlení s řádným dokončením díla delším než 30 kalendářních dnů,
* dodavatel i přes písemnou výtku zadavatele zajišťuje podporu díla v rozporu s parametry uvedenými v této smlouvě po dobu delší než dva týdny.
1. Za podstatné porušení této smlouvy zadavatelem se považuje zejména to, jestliže je zadavatel i přes urgenci dodavatele v prodlení s úhradou faktury trvající déle než patnáct dnů od této urgence.
2. Zadavatel je oprávněn vypovědět zajišťování podpory díla, a to i bez udání důvodů. Výpovědní doba činí šest měsíců. Výpověď musí být písemná.
3. Zadavatel je oprávněn vypovědět zajišťování podpory díla také v případě, že dodavatel nezajištuje podporu díla řádně a včas. Výpovědní doba činí jeden měsíc. Výpověď musí být písemná.

**Článek X.**

**Organizace a komunikace**

1. V průběhu plnění smlouvy se smluvní strany setkávají v sídle zadavatele, aby konzultovali průběh plnění. Podrobnosti organizace a komunikace dohodnou smluvní strany na svém prvním jednání. Jednání organizuje dodavatel, který připravuje podklady pro jednání, vyhotovuje zápisy z jednání, prezenční listiny apod. Originál všech zápisů a listin vzešlých z jednání předává zadavateli. Na všech dokumentech dodavatel dodržuje pravidla publicity IOP. Dodavatel bude při realizaci díla postupovat dle zásad projektového řízení. Ze všech jednání mezi smluvními stranami budou vyhotoveny zápisy. Zápisy vyhotovuje dodavatel již v průběhu jednání, po jednání je zadavatel připomínkuje a obě smluvní strany je odsouhlasí. Všechny dokumenty, které bude dodavatel zpracovávat, bude zadavateli předávat k připomínkování průběžně.
2. Kontaktní údaje smluvních stran

Zadavatel:

zástupci – kontaktní osoby ve věcech technických:

XXXX

XXXX

zástupci - kontaktní osoby ve věcech smluvních:

XXXX

XXXX

Dodavatel:

zástupci - kontaktní osoby ve věcech technických:

XXXX

XXXX

zástupci - kontaktní osoby ve věcech smluvních:

XXXX

XXXX

Adresa do systému Helpdesk pro hlášení vad a reklamací je uvedena v Příloze č. 2 této smlouvy.

Pokud zástupci kontaktní osoby ve věcech technických nedosáhnou shody ohledně řešení problému při plnění této smlouvy, postoupí se problém k řešení zástupcům - kontaktním osobám ve věcech smluvních. Pokud ani zástupci - kontaktní osoby ve věcech smluvních nedosáhnou shody ohledně řešení takového problému, postoupí se problém k řešení na úroveň vyššího managementu smluvních stran.

1. Pokud dojde ke změně v kontaktních údajích uvedených v předchozím odstavci, jsou smluvní strany povinny změnu písemně oznámit druhé smluvní straně, a to předem nebo nejpozději bezodkladně poté, co ke změně dojde. Za dostačující formu oznámení změny je považováno zaslání emailu kontaktní osobě druhé smluvní strany ve věcech smluvních, která je povinna obdržení e-mailu do 2 pracovních dnů potvrdit. V případě změny v kontaktních údajích uvedených v tomto odstavci není třeba uzavírat dodatek ke smlouvě.
2. Nastanou-li u některé ze smluvních stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy, je povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně.

**Článek XI.**

**Bezpečnostní pravidla**

1. Dodavatel se zavazuje dodržovat Bezpečnostní pravidla ICT uvedená v Příloze č. 3. této Smlouvy.
2. Dodavatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při svých činnostech dodržovat a zachovávat bezpečnostní pravidla uvedena v Příloze č. 3. této Smlouvy.
3. Dodavatel se zavazuje, že seznámí všechny své zaměstnance, kteří budou do informačních systémů nebo do prostor Zadavatele přistupovat s bezpečnostními pravidly před začátkem jakýchkoliv aktivit.
4. Dodavateli je přísně zakázáno vykonávat jiné než dohodnuté činnosti, přistupovat k jiným než povoleným prostředkům, serverům a datům nebo provádět jakékoli úkony směřující k zjišťování rozsahu přidělených oprávnění, dostupnosti jiných síťových prostředků a služeb a způsobech zabezpečení.

**Článek XII.**

**Ochrana informací a závazek mlčenlivosti**

* 1. Důvěrnými informacemi se pro účely této Smlouvy a po celou dobu trvání vzájemné spolupráce Smluvních stran rozumí, bez ohledu na formu a způsob jejich sdělení či zachycení a až do doby jejich zveřejnění, jakékoli a všechny skutečnosti, které se Dodavatel v průběhu vzájemné spolupráce dozví, a/nebo které mu Zadavatel v průběhu vzájemné spolupráce zpřístupní (dále jen „důvěrné informace“).
	2. Důvěrné informace touto Smlouvou chráněné tvoří rovněž veškeré skutečnosti technické, ekonomické, právní a výrobní povahy v hmotné nebo nehmotné formě, které byly Zadavatelem takto označeny a byly poskytnuty Dodavateli. Důvěrné informace mohou být dále společně označeny též jako „chráněné informace“.
	3. Dodavatel je povinen zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Zadavatel má právo požadovat doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Dodavatel je povinen zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
	4. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace má Dodavatel pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností vyplývajících z této Smlouvy.
	5. Za důvěrné informace se podle této smlouvy bez ohledu na formu jejich získání považují veškeré informace, které se týkají obsahu, struktury a zabezpečení informačních systémů Zadavatele a informace Zadavatele, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně Zadavatelem označeny.
	6. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo Zadavatelem, pokud je Dodavatel schopen tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
	7. Dodavatel se zavazuje zavázat k mlčenlivosti i veškeré své zaměstnance, jakož i veškeré třetí osoby, které by mohly přijít s takovými informacemi v rámci své činnosti, byť nahodile, do styku.
	8. Závazky k zachovávání důvěrnosti informací zůstanou v plném rozsahu platné a účinné i po ukončení platnosti a účinnosti této Smlouvy, a to až do doby, kdy se tyto stanou obecně známými jinak než porušením této Smlouvy, nebo je Zadavatel přestane utajovat; v pochybnostech se má za to, že utajování informací trvá.
	9. Po ukončení účinnosti této Smlouvy je Dodavatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit Zadavateli všechny poskytnuté materiály obsahující důvěrné informace včetně jejich případně pořízených kopií. O předání a převzetí se sepíše protokol podepsaný oběma smluvními stranami.

**Článek XIII.**

**Zpracování a ochrana osobních údajů**

1. Dodavatel se zavazuje, v souvislosti s touto smlouvou, postupovat v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, (dále jen „Nařízení“).
2. Dodavatel bere na vědomí, že se ve smyslu všech výše uvedených právních předpisů považuje a bude považovat za **Zpracovatele** osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi. Zadavatel je a bude nadále považován za **Správce** osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi.
3. Ustanovení o vzájemných povinnostech Správce a Zpracovatele při zpracování osobních údajů zajišťuje, že nedojde k nezákonnému použití osobních údajů týkajících se Subjektů údajů ani k jejich předání do rukou neoprávněné třetí strany. Smluvní strany se dohodly na podmínkách zajištění odpovídajících opatření k zabezpečení ochrany osobních údajů a základních práv a svobod Subjektů údajů při zpracování osobních údajů Zpracovatelem.
4. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat pouze a výlučně ty osobní údaje, které jsou nutné k výkonu jeho činnosti dle této smlouvy.
5. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje dle této smlouvy pouze a výlučně po dobu účinnosti této smlouvy.
6. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem stanoveném v předmětu realizační smlouvy.
7. Zpracovatel je povinen se při zpracování osobních údajů řídit výslovnými pokyny Správce, budou-li mu takové uděleny, ať již ústní či písemnou formou. Za písemnou formu se považuje i elektronická komunikace, včetně emailu. Zpracovatel je povinen neprodleně Správce informovat, pokud dle jeho názoru udělený pokyn Správce porušuje Nařízení nebo jiné předpisy na ochranu osobních údajů.
8. Zpracovatel je povinen zajistit, že osoby, jimiž bude provádět plnění dle této smlouvy, se zavážou k mlčenlivosti ohledně veškeré činnosti související s touto smlouvou, zejm. pak k mlčenlivosti ve vztahu ke všem osobním údajům, ke kterým budou mít přístup, nebo s kterými přijdou do kontaktu.
9. Zpracovatel je povinen, ve smyslu čl. 32 Nařízení přijmout, s ohledem na stav techniky, náklady na provedení, povahu, rozsah, kontext a účely zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejm. pak osobní údaje zabezpečit vůči náhodnému či nezákonnému zničení, ztrátě, změně, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jinému způsobu zpracování v rozporu s Nařízením.
10. Zpracovatel je povinen písemně seznámit Správce s jakýmkoliv podezřením na porušení nebo skutečným porušením bezpečnosti zpracování osobních údajů podle ustanovení této smlouvy, např.: jakoukoliv odchylkou od udělených pokynů, odchylkou od sjednaného přístupu pro Správce, plánovaným zveřejněním, upgradem, testy apod., kterými může dojít k úpravě nebo změně zabezpečení nebo zpracování osobních údajů, jakýmkoliv podezřením z porušení důvěrnosti, jakýmkoliv podezřením z náhodného či nezákonného zničení, ztráty, změny, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jiného způsobu zpracování osobních údajů v rozporu s Nařízením. Správce bude neprodleně seznámen s jakýmkoliv podstatným porušením těchto ustanovení o zpracování dat.
11. Zpracovatel není oprávněn, ve smyslu čl. 28 Nařízení, zapojit do zpracování osobních údajů dalšího zpracovatele (zákaz řetězení zpracovatelů), bez předchozího schválení a písemného souhlasu Správce.
12. Zpracovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti se Správcem, o kterou bude požádán v souvislosti se zpracováním osobních údajů nebo která mu přímo vyplývá z Nařízení. Zpracovatel je povinen na vyžádání zpřístupnit Správci svá písemná technická a organizační bezpečnostní opatření a umožnit mu případnou kontrolu, audit či inspekci dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření.
13. Po skončení účinnosti této smlouvy je Zpracovatel povinen všechny osobní údaje, které má v držení vymazat, a pokud je dosud nepředal Správci, předat je Správci a dále vymazat všechny existující kopie. Povinnost uvedená v tomto článku neplatí, stanoví-li právní předpis EU, případně vnitrostátní právní předpis Zpracovateli osobní údaje ukládat i po skončení účinnosti této smlouvy.

**Článek XIV.**

**Audit**

* 1. Přejímající umožní Předávajícímu či třetím osobám zvoleným Předávajícím přístup do prostor Přejímajícího za účelem kontroly, zda plnění bezpečnostních pravidel dle článku XIII je poskytováno v souladu s touto Smlouvou (dále jen „Audit“).
	2. Přejímající je v souvislosti s Auditem povinen poskytnout Předávajícímu veškerou nezbytnou součinnost.
	3. Pokud Audit prokáže, že Přejímající nesplnil své povinnosti vyplývající z této Smlouvy, uplatní se ustanovení článku VIII. této Smlouvy.

**Článek XV.**

**Závěrečná ujednání**

1. Smlouva podléhá zveřejnění v Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se dohodly, že zadavatel v zákonné lhůtě odešle tuto smlouvu k řádnému uveřejnění do registru smluv vedeného Ministerstvem vnitra ČR. O uveřejnění této smlouvy zadavatel bezodkladně informuje dodavatele (postačí e-mailem prostřednictvím kontaktní osoby/zástupce ve věcech technických nebo smluvních). V případě, že ihned po podpisu této smlouvy není jednou ze smluvních stran oznámeno písemně druhé smluvní straně (postačí e-mailem prostřednictvím kontaktní osoby/zástupcem ve věcech technických nebo smluvních), že smlouva nebo její přílohy obsahují obchodní tajemství, má se za to, že tato obchodní smlouva nebo její přílohy neobsahují obchodní tajemství.
2. Dodavatel si je vědom toho, že je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, povinen spolupůsobit při výkonu veřejné kontroly. Dodatel je povinen zadavatele informovat o jakýchkoli kontrolách a auditech provedených v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy.
3. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než k plnění podmínek a účelu této smlouvy. Ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, nejsou tímto dotčena.
4. Dodavatel se při plnění předmětu této smlouvy bude řídit pokyny zadavatele a postupovat v úzké součinnosti se zadavatelem. Pokud zadavatel neposkytne v dostatečném předstihu dodavateli potřebné pokyny, je dodavatel oprávněn postupovat samostatně tak, aby byly řádně chráněny zájmy zadavatele, které dodavatel zná nebo znát má.
5. Dodavatel se zavazuje předložit zadavateli seznam subdodavatelů, jimž za plnění subdodávky poskytnuté v souvislosti s plněním dle této smlouvy, uhradil více než 10 % z části ceny, uvedené v odstavci 1 článku VI této smlouvy, uhrazené zadavatelem v jednom kalendářním roce. Dodavatel je povinen předložit seznam subdodavatelů nejpozději do 28. 2. následujícího roku. Má-li subdodavatel formu akciové společnosti, musí být přílohou seznamu subdodavatelů i seznam vlastníků akcií, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu, vyhotovený ve lhůtě 90 dnů před dnem předložení seznamu subdodavatelů.
6. Tuto smlouvu lze změnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky, které budou podepsány oběma smluvními stranami, není-li v ní uvedeno jinak.
7. Nedílnými součástmi této smlouvy jsou následující přílohy:
* Příloha č. 1: Technické podmínky provozu díla
* Příloha č. 2: Podmínky zajištění podpory provozu díla
* Příloha č. 3: Pravidla bezpečnosti ICT
* Příloha č. 4: Specifikace modulů a funkcionalit v rámci rozšíření funkčnosti aplikace KISSOS
* Příloha č. 5 až 15: Specifikace modulů a funkcionalit webové aplikace KISSOS k datu nabytí účinnosti této smlouvy

Pokud se v těchto přílohách hovoří o zadavateli, myslí se jím zadavatel. Pokud se v těchto přílohách hovoří o dodavateli, uchazeči nebo poskytovateli, myslí se jím dodavatel. Pokud se v těchto přílohách hovoří o řešení, programovém vybavení, systému, nástroji apod., myslí se jím dílo nebo jeho část, pokud z kontextu nevyplývá jiný význam. Pokud je v těchto přílohách něco upraveno odlišně než v textu smlouvy samotné, přednost má text smlouvy samotné.

1. V případě, že dodavatel je plátcem DPH, pak podpisem této smlouvy výslovně prohlašuje, že:
* nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty u zdanitelného plnění podle této faktury (dále jen „daň“),
* mu nejsou známy skutečnosti, nasvědčující tomu, že se dostane do postavení, kdy nemůže daň zaplatit a ani se ke dni vystavení této faktury v takovém postavení nenachází,
* nezkrátí daň nebo nevyláká daňovou výhodu
* úplata za plnění dle smlouvy není odchylná od obvyklé ceny,
* úplata za plnění dle smlouvy nebude poskytnuta zcela nebo zčásti bezhotovostním převodem na účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko,
* nebude nespolehlivým plátcem,
* bude mít u správce daně registrován bankovní účet používaný pro ekonomickou činnost,
* souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění bude o dodavateli zveřejněna správcem daně skutečnost, že dodavatel je nespolehlivým plátcem, uhradí zadavatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně,
* souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění bude zjištěna nesrovnalost v registraci bankovního účtu dodavatele určeného pro ekonomickou činnost správcem daně, uhradí dodavatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně.
1. V souladu s ustanovením § 1801 občanského zákoníku se ve smluvním vztahu založeném touto smlouvou vylučuje použití ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku. Smluvní strany prohlašují, že žádná část smlouvy nenaplňuje znaky obchodního tajemství dle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
2. Práva a povinnosti smluvních stran výslovně v této smlouvě neupravená se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku; pokud se týká té části smlouvy, jejímž předmětem je zhotovení díla a není-li v této smlouvě uvedeno jinak, použijí se na ni ustanoveními občanského zákoníku pro smlouvu o dílo.
3. Případná neplatnost některého ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení. V případě, že kterékoliv ustanovení této smlouvy se stane neúčinným nebo neplatným, smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu nahradit takové ustanovení novým, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního.
4. Smluvní strany této smlouvy prohlašují a stvrzují svými podpisy, že mají plnou způsobilost k právním úkonům, a že tuto smlouvu uzavírají svobodně a vážně, že ji neuzavírají v tísni, ani za jinak nápadně nevýhodných podmínek, že si ji řádně přečetly a jsou srozuměny s jejím obsahem.
5. Tato smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech, z nichž jeden obdrží dodavatel a tři zadavatel. Smlouva nabývá platnosti dnem, kdy byla podepsána oběma stranami, a účinnosti dnem, kdy byla uveřejněna v registru smluv.

**Doložka dle § 23 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích, ve znění pozdějších předpisů**

Rozhodnuto orgánem kraje: Rada Zlínského kraje

Datum a číslo usnesení: 0145/R04/20, 17. 2 .2020

Ve Zlíně dne: ……….........V Hradci Králové dne: ……………..

za zadavatele za dodavatele

Čunek Jiří Ing. Jan Mach

hejtman jednatel společnosti DERS s. r. o.

**Příloha č. 1 smlouvy: Technické podmínky provozu díla**

1. **Technické parametry**

1. Aplikace Kissos (dále Aplikace) musí splňovat minimálně tyto podmínky a standardy:
2. Webová aplikace musí splňovat všechny zákonné normy a standardy. Pro Internet se jimi rozumí zvláště:
	* Zákon č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
	* ISVS 005/02.01
	* Splňovat minimálně následující normy a standardy HTML5, CSS 3, WCAG 2.1 AA.
3. Webová Aplikace musí být optimalizována pro běžně používané internetové prohlížeče. Provoz beze ztráty funkčnosti, využívající maximální velikosti rozlišení na zobrazovacích zařízeních (monitor, tablet, mobilní telefon… tzn. responzivní zobrazení) a se zachováním zpětné kompatibility musí být zajištěn v posledních výrobcem vydaných verzích prohlížečů:
	* Microsoft Edge;
	* Google Chrome;
	* Mozilla FireFox;
4. Krátké doby odezvy. Aplikace bude nastavena tak, aby celková doba načítání jakékoliv stránky včetně veškerého obsahu byla pod 3s a první request (first byte) vyřízený do 300ms. Měří se doba načtení na klientské straně. Ověření doby načítání bude probíhat na vybraných klientských počítačích a dle nástrojů www.webpagetest.org, Google Webmaster Tools, Google Analytics.
5. Bezpečnost řešení – Aplikace musí být chráněna proti bezpečnostním chybám, u webových řešení je vyžadováno splnění aktuálního doporučení OWASP Top 10 ([https://www.owasp.org/index.php/Category:OWASP\_Top\_Ten\_Project](https://www.owasp.org/index.php/Category%3AOWASP_Top_Ten_Project)).
6. Webová aplikace Katalog sociálních služeb (dále Katalog) musí splňovat minimálně tyto podmínky a standardy:
7. Webová aplikace musí splňovat všechny zákonné normy a standardy. Pro Internet se jimi rozumí zvláště:
	* Webová část musí splňovat minimálně následující normy a standardy HTML5, CSS 3, WCAG 2.1 AA.
	* Základní SEO (sémantika, friendly url, apod.)
8. Katalog musí být optimalizován pro běžně používané internetové prohlížeče. Provoz beze ztráty funkčnosti, využívající maximální velikosti rozlišení na zobrazovacích zařízeních (monitor, tablet, mobilní telefon… tzn. responzivní zobrazení) a se zachováním zpětné kompatibility musí být zajištěn v posledních výrobcem vydaných verzích prohlížečů:
	* Google Chrome;
	* Mozilla FireFox;
	* Opera;
	* Safari;

v případě veřejně přístupného Katalogu pak i poslední verze výrobce vydaných mobilních prohlížečů:

* + Opera;
	+ Firefox;
	+ Android Browser (Chrome);
	+ Safari pro iPad a iPhone.
1. Krátké doby odezvy. Aplikace bude nastavena tak, aby celková doba načítání jakékoliv stránky včetně veškerého obsahu byla pod 2s a první request (first byte) vyřízený do 300ms. Měří se doba načtení na klientské straně. Ověření doby načítání bude probíhat na vybraných klientských počítačích a dle nástrojů www.webpagetest.org, Google Webmaster Tools, Google Analytics.
2. Bezpečnost řešení – Aplikace musí být chráněna proti bezpečnostním chybám, u webových řešení je vyžadováno splnění aktuálního doporučení OWASP Top 10 ([https://www.owasp.org/index.php/Category:OWASP\_Top\_Ten\_Project](https://www.owasp.org/index.php/Category%3AOWASP_Top_Ten_Project)).
3. Veškeré formuláře budou opatřeny vhodnou antispamovou ochranou.
4. Dodavatel zajistí vytvoření a provoz záložního prostředí Aplikace a Katalogu na prostředcích Zadavatele tak, aby bylo možné Aplikaci i Katalog provozovat nezávisle na provozu produkční Aplikace a Katalogu i v případě jejich havárie.
	1. Záložní servery budou virtualizovány technologií VMware a budou mít přidělené maximální hardwarové prostředky:

 6 vCPU
 8 GB RAM
 100 GB HDD

* 1. Záložní servery budou plně ve správě dodavatele. Dodavatel bude provádět instalaci a aktualizaci operačních systémů serverů, na kterých bude záložní prostředí provozováno, aby byly systémy aktuální. Dodavatel zajistí implementaci aktualizace nejpozději do 1 měsíce od jejího vydání výrobcem/vydavatelem, pokud tato aktualizace nebude obsahovat veřejně zjištěnou chybu.
	2. Aplikace a databáze se bude replikovat do záložního prostředí každý týden tak, aby bylo možné kdykoli ověřit jeho funkčnost a správnost dat, tzn. záložní Aplikace a Katalog budou provozuschopné s posledními přenesenými daty bez jakéhokoliv nutného dalšího zásahu. Replikaci bude provádět Dodavatel z produkčního prostředí.
	3. Databázový server v záložním prostředí bude možné používat k analýzám dat.
	4. Zadavatel obdrží kompletní provozní dokumentaci k provozovanému záložnímu prostředí
	5. Přenos dat na prostředky zadavatele probíhá prostřednictvím šifrované služby v bezpečném kanálu omezeného IP adresami zadavatele a zhotovitele, po vytvoření zálohy bude zadavatel notifikován prostřednictvím emailu XXXX
1. Licence výrobců třetích stran dodá Dodavatel v ceně díla jako bezúplatné.
2. Dodavatel provádí zálohování dat a aplikací 1x denně na své prostředky a tyto zálohy uchovává po dobu jednoho měsíce.
3. **Další požadavky**
4. Pravidelně, nejméně 2x ročně aktualizovat číselník adres, příp. aplikaci napojit on-line na zdroj aktuálních dat.
5. Aplikace KISSOS umožní elektronické podepsání relevantních výstupů a sestav u jednotlivých modulů dle požadavků zadavatele, a sice se jedná o moduly, jejichž výstupy (výkazy, formuláře) zhotovuje poskytovatel sociální služby či zástupce obce. Elektronický podpis bude možné využít v modulech „Vyúčtování“, „Žádosti“, „Žádost o změnu“. Jakmile poskytovatel sociální služby či zástupce obce uloží formulář v aplikaci KISSOS, bude možnost tento formulář vygenerovat do formátu pdf., elektronicky podepsat a následně odeslat uživateli na KÚZK. Bude umožněno vložit zmocnění statutárního zástupce poskytovatele pro elektronický podpis jiného zástupce poskytovatele sociální služby.

Poskytovatelem certifikačních služeb bude moci být První certifikační autorita, a. s., Česká pošta, s. p., eldentity, a. s., popř. veškeří poskytovatelé certifikačních služeb, jejichž přehled Ministerstvo vnitra zveřejňuje v souladu s § 9 odst. 2, písm. e) zákona č. 227/2000 Sb.

1. Zachovat geografické přiřazení působnosti jednotlivých sociálních služeb na úroveň jednotlivých obcí s možností vyhledávání a filtrování působnosti služeb v KISSOS i v Katalogu jak podle obcí I. typu, tak podle nadřazených územních celků, zejména správních obvodů obcí II. a III. typu, včetně bývalých okresů. Toto přiřazení bude možno promítnout i do vyhledávání v rámci Katalogu i do zobrazovaného mapového podkladu.
2. Dodavatel poskytne v souvislosti s úpravou a rozšířením funkcionality KISSOS proškolení pro práci s aplikací KISSOS, její administrací, práci s reporty a vyhodnocováním ukazatelů.

Budou uskutečněna tři samostatná metodická proškolení v rozsahu min. 5 hodin pro jedno metodické proškolení:

-pro zástupce zadavatele (zaměstnanci odboru sociálních věcí „KÚZK“),

-pro zástupce SO ORP Zlínského kraje.

-pro poskytovatele sociálních služeb na území Zlínského kraje, a to i z důvodu personálních změn na pozici osob, které s touto aplikací pracují.

Na školení bude podrobně vysvětlena metodika a popis vkládaných dat pro zajištění co největší validity a reliability vkládaných údajů a práci s nimi.

Školení proběhne v prostorách zadavatele.

Zároveň bude upraven a rozšířen uživatelský manuál aplikace, který popíše změny a nové funkcionality aplikace, postupy při vkládání a zpracování a další funkce pro plnohodnotné využití aplikace všemi skupinami uživatelů.

Školení proběhnou v termínech předem stanovených zadavatelem.

1. Dodavatel aplikace umožní zadavateli správu a údržbu zajišťující její funkcionalitu a poskytne technickou podporu a servis po dobu trvání smlouvy.
2. Součástí podpory bude také provoz, tj. správa, udržování (maintenance), archivace, denní zálohování informačního systému sociálních služeb a přizpůsobování podporovaných funkcionalit požadavkům zadavatele.
3. Pokračovat bude rovněž podpora elektronického Katalogu sociálních služeb poskytovaných na území Zlínského kraje s drobnými úpravami na základě žádostí uživatelů pro lepší zajištění dostupnosti pro běžného uživatele a jeho schopnosti nalézt požadovanou službu i bez znalosti zákona o sociálních službách.
4. Při výběru poskytovatele bude v mapě zobrazeno značkou sídlo sociální služby podle platné adresy ve Zlínském kraji a podbarvením katastrů dotčených obcí geografická oblast jejího působení.
5. Do Katalogu automaticky promítat všechny v KISSOS zanesené sociální služby s platnou registrací, poskytovatel bude moci zakázat zobrazení své služby.
6. Do menu Moje služby bude poskytovatelům sociální služby přidána možnost aktivovat v rámci Katalogu zobrazení volné kapacity služby a to jak v textové části, tak v mapě.
7. KISSOS (příp. Katalog) bude nadále poskytovat export dat (seznam poskytovatelů a zařízení) s geolokačními údaji vhodnými pro vytvoření dalších analýz a tematického zobrazení v GIS Krajského úřadu.
8. Data vkládaná do systému sledování a vyhodnocování sociálních služeb budou zabezpečena podle nejnovějších standardů pro webovou aplikaci.
9. Provádění automatické kontroly úplnosti a početní správnosti údajů vkládaných do všech výkazů sloužících pro sběr dat a to ještě před jejich odesláním ke zpracování v dalších modulech KISSOS při ukončení sběru dat. Popis souvztažností pro sběr dat za skutečnost a plán v příloze „Návod pro kontrolu souvztažností mezi jednotlivými sadami výkazů“. U nově vytvářených formulářů bude kontrola souvztažností mezi jednotlivými údaji přímo součástí návrhu.
10. Rozlišování sociální služby zařazené a nezařazené do sítě sociálních služeb ZK v daném roce – nadále bude umístěno v pevné části údajů o službě údajem o zařazení či nezařazení služby do sítě sociálních služeb pro akční plán pro dané období. Při výstupu reportů zahrnovat tento údaj do podmínek výběru.

**Příloha č. 2 smlouvy: Podmínky zajištění podpory díla**

###### Úvodní ustanovení

1. Součástí plnění smlouvy je následná komplexní podpora všech částí KISSoS. Veškeré náklady na podporu díla dle smlouvy a jejích příloh jsou zahrnuty v ceně za podporu, která je uvedena v článku VI. smlouvy a dodavatel není oprávněn si za podporu účtovat jakékoliv další částky.
2. Požadavek na servisní zásah může být zadavatelem uplatněn:
* systémem helpdesk na adrese [XXXX](https://jira.ders.cz)
* e-mailem na adrese XXXX, pokud není možno použít helpdesk, zadavatel požadavek do helpdesku dodatečně doplní
* telefonem na čísle 495 513 983, pokud není možno použít helpdesk, zadavatel požadavek do helpdesku dodatečně doplní
1. Systém helpdesk musí zajistit:
* jednoduché a pohodlné vkládání požadavků uživatelem podle jeho oprávnění, např. formou grafického průvodce vložení požadavku
* aktuální seznam hlášených požadavků s historií a aktuálním stavem řešení a řešitelem
* e-mailové notifikace dodavateli a zadavateli při změně stavu řešení požadavku
* možnost nastavení priorit řešení
* přístup k aplikaci přes internetový prohlížeč – bez nákladů na software pro zadavatele.

###### Práva a povinnosti zadavatele

1. Zadavatel se zavazuje poskytnout dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění komplexní podpory podle této smlouvy. Zadavatel se zejména zavazuje předávat dodavateli potřebné nebo důvodně dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a umožnit dodavateli vzdálený přístup na provozní server. Vzdálený přístup bude zřízen prostřednictvím VPN na adrese [XXXX](http://vpn.kr-zlinsky.cz). Přihlašovací heslo sdělují oprávněné osoby zadavatele oprávněným osobám dodavatele. Přihlašovací účet je mimo dobu používání neaktivní. Aktivace účtu provádí oprávněné osoby zadavatele před použitím vzdáleného přístupu na základě žádosti oprávněné osoby dodavatele.
2. Zadavatel zajistí nahlášení závady na systému dodavateli prostřednictvím některého z výše uvedených kontaktů. Závady budou přednostně hlášeny prostřednictvím systému Helpdesk, v případě použití jiného způsobu hlášení závad (e-mail, telefon) je nutno dodatečně hlášení zapsat do helpdesku.
3. Pro požadavek servisního zásahu zadavatel zajistí písemné nahlášení závady, ve kterém bude závada popsána, uvedena osoba zadavatele, která o závadě podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo, a uvedeno jméno a telefonní číslo ohlašovatele závady.
4. Zadavatel zajistí dodavateli pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Zadavatel odpovídá za to, že řádný průběh prací dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.
5. Zadavatel je povinen informovat dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.
6. Zadavatel má právo požadovat po dodavateli doplnění systému o novou funkcionalitu za cenu v místě a čase obvyklou.
7. Zadavatel si vyhrazuje právo monitorovat a zakázat neoprávněné aktivity dodavatele.
8. Zadavatel si vyhrazuje právo auditovat smluvní povinnosti dodavatele nebo nechat provést tyto audity třetí stranou.

###### Rozsah podpory a práva a povinnosti dodavatele

1. Podpora systému zahrnuje především:
* základní řešení incidentů nefunkčních částí dodaného řešení
* zajištění dostupnosti a výkonnosti systému i dalších parametrů SLA
* zajištění rychlého a standardizovaného řešení všech změnových požadavků uživatelů
* zajištění kvality dat v dlouhodobém horizontu
* zajištění dlouhodobě udržitelného rozvoje systému
* zajištění schopnosti rychlé reakce na chybové stavy
* zajištění úpravy Aplikace a Katalogu v případě změny legislativy zejména datových struktur, jobů, struktury sbíraných dat, úpravy datových rozhraní.
1. Dodavatel se zavazuje každou zjištěnou či nahlášenou závadu zapsat, vyhodnotit a zařadit do jedné z následujících kategorií a neprodleně zahájit práci na odstranění závady a odstranit závadu ve lhůtách podle následující tabulky. Zadavatel může v případě neodpovídajícího zařazení závady (zejména kategorie) iniciovat změnu zařazení, přičemž rozhodné je zařazení závady Zadavatelem.

**Specifikace požadovaných služeb (SLA), které je dodavatel povinen zajistit:**

Závadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v této smlouvě nebo v dokumentaci systému. Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

* **Vysoká** = závady vylučující užívání systému nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven.
* **Střední** = závady způsobující problémy při užívání a provozování systému nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.
* **Nízká** = provoz systému je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Režim** | **Kategorie vady** | **Potvrzení o přijetí požadavku** | **Max. doba do vyřešení požadavku od nahlášení** |
| 5 × 8 | Vysoká | Do 2 hod. | XXXX |
| 5 × 8 | Střední | Do 2 hod. | XXXX |
| 5 × 8 | Nízká | Do 2 hod. | XXXX |

Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu zadavatele a dohodne podrobnosti a způsob řešení.

Režim 5 × 8 znamená dostupnost v pracovní dny od XXXX.

Max. doba vyřešení požadavků se počítá od času nahlášení/zadání požadavku.

V odůvodněných případech se smluvní strany mohou písemně dohodnout na jiném (pozdějším) nástupu k servisnímu zásahu nebo na jiné (pozdější) maximální době do vyřešení.

*Příklad 1: Je-li nahlášen Požadavek v kategorii „Vysoká“ na helpdesk v pátek v 16:15 hodin, je Zhotovitel povinen potvrdit přijetí Požadavku nejpozději v pondělí 10:15 hod, a dále je povinen vyřešit Požadavek nejpozději do pondělí 16:15 hodin (8h je počítáno od zadání požadavku jen v době pro řešení požadavků).*

*Příklad 2: Je-li nahlášen Požadavek v kategorii „Střední“ na helpdesk v pátek v 10:15 hodin, je Zhotovitel povinen potvrdit přijetí Požadavku nejpozději v pátek 12:15 hod, a dále je povinen vyřešit Požadavek nejpozději do úterý 16:30 hodin.*

*Příklad 3: Je-li nahlášen Požadavek v kategorii „Nízká“ na helpdesk v pátek v 16:45 hodin, je Zhotovitel povinen potvrdit přijetí Požadavku nejpozději v pondělí 10:30 hod, a dále je povinen vyřešit Požadavek nejpozději do pátku 16:30 hodin.*

1. Komplexní podpora, kterou je dodavatel povinen zajistit, zahrnuje také:
* údržba funkcionality metodik jednotlivých druhů sociálních služeb dle platné legislativy;
* údržba funkčnosti Aplikace a Katalogu podle požadavků zadavatele na fungování obou aplikací;
* provádění zálohování dat;
* vytvoření a udržování záložního prostředí (aktuální kopie produkčního prostředí, jak z hlediska funkcionalit, tak zejména aktuálních dat), na technických prostředcích zadavatele;
* informování zadavatele o provedení změny v produkčním prostředí e-mailovou zprávou na adresu XXXX
* vytvoření přístupu zadavatele do testovacího prostředí, ve kterém budou ověřovány a odsouhlasovány změny v aplikaci před jejich nasazením do produkčního prostředí;
* poskytnutí aktivní součinnosti pro případný import datového obsahu do informačního systému Zadavatele (nad rámec pravidelné replikace do záložního prostředí Zadavatele) na základě jeho výzvy v ceně sjednané dle čl. IV. této přílohy. Nesplnění této součinnosti považuje Zadavatel za zásadní porušení smlouvy;
* předání kompletních dat a popisu datového modelu zadavateli, na základě výzvy Zadavatele;
* poskytnout na základě požadavku Zadavatele při ukončení smlouvy aktivní součinnost při importování dat do systémů dalších stran v ceně sjednané dle čl. IV této přílohy;
* automatická aktualizace Aplikace i Katalogu na nejnovější verzi po dobu platnosti smlouvy a další technologické zásahy nezbytné pro zajištění bezporuchového a bezpečného provozu aplikací a udržení jejich souladu s legislativou sociálních služeb a legislativou, která se vztahuje na informační systémy určené pro státní správu a samosprávu. Výjimkou z tohoto závazku je další individuální vývoj programového vybavení nevyvolaný změnou legislativy, který bude prováděn dle požadavků Zadavatele na základě samostatných smluvních ujednání;
* hosting aplikace na technických prostředcích Dodavatele udržovat na takové úrovni výkonnosti a ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz tak, aby nedocházelo ke zbytečným výpadkům nebo prodlevám při zpracování jednotlivých úloh nebo při současném přístupu více uživatelů (minimálně 10 současných uživatelů) k aplikacím
* službu helpdesk – slouží pro komunikaci dodavatele a uživatelů prostřednictvím kontaktních a oprávněných osob. Prostřednictvím helpdesku se hlásí zejména:
* veškeré závady, incidenty a problémy s aplikací (incidenty, SLA)
* požadavky a dotazy k provozu a k lepšímu využití aplikace (hot-line)
* náměty pro úpravy a uživatelské požadavky (rozvoj aplikace)
* službu hot-line – konzultace a zásah pro kontaktní a oprávněné osoby – poskytování rad ke správnému a efektivnímu provozování a užití aplikace, řešení požadavků, problémů uživatelů souvisejících s provozem systému, které se netýkají vad systému, ale např. obsahu, vlastních funkcionalit systému, metodiky. Může jít o vzdálené konzultace po telefonu, řešení formou vzdálené správy
* poskytování upgrade a update systému (součástí poskytnutí těchto upgrade a update je dodání aktuální dokumentace) a implementace těchto upgrade a update, zadavatel má právo tyto upgrade a update odmítnout.
* provedení rozdílového školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade
* pravidelnou profylaxi systému – **sledování a správa systému** vzdáleným přístupem, náplní je především:
* kontrola vazeb (konzistence dat)
* zaplňování databázového prostoru a návrhy na jeho rozšiřování
* návrh plánu zálohování a jeho četnosti
* mapování vytížení systému
* nahrávání opravných dávek
* doporučení k optimalizaci provozovaného systému,

Výsledkem bude návrh činností ke zlepšení stávajícího stavu, o jeho realizaci se dodavatel dohodne se zadavatelem.

1. Dodavatel smí použít vzdálený přístup pouze pro účely stanovené v předmětu smlouvy.
2. Dodavatel je povinen navrhnout nutná opatření k zajištění ochrany zpracovávaných dat.
3. Hlášení provedených změn, servisních úprav a jejich výsledek provádí oprávněné osoby dodavatele prostřednictvím helpdesku. Oprávněná či kontaktní osoba zadavatele provede následně kontrolu funkčnosti provedené úpravy.
4. Hlášení bezpečnostních incidentů, které dodavatel způsobí nebo zjistí, bezodkladně provádějí oprávněné osoby dodavatele telefonicky nebo e-mailem oprávněným osobám zadavatele a hlášení neprodleně zaevidují do helpdesku.

###### Činnosti nad rámec komplexní podpory:

1. Dodavatel se zavazuje také k vykonávání činností nad rámec komplexní podpory, a to za cenu v místě a čase obvyklou, uvedenou v následující tabulce:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Kč bez DPH** |
| Hodinová sazba při operátorských, programátorských pracích | 1 250 |
| Hodinová sazba za analytické práce, odborné konzultace, konfigurace systému, metodika | 1 250 |
| Hodinová sazba za import dat do IS zadavatele | 1 250 |

1. Vedle částky dle předchozího odstavce je dodavatel oprávněn vyúčtovat také cestovné za ceny v místě a čase obvyklé.
2. Cena za činnosti dle tohoto článku není součástí ceny za podporu dle této smlouvy a bude fakturována dodavatelem samostatně.

###### Smluvní pokuty za porušení podmínek zajištění provozu a podpory:

1. Smluvní pokuty vztahující se k podmínkám podpory systému jsou uvedeny v článku VIII. této smlouvy.

###### Oprávněné osoby:

1. Oprávněné osoby zadavatele:

XXXX

1. Oprávněné osoby dodavatele:

XXXX

**Příloha č. 3 smlouvy: Bezpečnostní pravidla ICT**

**Bezpečnostní pravidla pro práci v informačním systému (IS) Krajského úřadu Zlínského kraje (dále jen úřad)**

ICT (informační a komunikační technologie) jsou veškeré informační technologie používané pro komunikaci a práci s informacemi

IS (Informační systém) je celek složený z počítačového hardwaru, souvisejícího softwaru a dat.

1. **Přístup k IS úřadu**
2. Přístup jiných subjektů (dále jen druhá smluvní strana) k IS úřadu je možný pouze na základě smluvně ošetřeného vztahu se Zlínským krajem.
3. Druhá smluvní strana je povinna dodržovat bezpečnostní pravidla pro práci v IS úřadu a nese v souladu s platnou legislativou a předpisy svůj díl odpovědnosti za nedodržení či porušení pravidel, případně za škody vzniklé v důsledku bezpečnostních incidentů, které zavinila.
4. Je přísně zakázáno vykonávat jiné než dohodnuté činnosti, přistupovat k jiným než povoleným prostředkům, serverům a datům. Dále je zakázáno provádět jakékoli úkony směřující k zjišťování rozsahu přidělených oprávnění, dostupnosti síťových prostředků a služeb a způsobů zabezpečení.
5. Druhá smluvní strana je povinna používat pouze jí přidělené přístupy a povolené způsoby přístupu, (fyzické přístupy, přístupové údaje, povolené časy pro přístup a přidělená oprávnění), a je odpovědná za jejich používání, za svou činnost v IS úřadu a dodržování bezpečnostních pravidel při práci s informacemi. Přidělené údaje jsou pro druhou stranu závazné, jsou důvěrné a jsou platné jen po dobu platnosti smlouvy. Tyto údaje jsou uvedeny ve smlouvě nebo v Předávacím protokolu k účtu.
6. Přístupy a přístupová oprávnění jsou přidělena pouze v rozsahu nezbytně nutném pro výkon smluvních závazků. Druhá smluvní strana nesmí do přidělených oprávnění zasahovat a měnit je. Pokud zjistí, že oprávnění jsou odlišná od dohodnutých, neprodleně na to upozorní odpovědné osoby nebo správce IS.
7. Druhá smluvní strana nesmí vytvářet žádné přístupové cesty do IS úřadu a měnit přístupová oprávnění. Tyto změny může provádět správce IS na základě písemné žádosti.
8. Přistupovat k IS úřadu mohou pouze poučení pracovníci druhé smluvní strany. Druhá smluvní strana zajistí před zahájením prací poučení a proškolení všech svých pracovníků a subdodavatelů, kteří budou přistupovat k IS úřadu.
9. Pracovníci druhé smluvní strany jsou povinni řídit se pokyny odpovědných osob (uvedených ve smlouvě) správců IS, případně dalších pracovníků oddělení informatiky.
10. Činnost druhé smluvní strany v IS úřadu je monitorována a evidována. Pověření pracovníci úřadu mohou ověřovat dodržování stanovených bezpečnostních pravidel a zakázat neoprávněné aktivity.
11. Porušení bezpečnostních pravidel je sankcionováno smluvní pokutou.
12. Druhá smluvní strana je povinna předat informace o provedených zásazích a změnách a bez zbytečného prodlení je promítnout do dokumentace.
13. **Účty a hesla**
14. Přidělené přihlašovací účty jsou chráněny heslem. Názvy přihlašovacích účtů a hesla nesmějí být sděleny žádné neoprávněné osobě. Heslo musí splňovat aktuální požadavky na kvalitu a platnost a musí být uchováno v tajnosti.
15. Mimo povolené časy pro přístup jsou přístupové účty neaktivní. V případě potřeby mohou jejich aktivaci schválit a zajistit odpovědné osoby.
16. Při porušení bezpečnostních pravidel druhou smluvní stranou mohou být přidělené přístupové účty zablokovány nebo zcela odebrány.
17. **Vzdálený přístup a vzdálená údržba**
18. Vzdálený přístup do IS úřadu je možný pouze dohodnutým způsobem. Vzdálený přístup je vždy šifrován.
19. Přístup je možný pouze z pracovní stanice, která má nainstalovaný podporovaný operační systém, nainstalovány všechny bezpečnostní záplaty operačního systému vydané výrobcem, a má aktivní a aktuální antivirovou ochranu.
20. Pro zvýšení bezpečnosti může být vzdálený přístup umožněn pouze z ověřených konkrétních předem definovaných IP adres druhé smluvní strany.
21. Přístup k systémům v oblastech s vysokou úrovní zabezpečení za účelem vzdálené údržby (např. u významných informačních systémů úřadu) musí být chráněn kromě šifrování i silnou autentizací druhé smluvní strany.
22. Pracovní stanice určené k přístupu do IS úřadu ze vzdálené lokality musí být fyzicky zabezpečeny proti přístupu neoprávněných osob.
23. **Zabezpečení fyzického přístupu k IS**
24. Servery, síťové komponenty a další ICT zařízení jsou zabezpečeny proti fyzickému přístupu. Přístup do místností se servery s citlivými daty a přístup k síťovým zařízením je regulován a odpovídajícím způsobem monitorován. Pokud fyzické zabezpečení citlivých dat není dostatečné, musí být zabezpečena šifrováním.
25. Opravy ICT komponent mohou být prováděny pouze na základě smluvně ošetřeného vztahu s úřadem.
26. Fyzický přístup k prostředkům IS je umožněn pouze druhým smluvním stranám (servisní a dodavatelské organizace, dohody o provedení práce apod.), u kterých udělení přístupu vyplývá z uzavřené smlouvy. Fyzický přístup k prostředkům IS je možné uskutečnit pouze se souhlasem správce IS nebo vedoucího oddělení informatiky.
27. Pohyb pracovníků druhých smluvních stran v prostorách serverovny (servisní zásah, revize zařízení apod.) je možný pouze v doprovodu odpovědných pracovníků oddělení informatiky nebo se souhlasem vedoucího oddělení informatiky.
28. Pro práci v IS úřadu smí být použita pouze přidělená technika úřadu. Připojování cizí techniky do vnitřní sítě úřadu je zakázáno. Výjimky povoluje správce IS.
29. Na přidělenou techniku úřadu nesmí být bez souhlasu pověřené osoby nahráván, instalován nebo z ní odebírán žádný software.
30. Při opuštění pracoviště je vždy nutné provést vhodným způsobem jeho zajištění (pracovní stanice, nosiče dat, papírové dokumenty).
31. Přenosná paměťová média musí být vždy uchovávána na bezpečném místě, např. v uzamčené skříni, stolu nebo místnosti. Originální datová média a záložní kopie citlivých souborů musí být ukládány na bezpečném místě, chráněném nejen proti odcizení a zneužití, ale i proti poškození nebo zničení.
32. Pracovní stanice a data na nich uložená musí být chráněna proti odcizení, proti neoprávněnému přístupu a proti poškození nebo zničení.
33. **Ochrana dat a informačních aktiv**
34. Druhá smluvní strana odpovídá za všechna převzatá data (elektronická a tištěná), způsob jejich použití a ochranu před neoprávněným přístupem a zneužitím. Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, před ukončením smluvního vztahu druhá smluvní strana vrátí všechna převzatá data.
35. Druhá smluvní strana je do protokolárního předání pracovníkům úřadu odpovědná za všechna zpracovávaná aktiva a je povinna je odpovídajícím způsobem zabezpečit.
36. Ukládání pracovních dat je možné pouze na místa, která určí odpovědná osoba.
37. Druhá smluvní strana nesmí zobrazovat, měnit, mazat nebo kopírovat citlivá data, zejména pak osobní údaje, pokud to nesouvisí se schváleným účelem přístupu.
38. Vadná zařízení (včetně pevných disků) s nešifrovanými citlivými daty mohou být předány externím servisním specialistům pouze po schválení správcem IS nebo vedoucím oddělení informatiky.
39. Pokud druhá smluvní strana při práci v IS úřadu přijde do styku s osobními údaji dle platné legislativy nebo jinými neveřejnými informacemi, je povinna o zjištěných skutečnostech zachovávat mlčenlivost a zajistit jejich utajení.
40. Nepotřebná data (elektronická, na mediích i papírová) musí být vždy neprodleně skartována.
41. Všechny zásahy na serverech musí být předem odsouhlaseny správcem IS a zaznamenány stanoveným způsobem.
42. **Ochrana proti škodlivým kódům**
43. Pokud je to možné, jsou servery a pracovní stanice vybaveny antivirovým skenerem.
44. Pokud některé aplikace nabízejí možnost zvýšené ochrany, musí být odpovídajícím způsobem nastavena. Způsob nastavení schvaluje správce IS.
45. Nebezpečné typy souborů jsou blokovány na hranicích bezpečnostního perimetru. Výjimky schvaluje v řádně odůvodněných a zdokumentovaných případech správce IS.
46. Druhá smluvní strana je povinna dodržovat zásady ochrany proti virům a škodlivým kódům nejen pro nastavení a využívání prostředků úřadu, ale i na přístupových bodech a zařízeních druhé smluvní strany.
47. **Bezpečnostní incidenty**
48. Druhá smluvní strana je povinna neprodleně hlásit odpovědným osobám porušení těchto pravidel, všechny zjištěné neobvyklé události, které jsou, nebo mohou být bezpečnostními incidenty, zjištěná zranitelná místa, nedostatky a nesoulady. Při jejich prošetřování a odstraňování je povinna poskytnout účinnou součinnost.
49. Druhé smluvní straně není povoleno řešení bezpečnostních incidentů a odstraňování nedostatků či nesouladů vlastními silami bez předchozího schválení správcem IS.
50. **Používání internetu**
51. Druhá smluvní strana může používat při práci v IS úřadu internet pouze pro účely plnění smlouvy za podmínky dodržování všech všeobecně uznávaných bezpečnostních pravidel, platných pro práci s internetem. Stahování souborů, používání FTP a jiných služeb je možné jen po dohodě se správcem IS.
52. Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, není povoleno využívat elektronickou korespondenci z prostředí úřadu.
53. **Tisk**
54. Druhá smluvní strana může tisknout na tiskárnách úřadu pouze s povolením odpovědné osoby. Tisknout je povoleno pouze dokumenty související s předmětem smlouvy a při tisku je nutno šetřit spotřební materiál.
55. Tištěné dokumenty musí být zabezpečeny proti neoprávněnému přístupu jak během tisku, tak i po jeho vytisknutí, až do jejich bezpečné skartace.
56. **Použití kryptografických technik**
57. Kryptografické metody musí být použity vždy, jestliže není možné bezpečnost dat nebo komunikace zaručit jinými způsoby. Jedná se např. o přenosy citlivých dat prostřednictvím nedůvěryhodných sítí nebo přístup externích subjektů k citlivým zdrojům.
58. Použity mohou být pouze takové kryptografické algoritmy a protokoly a v takovém užití (např. odpovídající délky klíčů), které jsou podle platných standardů všeobecně považovány za bezpečné.
59. Použití proprietárních nebo obecně neuznávaných algoritmů není dovoleno, výjimky povoluje správce IS.