Smlouva o poskytování ÚDRŽBY A KOMPLEXNÍ PROVOZNÍ podpory TRŽIŠŤ DATOVÉHO SKLADU ZLÍNSKÉHO KRAJE

Číslo smlouvy Poskytovatele: 04/26/2020

Číslo smlouvy Objednatele: D/3418/2020/KŘ-IT

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a na základě zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Smlouva“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

**Zlínský kraj**

se sídlem: třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín

zastoupená: Jiří Čunek, hejtman

IČO: 70891320

DIČ: CZ70891320

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

datová schránka: scsbwku

(dále jen „Objednatel“)

a

GIST, s.r.o.

se sídlem: Collinova 421, 500 03 Hradec Králové  
zastoupená: Ing. Romanem Šatalíkem, jednatelem

IČO: 60916851

DIČ: CZ60916851

bankovní spojení: Komerční banka a.s., č.ú. 556190217 / 0100

datová schránka: 4up8dwm

zapsaný v OR: u KS Hradec Králové, oddíl C, vložka 6566 dne 1. 7.

(dále jen „Poskytovatel“)

1. **Úvodní ustanovení**
   1. Objednatel má právo užívat informační systém Tržiště datového skladu (dále jen „**Datový sklad**“) na základě Smlouvy o vybudování a implementaci tržišť datového skladu č. D/1701/2014/ŘDP uzavřené dne **19. 09. 2014** mezi Objednatelem a Poskytovatelem (dále jen „**Smlouva o dílo**“).
   2. Komplexní provozní podpora, která je předmětem této Smlouvy, se týká Datového skladu, který Objednatel užívá na základě Smlouvy o dílo dle odstavce 1.1 této Smlouvy.
   3. Komplexní provozní podpora, která je předmětem této Smlouvy, se týká díla, které vzniklo implementací Datového skladu u Objednatele na základě Smlouvy o dílo, uzavřené mezi Objednatelem a Poskytovatelem.
2. **Předmět smlouvy**
   1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby komplexní provozní podpory Datového skladu (dále jen **Služby**), užívaného Objednatelem. Tento závazek zahrnuje poskytování:
      1. Základní komplexní podpory (Služby poskytované paušálně);
      2. Rozšířené podpory (Služby poskytované na vyžádání nad rámec základní komplexní podpory);
   2. Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných Služeb je uveden v **Příloze č. 1**, která je nedílnou součástí této Smlouvy.
   3. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným v čl. 4. této Smlouvy, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele, uvedený v záhlaví této Smlouvy.
3. **Termíny a místo plnění**
   1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby, a to po celou dobu trvání této Smlouvy uvedené v čl. 10 odst. 10.1.
   2. Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně místa sídel koncových uživatelů Datového skladu.
4. **Cena a platební podmínky**
   1. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním komplexní provozní podpory podle této Smlouvy.
   2. Cena za poskytování Služeb dle článku 2 je uvedena v Příloze č. 2 (Cena za komplexní provozní podporu) této Smlouvy.
   3. Cena za Služby podle čl. 4.2 a bodu 2.1.1 této Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem za každé čtvrtletí, vždy po jeho uplynutí. Daňový doklad bude Poskytovatelem vystaven vždy k pátému dni prvního měsíce následující čtvrtletí, přičemž dnem zdanitelného plnění bude poslední den uplynulého čtvrtletí. K ceně bude vždy fakturováno DPH v zákonem stanovené aktuální výši. Pokud tato Smlouva nabude účinnosti k jinému kalendářnímu dni v měsíci než k prvnímu dni prvního měsíce čtvrtletí, první splátka bude vypočtena jako poměrná část čtvrtletní částky vzhledem k datu nabytí účinnosti této Smlouvy.
   4. Cena za služby dle čl. 2.1.2 této Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po provedení služby na základě jednotlivých výkazů práce potvrzených Objednatelem dle skutečně odpracovaných člověkohodin za použití jednotkových cen uvedených v bodu 1.2 Přílohy č. 2 této smlouvy. Tyto služby budou vždy sjednány příslušnými objednávkami vystavenými Objednatelem a potvrzenými Poskytovatelem.
   5. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn každoročně počínaje rokem 2020 navýšit ceny uvedené v této Smlouvě podle meziročního nárůstu inflace vyhlášeného ČSÚ za vždy bezprostředně předchozí rok. O změně cen je Poskytovatel povinen Objednatele písemně informovat nejméně 14 dní před jejich prvním uplatněním.
   6. Veškeré faktury vystavené Poskytovatelem dle této Smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a v případě faktur dle článku 2.1.2 budou jejich přílohou výkazy prací poskytnutých Služeb dle vzoru uvedeného v Příloze č. 4 Smlouvy a obsahující přesnou podrobnou specifikaci činností v rámci fakturované Služby, potvrzenou Objednatelem. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
5. číslo Smlouvy Objednatele a označení případných dodatků Smlouvy
6. popis plnění Poskytovatele
   1. Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel v jednom vyhotovení zasílat Objednateli přednostně do jeho datové schránky nebo na email podatelna*@kr-zlinsky.cz* a jejich splatnost bude činit třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.
   2. Objednatel je oprávněn pozastavit platbu faktury za služby podpory díla účtovanou dle odstavce 4.3 Smlouvy, a to v případě, že Poskytovatel bude v prodlení s odstraněním (zá)vady v režimu v kategorii „A“, dle bodu 5.2., Přílohy č. 1, tj. překročí dobu do vyřešení požadavku od nahlášení. V době pozastavení platby za fakturu za zajištění provozu a podpory díla neběží (staví se) lhůta splatnosti příslušné faktury a pokračuje v běhu až po odstranění předmětné zá(vady). Pozastavení faktury dle tohoto odstavce nemá vliv na případné uplatnění práva objednatele na zaplacení příslušných smluvních pokut.
   3. Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou, nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů). V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručením řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.
   4. V případě, že je Poskytovatel plátcem DPH, pak součástí každé faktury musí být prohlášení poskytovatele o tom, že:
7. nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty u zdanitelného plnění podle této faktury (dále jen „daň“),
8. 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,
9. nezkrátí daň nebo nevyláká daňovou výhodu
10. úplata za plnění dle této faktury není odchylná od obvyklé ceny,
11. úplata za plnění dle této faktury nebude poskytnuta zcela nebo zčásti bezhotovostním převodem na účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko,
12. nebude nespolehlivým plátcem,
13. bude mít u správce daně registrován bankovní účet používaný pro ekonomickou činnost,
14. souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nebo k okamžiku poskytnutí úplaty na plnění bude o Poskytovateli zveřejněna správcem daně skutečnost, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem, uhradí objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně,
    1. 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.
    2. Poskytovatel souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nebo k okamžiku poskytnutí úplaty na plnění bude zjištěna nesrovnalost v registraci bankovního účtu Poskytovatele určeného pro ekonomickou činnost správcem daně, uhradí Objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně.
15. **Práva a povinnosti Objednatele**
    1. Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
    2. Objednatel se zavazuje v souladu s pravidly uvedenými v příloze č. 3 Smlouvy (Bezpečnostní pravidla ICT Zlínského kraje) umožnit vstup zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby do míst plnění podle této Smlouvy, vyžaduje-li to plnění této Smlouvy.
    3. Objednatel se zavazuje v souladu s pravidly uvedenými v příloze č. 3 Smlouvy (Bezpečnostní pravidla ICT Zlínského kraje) umožnit vzdálený přístup zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby do této Smlouvy, vyžaduje-li to plnění této smlouvy. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Poskytovatele nebude rušen zásahy třetích osob.
    4. Pokud Objednatel neposkytne dohodnutou součinnost dle  článku 5.1, 5.2 a 5.3 této Smlouvy, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu Smlouvy.
    5. Objednatel se zavazuje respektovat a zajišťovat podmínky a předpoklady podpory provozu dle Přílohy č. 1 této smlouvy.
16. **Práva a povinnosti Poskytovatele**
    1. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Objednatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
    2. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně a včas. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatele. Při plnění této Smlouvy je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
    3. Poskytovatel se zavazuje, že seznámí všechny své zaměstnance, kteří budou do informačních systémů nebo do prostor Objednatele přistupovat s bezpečnostními pravidly před začátkem jakýchkoliv aktivit.
    4. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby dle této Smlouvy, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele, bezpečnostními pravidly pro přístup do informačních systémů Objednatele uvedených v Příloze č. 3 (Bezpečnostní pravidla ICT Zlínského kraje) této smlouvy a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
    5. Poskytovateli 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.
    6. Všechna data uložená systémem spisové služby v databázi, případně jejich hmotné nosiče, která vznikla či vzniknou při poskytování Služeb podle této Smlouvy, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat, a to v čitelném formátu.
    7. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy.
    8. Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
    9. V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
17. prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
18. okolnosti vylučující odpovědnost dle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, apod.,

která by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel Objednatele v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména Poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování Služeb.

1. **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 Poskytovatel v průběhu vzájemné spolupráce dozví, a/nebo které mu Objednatel 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 Objednatelem takto označeny a byly poskytnuty Poskytovateli. Důvěrné informace mohou být dále společně označeny též jako „chráněné informace“.
   3. Poskytovatel 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. Objednatel má právo požadovat doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Poskytovatel 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 Poskytovatel 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 Objednatele a informace Objednatele, 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 Objednatelem 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 Objednatelem, pokud je Poskytovatel schopen tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
   7. Poskytovatel 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 Objednatel přestane utajovat; v pochybnostech se má za to, že utajování informací trvá.
   9. Po ukončení účinnosti této Smlouvy je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit Objednateli všechny poskytnuté materiály obsahující důvěrné informace včetně jejich případně pořízených kopií. O předání a převzetí se sepíše protokol podepsaný oběma smluvními stranami.
2. **Evidence a jiná organizační opatření**
   1. O poskytnutých Službách dle této Smlouvy, bodu 2.1.2, poskytnutých Poskytovatelem po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel Výkaz práce.
   2. Výkaz práce bude Poskytovatel předkládat Objednateli **k odsouhlasení vždy po provedení práce** a podpisu oprávněné osobě Objednatele, nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po provedení Služeb. Oprávněná osoba Objednatele je povinna do pěti (5) pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu práce Poskytovatelem tento Výkaz práce potvrdit, či k němu písemně sdělit své připomínky. V případě, že tak oprávněná osoba Objednatele neučiní, bude po uplynutí této lhůty Výkaz práce považován za schválený.
   3. Z Výkazu práce musí být zřejmé, který pracovník Poskytovatele Služby provedl, údaj o termínu provedení a délce trvání poskytovaných Služeb (v člověkohodinách).
3. **Sankce**
   1. V případě prodlení se zaplacením peněžité částky je Smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
   2. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat Objednateli řádně a včas Služby v termínech podle této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu:
4. ve výši 200,- Kč za každou započatou pracovní hodinu prodlení s potvrzením přijetí požadavku do systému helpdesk (viz. Tabulka služeb a SLA přílohy č. 1 této smlouvy).
5. ve výši 500,- Kč za každou pracovní hodinu prodlení s vyřešením požadavku od jeho nahlášení (viz. Tabulka služeb a SLA přílohy č. 1 této smlouvy).
6. ve výši 1.000,- Kč za každý den, kdy podpora provozu nebyla zajištěna v souladu s parametry stanovenými touto smlouvou, a zároveň toto nesplnění povinnosti Poskytovatele není sankcionováno smluvními pokutami uvedenými v odstavci (i) nebo (ii) tohoto článku.
   1. V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v odst. 6.5 a 6.6 čl. 6, a čl. 7 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každé takové porušení.
   2. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto čl. 9 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
   3. Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek za Poskytovatelem vzniklých v souladu s tímto čl. 9 proti jakýmkoli v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem.
   4. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.
   5. Za porušení povinností týkajících se ochrany obchodního tajemství, důvěrných informací podle článku 7 nebo osobních údajů podle článku 13 nebo auditu článku 14 nebo bezpečnostních pravidel dle článku 12 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.
7. **Doba trvání a možnost ukončení Smlouvy**
   1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu **určitou**, a to **od 1. 7. 2020 do 30. 6. 2024**.
   2. Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran, výpovědí ze strany Objednatele dle článku 10.6, výpovědí ze strany Poskytovatele dle čl. 10.7, nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.
   3. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) dní oproti termínům sjednaným v této Smlouvě, a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dní od doručení písemné výzvy Objednatele.
   4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s jakoukoli platbou ceny za poskytované Služby po dobu delší než třicet (30) dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.
   5. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
   6. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba v trvání dvanácti (12) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
   7. Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba v trvání dvanácti (12) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
   8. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:
8. smluvních pokut,
9. ochrany důvěrných informací a
10. ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.
    1. V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatelem do dne předčasného ukončení této Smlouvy.
11. **Oprávněné osoby** 
    1. Komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím následujících oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců Smluvních stran:
12. Oprávněnými osobami Objednatele jsou:

XXXX

XXXX

XXXX

XXXX

1. Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

XXXX

XXXX

XXXX

* 1. Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny kezměnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokážou plnou mocí udělenou jim k tomu osobami oprávněnými jednat navenek za příslušnou Smluvní stranu v záležitostech této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně bezodkladně písemně oznámit.
  2. Veškeré uplatňování nároků, sdělování, žádosti, předávání informací apod. mezi Smluvními stranami dle této Smlouvy musí být příslušnou Smluvní stranou provedeno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně osobně, doporučenou poštou, datovou schránkou nebo e-mailem s použitím elektronického podpisu.

1. **Bezpečnostní pravidla**
   1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat Bezpečnostní pravidla ICT uvedená v Příloze č. 3. této Smlouvy.
   2. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při svých činnostech dodržovat a zachovávat bezpečnostní pravidla uvedena v Příloze č. 3. této Smlouvy.
   3. Poskytovatel se zavazuje, že seznámí všechny své zaměstnance, kteří budou do informačních systémů nebo do prostor Objednatele přistupovat s bezpečnostními pravidly před začátkem jakýchkoliv aktivit.
   4. Poskytovateli 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.
2. **Zpracování a ochrana osobních údajů**
   1. Poskytovatel 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. Objednatel je a bude nadále považován za zpracovatele osobních údajů, který jedná z pověření správce, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi.
   3. Při plnění této smlouvy nepřichází Poskytovatel do styku s osobními údaji, kterých je Objednatel Zpracovatel (dále jen „chráněné osobní údaje“).
   4. Pouze ve výjimečných případech se může stát, že Poskytovatel získá přístup k chráněným osobním údajům. Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření správce dle článku 29 Nařízení.
   5. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech chráněných osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním dle této smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje:
      1. nesdělovat nebo nezpřístupňovat chráněné osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu Objednatele,
      2. zajistit, že jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s chráněnými osobními údaji v souvislosti s plněním dle této smlouvy, budou zavázány povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám, a aby tato povinnost mlčenlivosti trvala i po skončení jejich zaměstnání nebo provádění prací (minimálně po dobu 1 roku),
      3. zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění dle této smlouvy, při styku nebo nakládání s chráněnými osobními údaji nepořizovaly kopie chráněných osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění chráněných osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
   6. Poskytovatel je povinen po dobu plnění předmětu smlouvy realizovat potřebná bezpečnostní opatření v rovině technické i organizační, 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 zacházení s osobními daty v rozporu s Nařízením.
   7. Poskytovatel je povinen písemně seznámit Objednatele 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, plánovaným zveřejněním, upgradem, testy apod., kterými může dojít k úpravě nebo změně zabezpečení nebo ke zpracování osobních údajů, jakýmkoliv podezřením z porušení důvěrnosti, jakýmkoliv podezřením z náhodného či nezákonného zničení, ztráty, změny, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jiného způsobu zacházení s osobními údaji v rozporu s Nařízením.
   8. Objednatel je oprávněn provádět kontrolu, zda Poskytovatel plní své povinnosti dle tohoto článku. Poskytovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti s Objednatelem, o kterou bude požádán v souvislosti s ochranou osobních údajů. Poskytovatel je povinen na vyžádání zpřístupnit Objednateli svá písemná technická a organizační bezpečnostní opatření a umožnit mu případnou kontrolu dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření.
   9. Po skončení účinnosti této Smlouvy je Poskytovatel povinen veškerá data, která má v držení, vymazat, a pokud je dosud nepředal Objednateli, předat je Objednateli a dále vymazat všechny existující kopie. Pokud má Poskytovatel přístup k chráněným osobním údajům, má povinnost současně tento přístup deaktivovat či vrátit Objednateli. Povinnost uvedená v tomto článku neplatí, stanoví-li právní předpis EU, případně vnitrostátní právní předpis Poskytovateli data ukládat i po skončení účinnosti této Smlouvy.
3. **Audit**
   1. Poskytovatel umožní Objednateli či třetím osobám zvoleným Objednatelem přístup do prostor Poskytovatele za účelem kontroly, zda plnění bezpečnostních pravidel dle článku 12 je poskytováno v souladu s touto Smlouvou (dále jen „Audit“).
   2. Poskytovatel je v souvislosti s Auditem povinen poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost.
   3. Pokud Audit prokáže, že Poskytovatel nesplnil své povinnosti vyplývající z této Smlouvy, uplatní se ustanovení článku 9 této Smlouvy.
4. **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 Objednatel v zákonné lhůtě odešle tuto Smlouvu k řádnému uveřejnění do registru smluv vedeného Ministerstvem vnitra ČR. O uveřejnění této smlouvy Objednatel bezodkladně informuje Poskytovatele (postačí e-mailem prostřednictvím kontaktní osoby/zástupce ve věcech technických nebo smluvních).
   2. Tuto Smlouvu lze změnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky, které budou podepsány oběma Smluvními stranami, není-li v ní uvedeno jinak.
   3. Nedílnými součástmi této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1: Podmínky a rozsah komplexní podpory

Příloha č. 2: Cena za komplexní provozní podporu

Příloha č. 3: Bezpečnostní pravidla ICT Zlínského kraje

Příloha č. 4: Vzor předávacího protokolu

* 1. Poskytovatel je oprávněn s předchozím písemným souhlasem oprávněné osoby Objednatele požádat o změny přístupových účtů a to i prostřednictvím e-mailu. Nové předávací protokoly mohou být vystaveny bez nutnosti dodatku smlouvy.
  2. V souladu s ustanovením § 1801 občanského zákoníku se ve smluvním vztahu založeném touto Smlouvou vylučuje použití ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku.
  3. Vztahy mezi objednatelem a poskytovatelem v této smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními právních předpisů, zejména zákonem č. 89/2012 Sb.
  4. 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.
  5. 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.
  6. Tato Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech, z nichž jeden obdrží Poskytovatel a tři Objednatel. Smlouva nabývá platnosti dnem, kdy byla podepsána oběma smluvními stranami, a účinnosti tím dnem, ve kterém nastane splnění obou následujících podmínek:

1. tato podepsaná Smlouva bude doručena Smluvní stranou, která Smlouvu podepsala jako poslední, druhé Smluvní straně,
2. tato Smlouva bude uveřejněna prostřednictvím 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 jednací: 8. 6. 2020, 0453/R14/20

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

za Objednatele za Poskytovatele

......................................................................

Jiří Čunek Roman Šatalík

hejtman jednatel společnosti

Příloha č. 1 - Podmínky a rozsah komplexní podpory

1. **Rozsah podpory**
   1. Obsahem plnění dle článku č. 2 smlouvy je:

* **Základní komplexní podpora** (služby poskytované paušálně);
* **Rozšířená podpora** (služby poskytované na vyžádání nad rámec základní podpory);

1. **Ohlašování a řešení požadavků**
   1. Požadavek na servisní zásah v rozsahu dle čl. 1 této přílohy může být objednatelem uplatněn:
2. poštou
3. e-mailem
4. systémem HelpDesk
5. datovou schránkou

Prostřednictvím uvedených způsobů je vedena i zpětná komunikace Poskytovatele, týkající se hlášených požadavků.

* 1. Pro požadavek servisního zásahu Objednatel zajistí písemné nahlášení požadavku, ve kterém bude uvedeno:

1. podrobný popis požadavku, jde-li o závadu, uvede kategorii závady dle specifikace v bodě 5 této přílohy,
2. uvedena osoba Objednatele, která o obsahu požadavku podá podrobnější informaci a její telefonní číslo,
3. uvedeno jméno a telefonní číslo ohlašovatele závady.
   1. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o všech opatřeních a zásazích, které na Datovém skladu či jiných místech týkajících se Datového skladu provedl sám.
   2. Poskytovatel je povinen Objednatele neprodleně vyrozumět o přijetí požadavku, o dalším průběhu jeho řešení a o ukončení řešení požadavku, způsobem uvedeným v bodu 2.1 této přílohy
4. **Komplexní provozní podpora**

Komplexní provozní podpora, kterou je Poskytovatel povinen zajistit, zahrnuje:

* 1. Legislativní úpravy Datového skladu, včetně aktualizované uživatelské dokumentace v elektronické podobě
  2. Službu Helpdesk – slouží pro komunikaci Poskytovatele a uživatelů Objednatele prostřednictvím oprávněných osob. Prostřednictvím Helpdesku se hlásí zejména:

1. veškeré závady, incidenty a problémy s aplikací (incidenty, SLA)
2. požadavky a dotazy k provozu a k lepšímu využití aplikace (hot-line)
3. náměty pro úpravy a uživatelské požadavky (rozvoj aplikace)
   1. Konzultace a zásah pro uživatele – poskytování rad ke správnému a efektivnímu provozování a užití aplikace (hot-line), řešení požadavků, problémů uživatelů souvisejících s provozem Datového skladu, které se netýkají vad Datového skladu, ale např. obsahu, vlastních funkcionalit, metodiky. Může jít o vzdálené konzultace po telefonu, řešení formou vzdálené správy.
   2. Pravidelná profylaxe Datového skladu – sledování a správa systému vzdáleným přístupem. Náplní je především:
4. kontrola vazeb (konzistence dat)
5. zaplňování databázového prostoru a návrhy na jeho rozšiřování
6. kontrola zálohování a bezpečnosti dat
7. mapování vytížení systému
8. doporučení k optimalizaci provozovaného systému,

Výsledkem bude návrh činností ke zlepšení stávajícího stavu, o jeho realizaci se Poskytovatel dohodne s Objednatelem.

* 1. Práce následujícího charakteru v rozsahu 30 hodin/čtvrtletí:

1. úpravy nastavení systému dle požadavků Objednatele
2. administrace uživatelů organizací
3. úpravy výstupů, zpřístupňování nových vlastností stávající aplikace
4. **Rozšířená podpora - činnosti nad rámec komplexní podpory**
   1. Objednatel má právo požadovat po Poskytovateli doplnění Datového skladu o novou funkcionalitu za cenu v místě a čase obvyklou.
   2. Poskytovatel se zavazuje také k poskytování rozšířené podpory - činností nad rámec komplexní provozní podpory. Rozšířenou podporou nad rámec komplexní provozní podpory se rozumí zejména:

* školení uživatelů v požadovaném rozsahu
* osobní konzultace v místě Objednatele
* a další činnosti nevyjmenované v komplexní provozní podpoře řešené na základě objednávek koncových uživatelů

Rozšířená podpora dle tohoto článku bude zahájena na základě písemných požadavků Objednatele. Poskytovatel do 72 hodin od zapsání požadavku Objednatelem zpracuje a Objednateli předá návrh způsobu realizace rozšířené podpory, časový harmonogram provádění a cenu plnění. Není-li Poskytovatel z důvodu rozsáhlosti předloženého požadavku Objednatele schopen dodržet výše uvedený termín, sjednají Smluvní strany náhradní reálný termín. Po projednání s Poskytovatelem vystaví Objednatel následně závaznou Objednávku. Objednatel není povinen poptávané plnění objednat.

Cena za tyto činnosti není součástí ceny za plnění komplexní provozní podpory dle této Smlouvy a bude fakturována Poskytovatelem samostatně dle čl. 4.4 Smlouvy na základě Objednávky vystavené Objednatelem.

Cena služeb bude stanovena v souladu s jednotkovými cenami služeb v souladu s Přílohou č. 2, jejího bodu 1.2 Rozšířená podpora – činnosti nad rámec komplexní podpory.

Vedle této částky je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat také cestovné v místě a čase obvyklé.

1. **Specifikace požadovaných služeb**
   1. Každá zjištěná či nahlášená závada bude vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií a Poskytovatel se zavazuje po doručení oznámení Objednatele o závadě díla zahájit práci na odstranění závady a odstranit závadu ve lhůtách podle následující tabulky:
   2. Specifikace požadovaných služeb (SLA), které je Poskytovatel povinen zajistit:

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

* **Vysoká** = závady vylučující užívání software nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven.
* **Nízká** = provoz systému je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Režim** | **Označení** | **Kategorie vady** | **Potvrzení o přijetí Požadavků** | **Max. doba do vyřešení požadavku od nahlášení** |
| XXX | XXX | XXX | XXX | XXX |
| XXX | XXX | XXX | XXX | XXX |

* 1. Režim 5 x 8 znamená dostupnost v pracovní dny od XXXX.

Garantovaná reakční doba k nástupu k servisnímu zásahu se při nahlášení požadavku (chyby) provedené v režimu XXXX počítá takto: Pokud bude požadavek nahlášen do XXXX pracovního dne, počítá se od XXXX tohoto dne, při nahlášení požadavku po XXXX pracovního dne se počítá od XXXX následujícího pracovního dne. Počítá se vždy jen ve stanovenou dobu od XXXX do XXXX.

*Příklad: Je-li zadán Požadavek SLA-2 v kategorii „nízká“ na helpdesk v pátek v 15:45 hodin, je Poskytovatel povinen potvrdit přijetí Požadavku nejpozději v pondělí 8:00 hod, a dále je povinen vyřešit Požadavek nejpozději do pátku 15:00 hodin.*

*Příklad 2: Je-li zadán Požadavek SLA-1 v kategorii „vysoká“ na helpdesk v pátek v 5:15 hodin, je Poskytovatel povinen potvrdit přijetí Požadavku nejpozději v pátek 8:00 hod, a dále je povinen vyřešit Požadavek nejpozději do úterý 15:00 hodin.*

* 1. V odůvodněných případech se Smluvní strany mohou písemně dohodnout na jiném (pozdějším) nástupu k servisnímu zásahu.
  2. Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu Objednatele a dohodne podrobnosti a způsob řešení.

Příloha č. 2 – Cena za komplexní provozní podporu

1. **Cena** 
   1. **Základní komplexní podporA**

Cena bez DPH /rok 93 750,- Kč

DPH 19 687.50,- Kč

**Cena včetně DPH /rok 113 437.50,- Kč**

(slovy stotřinácttisícčtyřistatřicetsedm korun padesát haléřů českých).

Výše čtvrtletní komplexní podpory činí jednu čtvrtinu celkové ceny bez DPH.

* 1. **Rozšířená podpora - činnosti nad rámec komplexní podpory**

Jednotkové ceny služeb:

**Hodinová sazba činností Cena bez DPH**

Operátorské, programátorské práce…………………………………… 1 500,- Kč

Analytické práce, odborné konzultace, konfigurace systému………. 1 500,- Kč

Školení uživatelů do 10 osob…………………………………………… 1 000,- Kč

Při činnostech prováděných u Objednatele mimo sídlo firmy GIST, spol. s r.o. (pracoviště Hradec Králové, Collinova 421) v rámci služeb rozšířené podpory budou účtovány cestovní náklady, které zahrnují náklady na dopravu osobním automobilem za cenu 8 Kč /km bez DPH, DPH 1.68,- Kč a cena celkem včetně DPH 9.68,- Kč.

Příloha č. 3 – Bezpečnostní pravidla ICT Zlínského kraje

**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.

Příloha č. 4 Vzor předávacího protokolu o předání přihlašovacích údajů do informačních systémů nebo přístupů do prostor Předávajícího

Předávající protokoly budou předány na základě konkrétních přístupů.

Předávající předává Přejímajícímu tyto přihlašovací údaje nebo přístupy do informačních systémů Zlínského kraje (IS ZK) za účelem provedení dohodnutých prací.

|  |  |
| --- | --- |
| **Předávající:** | **Zlínský kraj, třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín** |
| **Přejímající:** |  |
| **Název účtu (Login):** |  |
| **Heslo:** |  |
| **Platnost účtu:** |  |
| **Přístupnost účtu:** |  |
| **Platnost hesla:** |  |
| **Přístup povolen z IP adres:** |  |
| **Odpovědné osoby Předávajícího:** |  |
| **Odpovědné osoby Přejímajícího:** |  |
| **Mobilní tel. kontakt pro VPN dual faktor:** |  |
| **Emailový kontakt pro notifikaci vypršení hesla:** |  |
| **Účel přidělení účtu:** |  |
| **Způsob přístupu:** |  |
| **Rozsah oprávnění účtu:** |  |

**Prostřednictvím přiděleného účtu je možno přistupovat k serverům:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Server** | **Oprávnění** | **Popis** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

#### Základní pokyny pro používání přístupových údajů

**Pokud je to technicky možné, pro přihlašování bude vždy použito vícefaktorové autentizace. Přejímající odpovídá za to, že uvedené údaje pro ověření dalšími faktory jsou správné a přístup k prostředkům pro ověření dalšími faktory se nedostanou po celou dobu platnosti účtu do nepovolaných rukou.**

Přihlašovací účet je chráněn heslem. Prvotní heslo je vygenerováno správcem a předáno dohodnutým způsobem odpovědným osobám Přejímajícího.

Z důvodu zajištění požadované míry bezpečnosti musí Heslo splňovat následující požadavky

Pro Heslo platí následující pravidla:

**Toto prvotní heslo nahraďte ihned po převzetí účtu vlastním heslem.** Heslo lze změnit přes rozhraní VPN.

Uživatel účtu musí heslo měnit nejméně každých 360 dní.

* Heslo je kombinací alfabetických (písmena), numerických znaků (číslice) a speciálních znaků. Heslo musí obsahovat znaky alespoň ze tří z následujících čtyř tříd - velká písmena (A, B, C, ... Z), malá písmena (a, b, c, … z), arabské číslice (0, 1, 2, ... 9) a speciální znaky (. , ; : \* & % !)
* Délka hesla musí být nejméně 17 znaků;
* Heslo nesmí obsahovat přihlašovací jméno ani jeho část, která by obsahovala více než 2 po sobě jdoucí znaky
* **Je zakázáno používání znaků s diakritikou!**
* Je zakázáno používání lehce odhalitelných hesel (běžných jednoduchých slov umožňujících tzv. slovníkový útok, ap.). Nepoužívejte hesla, jako jsou vzory na klávesnici, data nebo termíny obsažené ve slovnících, měsíce a roky.
* Hesla při změně nelze opakovat.
* Je nutno dodržovat důvěrnost hesla. Heslo musí být udržováno v tajnosti a nesmí být sdělováno neoprávněným osobám. Heslo nesmí být nezapisováno na lehce přístupná místa (zápisník, okraj monitoru, kalendář, klávesnice, myš apod.).

Počet neúspěšných pokusů o přihlášení je 10, poté bude přístup na 30 minut uzamčen.

V případě, že Přejímající zapomene heslo k přidělenému účtu nebo mu vyprší platnost hesla, může požádat o jeho resetování odpovědné osoby Předávajícího. Resetované heslo je povinen si ihned změnit.

**Přejímající je povinen dodržovat ujednání o zachování mlčenlivosti a bezpečnostní pravidla obsažené ve smlouvě. V případě jejich porušení může být přístup odebrán.**