

**Smlouva o poskytování servisní podpory  
pro plnění veřejné zakázky Vývoj, nasazení a správa aplikace pro řízení a správu sociálních  
služeb, uzavřené mezi Pardubickým krajem a UnitX s.r.o.**

**Pardubický kraj**

**Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice**

zastoupen: **JUDr. Martinem Netolickým, Ph.D.**, hejtmanem

Osoba oprávněné jednat ve věcech technických

Ing. Pavel Zejda

Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s.

č. ú.: 238457895/0300

IČ: 70892822

DIČ CZ70892822

(dále jen „**Objednatel**“)

a

**UnitX s.r.o.**

**Klimentská 1216/46, Nové Město, 110 00 Praha 1**

zastoupen: [redacted]

[redacted] jednat ve věcech technických:

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

IČ: 07850646

DIČ: -

spisová značka rejstříkového soudu:

C 308686/MSPH Městský soud v Praze

(dále jen „**Zhotovitel**“ a společně s Objednatelem jako „**smluvní strany**“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s § 2586 a násl. NOZ, tuto

**smlouvu o poskytování servisní podpory pro  
(dále jen „Smlouva“):**

**Článek I.**

**Úvodní ustanovení**

1. Zhotovitel bere na vědomí, že plnění dle této smlouvy je financováno z Operačního programu Zaměstnanost Evropského sociálního fondu - v rámci projektu: „Podpora procesů kvality a systémových změn v řízení sociálních služeb v Pardubickém kraji“, registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_007/0007629 (dále jen „projekt“).
2. Objednatel prohlašuje, že je oprávněn aplikaci "Informační systém pro řízení a správu sítě sociálních služeb" užívat na základě podlicenční smlouvy č. OSV/18/20555, uzavřené mezi Pardubickým krajem coby nabyvatelem podlicence a Královéhradeckým krajem coby poskytovatelem podlicence dne 27. 4. 2018, a že jak poskytovatel podlicence, tak držitel autorských práv k aplikaci.
3. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavírají na základě uskutečněného výběrového řízení v rámci veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „Vývoj, nasazení a správa aplikace pro řízení a správu sociálních služeb“ (systémové číslo na profilu zadavatele P20V00000060).
4. Zhotovitel prohlašuje, že ke dni podpisu smlouvy splňuje všechny podmínky stanovené platnými právními předpisy ČR a přímo závaznými normami vydanými orgány EU pro to, aby mohl řádně plnit předmět smlouvy. Zhotovitel rovněž prohlašuje, že mu nejsou známy žádné překážky, pro které by nemohl předmět smlouvy realizovat.
5. Zhotovitel se zavazuje k jednání o uzavření dodatku ke smlouvě v případě změny podmínek realizace projektu „Podpora procesů kvality a systémových změn v řízení sociálních služeb v Pardubickém kraji“.

## Definice pojmů

„**Systém**“ je souhrn technického a softwarového vybavení sloužící pro zajištění provozu Aplikace a všech podpůrných služeb (webového či databázového serveru, atd.) Do Systému patří například servery, switche, kabely, operační systém a jeho součásti, aplikační a webový server apod.;

„**Aplikace pro řízení a správu sítě sociálních služeb**“, dále jen „**Aplikace**“ je programové vybavení provozované v Systému, které zajišťuje řešení specifických úkolů (např. správa sociálních služeb, výpočet vyrovnávací platby, generování pověření apod.), uživatelům je vyjma mimořádných okolností dostupný na síti internet v režimu 24/7;

„**Služba**“ je komplexní celek složený z Aplikace nebo jejich částí a dat, který plní požadovanou funkci pro Objednatele

„**SLA**“ neboli „Service Level Agreement“ specifikuje garance (obvykle časové) a rozsah součinnosti (vyřešení – tzv. fix, nebo reakci – tzv. response), ve kterých je odpovědná strana zavázána reagovat na vzniklé okolnosti ohrožující plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy. Rovněž může vyjadřovat v procentech i minimální čas z celkového času (obvykle jeden kalendářní měsíc), po který je určitá služba dostupná;

„**Incident**“ je problém s chodem Aplikace nahlášený prostřednictvím HelpDesku, v závislosti na kategorii Incidentu je Zhotovitel povinen dodržet lhůty Response time, Fix time;

„**Kategorie Incidentu**“ je písemné ohodnocení Incidentu pořizujícím Objednatelem. Dle závažnosti může být incident kategorie Blocker, Critical, Major, Minor, Trivial. V odůvodněných případech může být následně změněna Zhotovitelem, viz. Příloha č. I;

„**Výpadek**“ je neplánované přerušení provozu služby, při kterém je tato nedostupná pro uživatele, kteří ji využívají a které mohl Zhotovitel předvídat nebo ovlivnit. Po nahlášení monitoringem nebo uživatelem prostřednictvím HelpDesk se řeší jako incident kategorie Blocker. Nespadá zde nedostupnost způsobená třetí stranou, např. poskytovatelem internetového připojení;

„**Fix time**“ je lhůta od vzniku k vyřešení události popřípadě její příčiny (typicky Výpadek vedoucí k nedostupnosti služby a jeho odstranění);

„**Response time**“ je lhůta od začátku vzniku události, během které je postižená strana povinna reagovat definovaným způsobem a informovat protistranu;

„**Ticketing System**“, dále jen „**Ticketing**“, je systém, který slouží pro zadávání klientských požadavků na změny v Aplikaci, jejich evidenci, sledování stavu řešení a komunikaci ohledně nich. U splněného požadavku je k dispozici údaj o počtu člověkohodin, které byly potřeba k provedení příslušných úprav. Ticketing smí používat definovaní pracovníci Objednatele a definovaní pracovníci Zhotovitele – viz Kontaktní informace pro klientskou podporu a servis Zhotovitele (dále jen Kontaktní informace). Systém je přístupný přes webové rozhraní v režimu 24/7. Roli HelpDesk i Ticketing může plnit jeden systém.

„**HelpDesk System**“, dále jen „**HelpDesk**“, je systém, který umožňuje vybraným oprávněným osobám Objednatele (viz Kontaktní informace) oznamovat problémy s používáním Aplikace. Tyto osoby mohou v režimu 24x7 v HelpDesku popsat Incident a klasifikovat jeho závažnost (Blocker, Critical, Major, Minor, Trivial), dále sledovat aktuální stav řešení (např. Odesláno, Potvrzeno přijetí, Vyřešeno) a termín vyřešení. Osoby na straně Zhotovitele i Objednatele mohou komfortně komentovat, přikládat soubory. Vybraným osobám jsou rozesílány automatické notifikace při změnách stavu řešení nebo při jiných změnách Incidentu. Komentovat lze i přes běžného poštovního klienta (funkce reply). Roli HelpDesk i Ticketing může plnit jeden systém.

„**Content support**“ je služba úprav a aktualizací stávající Aplikace. V rámci této služby lze objednávat obsahové úpravy a vkládání dat, HTML práce, grafické práce, programování, administrátorské práce, konzultace a další práce. Slouží primárně k provedení drobnějších změn již existujících modulů. Řešení Incidentů nespadá pod Content Support;

„**Monitoring**“ zahrnuje programové prostředky průběžně sledující naplňování garancí SLA. V případě detekovaných incidentů, např. nedostupnosti serveru nebo příliš dlouhého načítání stránek Aplikace, automaticky nahlásí Zhotoviteli povahu Incidentu, který má povinnost podniknout kroky k nápravě. Sledované garance jsou uvedeny v Příloze č. I. této smlouvy. Pokud tak neučiní, Objednatel má za podmínek uvedených v Příloze č. II. této smlouvy Zhotovitele sankcionovat;

„**Sjednané člověkohodiny**“ jsou hodiny práce pracovníků Zhotovitele, které má Objednatel právo využít v rámci Content Support, jsou v ceně uzavřené smlouvy. Nevyužité člověkohodiny se převádí do dalšího období;

„**Pracovní doba**“ je časové rozmezí v úterý, čtvrtek a pátek od 8:00 do 15:00 hod., pondělí a středy od 8:00 do 17:00;

„**Noční hodiny**“ je časové rozmezí od 18:00 do 7:00 hod., soboty, neděle a svátky po celý den;

„**NBD**“ neboli „Next business day“ znamená následující pracovní den po stávajícím pracovním dni. Užívá se především ve spojení s plněním SLA. Mezní doba je pak dána koncem Pracovní doby následujícího pracovního dne;

„**Aktualizace**“ je pojmem, kterým se rozumí aktualizace kódu Aplikace. V případě Aplikace je prováděna pokud možno v Nočních hodinách, mimo Noční hodiny pouze po dohodě s Objednatelem.

„**DOS**“ znamená cílený počítačový útok na Systémy či Aplikace s cílem vyvolat jejich nedostupnost pro ostatní návštěvníky;

„**DDOS**“ znamená distribuovaná varianta DOS, tedy případ kdy je útok veden z více zdrojů současně.

## Článek II.

### Předmět Smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje zajistit zprovoznění a konfiguraci a dále zajišťovat provoz, údržbu, aktualizaci, uživatelskou podporu a řešení Incidentů souvisejících s produktem KISSoS (Krajský informační systém sociálních služeb) a všech jeho modulů. To zahrnuje zajištění požadované funkcionality uvedené v předmětu smlouvy o dílo „Vývoj, nasazení a správa aplikace pro řízení a správu sociálních služeb“, a to prostřednictvím využití stávajících modulů, které jsou k dispozici v rámci podlicenční smlouvy, prostřednictvím rozvoje těchto modulů, případně vytvořením zcela nových modulů.
2. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
  - a) Příloha číslo I. – Specifikace činností
  - b) Příloha číslo II. – Finanční plán
3. Zhotovitel se zavazuje zajišťovat pro Objednatele dostupnost Systému, Aplikace a Služeb podle odst. 1 tohoto článku v počítačové síti internet.
4. V případě neplánovaného Výpadku provozu Služby nebo Systému majícího přímý vliv na kvalitu provozu Služby je Zhotovitel povinen po zjištění této skutečnosti započít s nápravou a chybu odstranit. Maximální doby pro zahájení nápravy, jejich dokončení a sankce za jejich porušení jsou specifikovány v Příloze č. I. a II. této Smlouvy. Zhotovitel je povinen oznámit Výpadek, dobu jeho trvání a příčinu Objednateli podle Přílohy č. I. této Smlouvy, a to e-mailem na adresu T2 uvedenou v dokumentu Kontaktní informace.
5. Zhotovitel nenese odpovědnost za vady Aplikace vzniklé zásahem Objednatele. Zhotovitel zároveň nenese odpovědnost za závady produktů třetích stran, jejichž fungování nemohl ovlivnit na úrovni jednání s dodavatelem produktu. Odstraňování těchto závad Zhotovitelem je považováno za Content support.
6. Zhotovitel má právo provádět nutnou pravidelnou údržbu, která způsobí přerušení provozu Systému, Aplikací nebo Služeb v síti Internet. Tato údržba je prováděna vždy v nočních hodinách, pokud se Zhotovitel s Objednatelem nedohodnou jinak. Úmysl realizovat tuto údržbu a její rozsah je Zhotovitel povinen si odsouhlasit s Objednatelem vždy nejpozději jeden (1) pracovní den před jejím uskutečněním, uvedením popisu údržby a časem zahájení prací e-mailem na adresu T2 uvedenou v Kontaktních informacích.
7. Zhotovitel má povinnost provádět Aktualizace produktu tak, aby Aplikace byla v souladu s aktuální legislativou na národní úrovni. Tyto Aktualizace jsou zodpovědností Zhotovitele a jsou zahrnuty v ceně smlouvy. Aktualizace Aplikace vyžádané změnami legislativy na úrovni kraje probíhají ve stejném režimu, jako Aktualizace uvedené v článku II. odst. 8.
8. V případě požadavku Objednatele na Aktualizaci Aplikace potvrdí Zhotovitel Objednateli přijetí požadavku k úpravě nejpozději ve lhůtě definované v Příloze č. I. této Smlouvy. Za přijetí požadavku je považováno potvrzení požadavku přes Ticketing, v nouzovém případě (např. nedostupnosti Ticketingu doručení e-mailové zprávy se zadáním požadavku na adresu Z4 uvedenou Kontaktních informacích. Příloha č. II. této Smlouvy specifikuje sankce za nedodržení této doby. Požadavky

Objednatele na Aktualizace jsou oprávněny zadávat pouze osoby s platným uživatelským účtem v Ticketingu. O zřízení uživatelského účtu v Systému Ticketing jsou oprávněny žádat osoby uvedené v Kontaktních informacích označené T3. Za aktuálnost seznamu oprávněných osob odpovídá Objednatel.

9. Aktualizace v rámci Ticketingu se provádí v režimu Content Support, pokud již dříve Objednatel nevyužil všechny Sjednané člověkohodiny práce (viz Přílohu č. II Předplacené hodiny).
10. Vyřešený požadavek na Aktualizaci obsahuje počet člověkohodin, které byly potřebné k tomu, aby Zhotovitel danou Aktualizaci realizoval. Objednatel má právo počet Zhotovitelem navržených člověkohodin písemně zpochybnit a objednat nezávislý odhad počtu člověkohodin přiměřených pro realizaci požadavku a tuto expertízu zaslat Zhotoviteli k vyjádření. Expertíza musí být provedena písemně a její součástí musí být zdůvodnění jejích závěrů. Zhotovitel má potom povinnost uvést počet spotřebovaných Sjednaných člověkohodin v Ticketingu do souladu se závěry expertízy.
11. Zhotovitel neodpovídá za škodu způsobenou neodborným použitím Aplikací uvedených v tomto odstavci či jiným neodborným zásahem do Systému ze strany Objednatele. Odstraňování závad vzniklých tímto způsobem Zhotovitelem je považováno za Content support.
12. S každou Aktualizací, která se promítne do způsobu chování Aplikace či jejího používání, je Zhotovitel povinen písemně dodat Objednateli aktualizovanou uživatelskou dokumentaci k „Aplikaci“.
13. Součástí předmětu plnění je i Hot-line pro urgentní záležitosti. Pro nahlašování incidentů je k dispozici HelpDesk, v případě nedostupnosti HelpDesku lze použít email. Podrobnosti jsou uvedené v příloze č. I. této smlouvy.
14. V Kontaktních informacích je seznam uživatelů, kteří mají mít přístup do HelpDesku a Ticketingu.
15. Uživatelé mimo Krajský úřad budou v závislosti na typu problému řešit situaci buď s Objednatelem (záležitosti metodického a sociálního charakteru, správa účtů) nebo Zhotovitelem (technické problémy). Komunikačním kanálem bude email nebo telefon.
16. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavírají na základě uskutečněného zadávacího řízení v rámci veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „Vývoj, nasazení a správa aplikace pro řízení a správu sociálních služeb.“

### **Článek III.**

#### **Cena plnění**

1. Smluvní strany se dohodly, že cena plnění za tuto smlouvu je zahrnuta v ceně díla dle článku III. souběžně uzavírané smlouvy o dílo „Vývoj, nasazení a správa aplikace pro řízení a správu sociálních služeb“.
2. Zhotovitel je povinen zajistit, aby částky, uvedené v tabulce „Souhrn ceny“ v příloze č. II. smlouvy, byly shodné s částkami v položkovém rozpočtu, který je přílohou souběžně uzavírané smlouvy o dílo „Vývoj, nasazení a správa aplikace pro řízení a správu sociálních služeb“.

### **Článek IV.**

#### **Ochrana informací, dat a osobních údajů**

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně si poskytovat veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků dle této Smlouvy. Osoby odpovědné za zajištění potřebné součinnosti, určené smluvními stranami, jsou uvedeny v Kontaktních informacích.
2. Obě smluvní strany se zavazují, že neposkytnou žádné třetí osobě důvěrné informace, které jim byly nebo budou zpřístupněny o druhé smluvní straně v souvislosti s plněním podle této Smlouvy a navazujících dílčích smluv.
3. Nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak, považují se za důvěrné informace podle odst. 2 tohoto článku všechny informace, které jsou součástí obchodního tajemství příslušné smluvní strany, například popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo

marketingové plány, jejichž zveřejnění přijímací stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

4. Za důvěrné informace dle předchozích odstavců se nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím přijímací strana, a dále ty informace, které měla přijímací strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, nebo které jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímací strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo informacemi třetí strany. Za porušení povinnosti dle tohoto článku se nepovažuje, pokud smluvní strana poskytne důvěrné informace svým odborným poradcům (např. právním či daňovým), pokud jsou ti na základě obecně závazných právních předpisů nebo smluvně zavázání povinností mlčenlivosti.
5. Zhotovitel se zavazuje, že data, která obdrží pro účely splnění úkolů podle této a navazujících dílčích smluv od Objednatele, nevyužije pro sebe a ani je neposkytne třetím osobám.
6. Smluvní strany berou na vědomí, že některé činnosti nebo produkty vytvořené Zhotovitelem (příp. třetími osobami ve vztahu k Zhotoviteli) v souladu s touto Smlouvou, mohou splňovat náležitosti díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění. Objednatel je v takovémto případě oprávněn užívat autorská díla vytvořená či zajištěná pro ně Zhotovitelem v rámci plnění předmětu této Smlouvy a k účelu daném povahou předmětu této Smlouvy. Zhotovitel je povinen si vždy v každém takovém případě zajistit písemný souhlas autora příslušného díla s poskytnutím příslušné licence, je-li takového souhlasu dle právního řádu České republiky zapotřebí. Toto oprávnění (licence) je nevýhradní a je omezené povahou předmětu této Smlouvy. Odměna za užívání takového díla Objednatelem je součástí Odměny Zhotovitele dle článku III. této Smlouvy.
7. Zhotovitel prohlašuje, že má oprávnění k Aplikaci a neporušuje žádná autorská práva ani jiná práva duševního vlastnictví, či vlastnická práva žádné třetí strany.
8. Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují postupovat v souladu s Obecným nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 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“).
9. Zhotovitel bere na vědomí, že se ve smyslu Nařízení považuje za zpracovatele osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi. Objednatel je považován za správce osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi.
10. Ustanovení o vzájemných povinnostech správce a zpracovatele při zpracování osobních dat 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.
11. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat pouze a výlučně ty osobní údaje, kterou jsou nutné k výkonu jeho činnosti dle této smlouvy. Konkrétně se jedná o jméno, příjmení, titul, e-mail zejména zaměstnanců poskytovatelů sociálních služeb obcí a krajů. Pokud zpracovatel bude chtít zpracovávat i jiné osobní údaje, je k tomu oprávněn výhradně na základě souhlasu správce.
12. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje, stanovené v odstavci 11 tohoto článku, pouze a výlučně po dobu účinnosti této smlouvy.
13. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje, stanovené v odstavci 11 tohoto článku, pouze za účelem stanoveném v předmětu smlouvy (čl. II.).
14. 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.
15. Zpracovatel je povinen zajistit, že osoby, jimiž bude provádět plnění dle této smlouvy, se zavážou k mlčenlivosti ohledně veškeré činnosti související s touto smlouvou, zejména pak k mlčenlivosti ve vztahu ke všem osobním údajům, ke kterým budou mít přístup, nebo s kterými přijdou do kontaktu.
16. 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, zejména pak osobní údaje zabezpečit vůči

náhodnému či nezákonnému zničení, ztrátě, změně, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jinému způsobu zpracování v rozporu s Nařízením.

17. 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.
18. 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, pokud ve smlouvě není uvedeno jinak.
19. 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.
20. Zpracovatel je povinen umožnit provedení auditu správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil, jehož cílem bude prověření plnění povinností zpracovatelem dle této smlouvy, a k těmto auditům přispěje.
21. Po skončení účinnosti této smlouvy dle čl. VI. odst. 1 smlouvy, nebo v případě předčasného ukončení dle čl. VI. odst. 2 smlouvy, je zpracovatel povinen všechny osobní údaje, které má v držení, vymazat, a pokud je dosud nepředal správci, předat je správci. Dále je povinen vymazat všechny existující kopie. Povinnost uvedená v tomto článku neplatí, stanoví-li právní předpis EU, případně vnitrostátní právní předpis zpracovatel osobní údaje ukládat i po skončení účinnosti této smlouvy.

## Článek V.

### Náhrada škody

1. Smluvní strany se dohodly, že Zhotovitel nenese odpovědnost za přerušení provozu, jakékoliv omezení či nedostupnost Systému, Aplikací a/nebo Služeb (dále společně „**Omezení provozu**“) v případě, že takové Omezení provozu bylo způsobeno osobami, vlivy, silami, událostmi a/nebo skutečnostmi, jejichž vznik, intenzitu a/nebo působení nemohl Zhotovitel ani částečně ovlivnit. Dále internetový útok cílený na narušení zabezpečení systému, nebo výpadek telekomunikačního a jiného spojení nezbytného k plnění povinností Zhotovitele dle této Smlouvy, které nezavinil Zhotovitel porušením svých povinností nebo které nemají původ v provozu Zhotovitele.
2. Protože plnění této smlouvy obsahuje ochranu proti útoku DOS či DDOS (toto je uvedeno v Příloze I. – tabulka Seznam servisních činností), je v odpovědnosti Zhotovitele zajistit ochranu v přiměřeném rozsahu. Pokud rozsah útoku kapacitně překoná technické možnosti této služby, je Zhotovitel povinen neprodleně informovat Objednatele a proaktivně navrhnout další možnosti řešení. Po skončení události poskytne Zhotovitel Objednateli bez zbytečného odkladu soupis detailních informací o tom, z jakého místa / adres byl tento útok uskutečněn, bude-li to možné. Pokud služba není sjednána, platí odstavec 1 tohoto článku.
3. Smluvní strany se dohodly, že po dobu, kdy plnění povinností Zhotovitele dle této Smlouvy není možné z důvodů uvedených v článku V. odst. 1. této Smlouvy, není Zhotovitel v prodlení se splněním svých povinností dle této Smlouvy. Smluvní strany se současně dohodly, že Zhotovitel neodpovídá Objednateli za škodu, která jemu vznikne v důsledku Omezení provozu z důvodů uvedených v článku V. odst. 1. této Smlouvy.
4. V případě, že Zhotovitel zjistí, že by mohlo dojít k Omezení provozu z některého z důvodů uvedených v článku V. odst. 1. této Smlouvy, je povinen neprodleně o tomto riziku informovat Objednatele.
5. Smluvní strany se dohodly, že vznik okolností vylučujících odpovědnost Zhotovitele, uvedených v článku V. odst. 1 této Smlouvy, nezbavuje Zhotovitele odpovědnosti, pokud k němu dojde v době,

kdy již Zhotovitel bude v prodlení s plněním svých povinností dle této Smlouvy.

6. Smluvní strany se dohodly, že pokud Omezení provozu z důvodů uvedených v článku V. odst. 1. této Smlouvy bude trvat déle než 10 dní, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemně a musí být doručeno Zhotoviteli. V takovém případě účinnost této Smlouvy skončí dnem doručení oznámení Objednatele o odstoupení Zhotoviteli.
7. Smluvní strany se dohodly, že Zhotovitel nenese odpovědnost za Omezení provozu z důvodů neplnění povinností třetích osob vůči Zhotoviteli, jestliže bez splnění povinností třetích osob je splnění povinností Zhotovitele dle této Smlouvy vůči Objednateli nemožné a jestliže Zhotovitel sám porušením svých povinností nezpůsobil, že tyto třetí osoby své povinnosti vůči Zhotoviteli nesplnily. Pro účely tohoto odstavce se třetí osobou rozumí pouze osoba písemně schválená Objednatelem.
8. Zhotovitel je dále při výkonu své činnosti povinen včas písemně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů nebo poskytnutých dat, jejichž následkem může vzniknout škoda nebo nesoulad se zákony, pokud Zhotovitel měl nebo mohl o nevhodnosti pokynů nebo poskytnutých dat vzhledem k předmětu své obchodní činnosti vědět. Pokud Objednatel navzdory tomuto upozornění trvá na svých pokynech, Zhotovitel neodpovídá za jakoukoli škodu vzniklou v této příčinné souvislosti.
9. Objednatel prohlašuje, že zvolil rozsah servisních činností, míry garance provozovaných služeb, garance pro Content support, dostupnosti daných služeb (SLA), jakož i další parametry servisních služeb a garance (tyto parametry jsou uvedeny v Příloze č. I. této Smlouvy), a to zejména s ohledem na charakter činností, provozní potřeby, požadavky na funkčnost, rychlost a komplexnost servisních služeb, a riziko výskytu možných negativních dopadů, které může Objednateli přinést volba užšího rozsahu servisních služeb či nižší míry garance a dalších Objednatelem zvolených parametrů servisních služeb.

## **Článek VI.**

### **Způsob ukončení Smlouvy**

1. Tato Smlouva se sjednává do 31. 12. 2021.
2. Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, může být tato Smlouva ukončena:
  - a) vzájemnou dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu;
  - b) písemnou výpovědí kterékoli ze smluvních stran, a to i bez uvedení důvodů. Výpovědní lhůta činí 30 dnů a počíná běžet prvního dne následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi zhotoviteli;
  - c) písemným odstoupením kterékoli ze smluvních stran (i) v případě podstatného porušení této Smlouvy, (ii) vyplývá-li toto právo ze zákona, nebo (iii) je-li to v této smlouvě výslovně ujednáno. V takovém případě účinnost této Smlouvy skončí dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména:
    - opakované nekvalitní plnění či opakované pozdní plnění ze strany Zhotovitele v případě, že k takovému porušení dojde opět i po předchozím písemném upozornění Objednatele na možnost odstoupení od této Smlouvy z tohoto důvodu;
    - dojde-li k Omezení provozu z důvodů, za které odpovídá Zhotovitel, které bude trvat déle než 72 hodin.
3. Současně s ukončením této Smlouvy dle odst. 2 tohoto článku je Zhotovitel povinen dodat Objednateli bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 30 dní ode dne ukončení Smlouvy) aktuální verzi návodu k dosud spravovanému Dílu dle této Smlouvy, dále všechna data v takové podobě, kterou zvolí Objednatel s ohledem na jejich další zpracování a rovněž všechny zdrojové kódy a další programové části, na které má Objednatel právo dle licenčního ujednání.

## **Článek VII.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Smluvní strany se zavazují mezi sebou komunikovat způsobem, který nezavdává příčiny

pochybnostem a nedorozuměním. Případné rozpory budou přednostně řešeny smírnou cestou.

2. Tato Smlouva může být měněna či doplňována pouze písemně, a to písemnými, číslovanými, datovanými a oběma smluvními stranami podepsanými dodatky.
3. Práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí na právní nástupce smluvních stran.
4. Práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
5. Vystaví-li některá smluvní strana druhé smluvní straně potvrzení o splnění dluhu splatného podle této Smlouvy, představuje toto potvrzení jen doklad o splnění dluhu, který je v potvrzení výslovně uveden. Smluvní strany si výslovně ujednávají, že potvrzení o splnění dluhu splatného později automaticky nedokládá, že byl splněn i dluh splatný dříve.
6. Smluvní strany se dohodly, že případné spory budou řešit v duchu zásad poctivého obchodního styku, souladu s dobrými mravy a dle zásad, na nichž spočívá soukromé právo, především pak společným jednáním.
7. Případné spory se smluvní strany zavazují řešit dle příslušných právních předpisů České republiky. Ve smyslu ust. § 89a zák.č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád (o.s.ř.) se smluvní strany dohodly, že soudem místně příslušným k řešení všech sporů z této smlouvy bude soud, v jehož obvodu bude mít ke dni zahájení soudního řízení své sídlo Zhotovitel. Věcná příslušnost soudu pak bude dána v souladu s pravidly stanovenými o.s.ř. pro určení věcné příslušnosti.
8. Stane-li se nebo ukáže-li se i jen některé ustanovení této Smlouvy neplatným, ostatní ustanovení této Smlouvy zůstanou i nadále v platnosti. Smluvní strany se pro tento případ zavazují takové neplatné ustanovení nahradit ustanovením platným, které do nejvyšší možné míry bude odpovídat smyslu a účelu ustanovení neplatného, při současném odstranění důvodu jeho neplatnosti, a to ve formě dodatku k této Smlouvě, uzavřeným bez zbytečného odkladu poté, kdy se některá ze smluvních stran o neplatnosti některého ustanovení této Smlouvy dozví.
9. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv, které provede Objednatel
10. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom (1) vyhotovení.
11. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je výsledkem jejich vzájemného jednání, které probíhalo za vzájemné rovnosti obou smluvních stran, a že se žádná ze smluvních stran necítí být slabší smluvní stranou. Dále prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, Smlouvě plně porozuměly a na důkaz souhlasu s jejím obsahem připojují své podpisy.
12. Právní jednání bylo projednáno na jednání Rady Pardubického kraje dne 9. 3. 2020 a schváleno usnesením R/2513/20.

V Pardubicích dne 30.4.2020

V ..... dne 30.4.2020

Zhotovitel:



### Součástí Smlouvy

Následující přílohy tvoří nedílnou součást této smlouvy:

Příloha č. 1 – Specifikace činností a služeb  
Příloha č. 2 – Finanční plán

## Příloha číslo I.

### Specifikace činností a služeb

Příloha číslo I. ke Smlouvě o poskytování servisní podpory  
v rámci veřejné zakázky Vývoj, nasazení a správa aplikace pro řízení a správu sociálních  
služeb, uzavřené mezi Pardubickým krajem a UnitX s.r.o.

Seznam servisních činností	Sjednáno
Správa DNS záznamu	Ano
Průběžné upgrady systému	Ano
Aktualizace OS	Ano
Udržování zabezpečení serveru proti SW útokům ze strany uživatelů	Ano
Hotline	Ano
Monitoring serveru, SW, HW a aplikací	Ano
Zálohování aplikace a dat	Ano
Ochrana proti cílenému útoku typu (D)DOS	Ano

#### Popis servisních činností:

- Hotline v Pracovní době – možnost kdykoliv kontaktovat pracovníka servisního oddělení a požádat o řešení problému týkajícího se dostupnosti Aplikace a dalších garantovaných Služeb (nedostupná Aplikace, problém s funkcionalitou) nebo za účelem komunikace ohledně vyžádaných Aktualizací nebo při potřebě technické podpory přímo spojené s využíváním Aplikace. Hotline slouží k řešení naléhavých problémů. Slouží k podpoře Služeb všech uživatelů Aplikace, tedy uživatelům na straně Objednatele, na straně poskytovatelů sociálních služeb i na straně zástupců územních samosprávných celků.
- Zálohování dat Aplikace – zálohování má na starosti Zhotovitel a zálohy jsou uloženy na prostředcích Zhotovitele.
- Citlivost monitoringu a hlášení událostí je zvolena s ohledem na požadované zajištění kvality dostupnosti. Stav kritických částí Služeb je ověřen minimálně 1 krát každých 10 minut a případná mimořádná událost je dohledu hlášena do 1 hodiny od jejího výskytu. Standardní monitoring pokrývá tyto oblasti:
  - HW – jsou cíleně monitorovány ty části HW, které mívají zásadní vliv na dosažení požadované úrovně dostupnosti serveru. Jedná se především o stav RAID pole, případně teploty kritických komponent, či predikce chyby disků apod.
  - Systém – jsou monitorovány parametry jako například zatížení serveru, velikost volného místa, dostupnost aktualizací, nebo připojení síťových disků apod.
  - Další garantované Služby s cílem zajistit plnění článku II. této Smlouvy.
- Plán aktualizací operačního systému serveru – tyto aktualizace jsou cíleně prováděny při profylaxi serveru, která proběhne minimálně jednou za čtvrtletí. V případě výskytu chyby, která přímo ohrožuje bezpečnost nebo dostupnost serveru, jsou aktualizace systému provedeny neprodleně od okamžiku, kdy je oprava dostupná pro používanou verzi systému. Pokud po aktualizaci systému je nutné provést restart serveru, který by ohrozil plnění předmětu Smlouvy, je tento proveden v čase vymezeném pro servisní zásahy.
- Aktualizace kódu Aplikací dodaných Zhotovitelem a souvisejících přímo předmětem Smlouvy je možné provádět po předchozím odsouhlasení termínu a rozsahu Objednatelem na adrese T2.

## Hlášení událostí Objednateli

Událost		Sjednáno	Termín
R1	Vyjádření k výpadku trvajícího více jak 15 min do NBD		NBD

## Garance provozovaných služeb

SLA vyjadřuje míru dostupnosti dané služby. Hodnota SLA může být vyjádřena v procentech jako minimální hodnota dosažené dostupnosti v daném kalendářním měsíci nebo v konkrétních jednotkách času (minuty, hodiny, dny) pro maximální délku jednoho výpadku.

Kategorie Incidentu	Popis	Response Time	Fix Time
<b>Blocker</b>	Blokuje práci („Aplikace nebo její část nejde například vůbec spustit či použít).	Při nahlášení v Pracovní době – do 2h, jinak NBD do 10h.	Při nahlášení v pracovní den do 12h – oprava tentýž den, NBD do 12h.
<b>Critical</b>	Znemožňuje informační podporu hlavních procesů uživatele.	NBD do 12h	Do 2 pracovních dnů
<b>Major</b>	Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na Uživatele poté, co Zhotovitel doporučí nebo aplikuje náhradní řešení.	NBD	Do 3 pracovních dnů
<b>Minor</b>	Znepříjemňuje práci, lze snadno obejít.	Do 2 pracovních dnů	Do 5 pracovních dnů
<b>Trivial</b>	Ostatní drobné vady kosmetického charakteru, např. přejmenování položek apod.	Do 2 pracovních dnů	Do 10 pracovních dnů

Kategorii Incidentu provádí ihned při jeho vzniku odpovědný pracovník Objednatele, který Incident hlásí prostřednictvím HelpDesku. Kategorie může být následně oponována a změněna zástupcem Zhotovitele. O této změně musí být Objednatel písemně informován, a to minimálně formou komentáře přímo u záznamu Incidentu v HelpDesku s patřičnou notifikací (automatickým e-mailem z HelpDesku).

1. Změnu Kategorie Incidentu je Zhotovitel povinen písemně zdůvodnit.
2. Pokud Zhotovitel změni Kategorii Incidentu na méně závažnou, popíše postup práce, kterým lze Produkt použít tak, aby bylo možno překlenout hlášený problém.
3. Objednatel má právo změnu Klasifikace Incidentu písemně zpochybnit a objednat nezávislou expertízu závažnosti chyby a tuto zaslat Zhotoviteli k vyjádření. Expertíza musí být provedena písemně a její součástí musí být zdůvodnění jiné náročnosti na opravu chyby a doporučený postup při řešení opravy.

Incident může být rovněž iniciován prostřednictvím monitoringu, a to v případě že po dobu delší než 10 minut:

- pokud budou mít běžné operace prováděné v Aplikaci opakovaně odezvu větší než 5 sekund (běžnými operacemi se myslí všechny úkony kromě takových, kdy Systém pracuje s daty o více než 5000 položkách – např. generování rozsáhlých reportů)
- pokud přesáhne počet zobrazených stránek s chybou 5% z celkového množství

Takto iniciovaný Incident se řeší ve stejném režimu, jako Incident kategorie Critical.

Řešení všech incidentů a závad nespadá pod Content Support, odměna je zahrnuta v ceně smlouvy.

Zhotovitel se může dohodnout s oprávněnou osobou Objednatele na dočasném řešení závady tak, aby Objednatel mohl využívat základní funkce systému. V tomto případě se Zhotovitel nezříká závazku uvést systém do původního stavu (stavu před výskytem závady) a zavazuje se uvést systém do původního stavu ve lhůtě stanovené na základě písemné dohody s Objednatelem. V případě, že nedojde k dohodě, platí lhůty pro odstranění závad.

#### Garance (D)DOS ochrany

V případě, že rozsah útoku překročí technické možnosti řešení, Zhotovitel je povinen situaci proaktivně a neodkladně řešit vynaložit úsilí odpovídající rozsahu problému.

#### Response time pro Content support

Response time pro Content support je doba od přijetí požadavku, během které musí Zhotovitel potvrdit Objednateli přijetí požadavku na Aktualizaci. Za potvrzení se považuje odeslání e-mailu Objednateli ze strany Zhotovitele obsahujícího identifikaci pracovníka, který je zodpovědný za řešení požadavku.

#### Garance pro Content support

Úkon		SLA
C1	Oznámení o přijetí požadavku na aktualizaci (Response time pro požadavky zadané přes Ticketing)	NBD
C2	Oznámení o přijetí požadavku na aktualizaci (Response time pro požadavky zadané emailem)	Bez Garance

#### Předplacené hodiny

Úkon		Počet hodin za každý měsíc správy
S1	Předplacený Content support	6

V dne 30.4.2020

Zhotovitel:

Objednatel:

## Příloha číslo II.

### Finanční plán

Příloha číslo II. ke Smlouvě o poskytování servisní podpory pro veřejnou zakázku Vývoj, nasazení a správa aplikace pro řízení a správu sociálních služeb, uzavřené mezi Pardubickým krajem a UnitX s.r.o.

Všechny ceny uvedené v této Smlouvě jsou bez daně z přidané hodnoty (DPH), která bude k uvedeným cenám připočtena v zákonem stanovené výši.

#### Souhrn ceny

Položka		Cena (vč. DPH)
H1	Přípravné práce	278 300 Kč
H2	Rozvoj a provoz Aplikace a školení zaměstnanců objednatele, dodávka uživatelské dokumentace (do 31. 8. 2020)	885 720 Kč
H3	Školení dalších subjektů (do 31. 10. 2020)	48 400 Kč
H4	Provoz systému a servisní podpora (v období 1. 9. 2020 – 31. 12. 2021, 9000 Kč bez DPH / měsíc)	174 240 Kč
<b>Celkem:</b>		<b>1 386 660 Kč</b>

#### Smluvní pokuta při nesplnění SLA

Porušení SLA G1 – G4 se počítá za každý jednotlivý výskyt porušení v době ostrého provozu. Porušení SLA G5 se vyměří na základě protokolu o výpadcích služby, který si Objednatel může bezplatně vyžádat od Zhotovitele po skončení měsíce. V protokolu bude uvedeno procento měsíční dostupnosti a seznam výpadků s volitelným odůvodněním.

Kód porušení SLA	Porušení SLA	Smluvní pokuta
G1	Jeden výpadek Aplikace delší než 20 minut	0,5 % ze sjednaného celkového H4 dle této přílohy za každý výpadek, pokud se Zhotovitel s Objednatelem nedohodne písemně jinak.
G2	Nedodržení lhůty Response time	0,5 % ze sjednaného celkového poplatku H4 dle této přílohy za každý den prodlení, pokud se Zhotovitel s Objednatelem nedohodne písemně jinak.
G3	Nedodržení lhůty Fix time	1 % ze sjednaného celkového poplatku H4 dle této přílohy za každý den prodlení, pokud se Zhotovitel s Objednatelem nedohodne písemně jinak.
G4	Nedodržení služby ochrany proti (D)DOS útoku.	2 % ze sjednaného celkového poplatku H4 dle této přílohy za každý úspěšný útok, pokud se Zhotovitel s Objednatelem nedohodne písemně jinak.
G5	Celková měsíční dostupnost Aplikace v intervalu (98 %; 95 %>	1 % ze sjednaného celkového poplatku H4 dle této přílohy za každý měsíc, pokud se Zhotovitel s Objednatelem nedohodne písemně jinak.
	Celková měsíční dostupnost Aplikace v intervalu (95 %; 90 %>	4 % ze sjednaného celkového ročního poplatku H4 dle této přílohy za každý měsíc, pokud se Zhotovitel s Objednatelem nedohodne písemně jinak.
	Celková měsíční dostupnost Aplikace v intervalu (90 %; 80 %>	8 % ze sjednaného celkového ročního poplatku H4 dle této přílohy za každý

		měsíc, pokud se Zhotovitel s Objednatel nedohodne písemně jinak.
	Celková měsíční dostupnost Aplikace menší než 80 %	16 % ze sjednaného celkového ročního poplatku H4 dle této přílohy za každý měsíc, pokud se Zhotovitel s Objednatel nedohodne písemně jinak.

() bez krajní hodnoty  
<> včetně krajní hodnoty

v Pardubicích dne 30.4.2020

Zhotovitel:

Objednatel: