



KUMSP0103E3G

ICZ



637799

19.08.2020

Veřejná zakázka č. 96/2020

SMLOUVA O KOMPLEXNÍ PODPOŘE APLIKAČNÍHO PRODUKTU KRAJSKÁ DIGITÁLNÍ SPISOVNA

I. Smluvní strany

MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ - KRAJSKÝ ÚŘAD		
ČÍSLO SMLOUVY (DODATKU) -7-		
0666 S por. číslo	2020 rok	117 zkr. odb.

1. Moravskoslezský kraj

se sídlem:
zastoupen:

28. října 117, 702 18 Ostrava
Ing. Tomáš Kotyza

IČO:

70890692

DIČ:

CZ70890692

bankovní spojení:
číslo účtu:

Česká spořitelna, a.s.
27-1650676349/0800

(dále jen „objednatel“)

a

2. ICZ a.s.

se sídlem:
zastoupena:

Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4

IČO:

25145444

DIČ:

CZ699000372

bankovní spojení:

UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

číslo účtu:

2109164825/2700

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4840

(dále jen „poskytovatel“)

II.

Základní ustanovení

1. Tato smlouva je uzavřena dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“); práva a povinnosti stran touto smlouvou neupravená se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v čl. I této smlouvy jsou v souladu se skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení písemně druhé smluvní straně. Při změně identifikačních údajů smluvních stran včetně změny osob oprávněných jednat ve věcech smlouvy na straně objednatele i včetně změny účtu není nutné uzavírat ke smlouvě dodatek.
3. Je-li poskytovatel plátcem DPH, prohlašuje, že bankovní účet uvedený v čl. I odst. 2 této smlouvy je bankovním účtem zveřejněným ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“). V případě změny účtu poskytovatele je poskytovatel povinen doložit vlastnictví k novému účtu, a to kopií příslušné smlouvy nebo potvrzením peněžního ústavu; je-li poskytovatel plátcem DPH, musí být nový účet zveřejněným účtem ve smyslu předchozí věty.

4/20

4. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto jednání oprávněny.
5. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu plnění podle této smlouvy.

III.

Předmět a účel smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele na svůj náklad a nebezpečí pro objednatele zajistit poskytnutí služeb komplexní podpory informačního systému Krajské digitální spisovny provozovaného objednatelem (dále jen „KDS“), a to včetně rozvoje produktů, které jsou součástí tohoto informačního systému a závazek objednatele za výše uvedené služby platit sjednanou cenu. Podrobný popis informačního systému KDS tvoří přílohu č. 1 této smlouvy. Služby komplexní podpory informačního systému KDS dle předchozí věty tvoří:

- služby technické podpory informačního systému KDS (dále také „**technická podpora**“) a
- služby nad rámec technické podpory (dále také „**doplňkové služby**“),
(společně dále jen jako „služby komplexní podpory“).

Bližší specifikace poskytování technické podpory a doplňkových služeb je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy.

2. Doplnkové služby budou poskytovány pouze na základě samostatné objednávky objednatele dle postupu uvedeného v čl. IV odst. 6 této smlouvy. Maximální rozsah poskytnutých doplňkových služeb je sjednán na 160 hodin (člověkohodin) za dobu poskytování služeb komplexní podpory dle této smlouvy; poskytovatel bere na vědomí, že objednatel není povinen vyčerpat celý sjednaný rozsah konzultací dle této věty.
3. Účelem této smlouvy je zajištění správného, spolehlivého, efektivního a bezpečného provozování a užití produktů systému KDS, včetně zajištění jejich údržby a rozvoje pro objednatele.

IV.

Místo a doba plnění

1. Místem plnění služeb komplexní podpory je sídlo objednatele, kterým je budova Krajského úřadu Moravskoslezského kraje (adresa 28. října 117, 702 18 Ostrava).
2. Část služeb komplexní podpory, jejichž rozsah bude předem písemně odsouhlasen objednatelem (příčemž za písemnou formu se považuje též e-mailová komunikace zástupců smluvních stran), je poskytovatel oprávněn poskytovat dálkovou formou z prostor poskytovatele (dále jen „vzdálený přístup“), a to v souladu s čl. IX této smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje, že vzdálený přístup na základě této smlouvy bude využívat jen za účelem poskytování služeb komplexní podpory uvedených v této smlouvě. Porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen poskytovat služby komplexní podpory po dobu 24 měsíců, přičemž počátkem této doby (tj. prvním dnem poskytování služeb technické podpory) je 8. 10. 2020. V případě, že bude zadávací řízení, které předchází uzavření této smlouvy ukončeno až po 8. 10. 2020, je poskytovatel povinen poskytovat služby technické podpory po dobu 24 měsíců od dne nabytí účinnosti této smlouvy.
5. Technická podpora bude poskytována kontinuálně a nepřetržitě po celou dobu plnění této smlouvy dle předchozího odstavce.

6. Objednávka doplňkových služeb (dále jen „objednávka“) bude zaslána osobě oprávněné jednat ve věci smlouvy za poskytovatele, která objednávku do 2 pracovních dní potvrdí a toto potvrzení zašle zpět odesílateli objednávky; bez tohoto potvrzení a zaslání zpět k objednateli není možné doplňkové služby poskytnout. Předmětem objednávky musí být vždy specifikace doplňkových služeb, maximální časový rozsah doplňkových služeb v hodinách a termín poskytnutí doplňkových služeb a jakékoliv další případné upřesňující podmínky. Doplňkové služby realizuje poskytovatel vždy jen v rozsahu stanoveném v objednávce. V případě, že objednatelem stanovený maximální časový rozsah poskytovaných doplňkových služeb nebude odpovídat skutečnému časovému rozsahu, který poskytovatel potřebuje pro poskytnutí doplňkových služeb, je poskytovatel povinen neprodleně o této skutečnosti informovat objednatele, aby spolu dohodli další postup. Objednávku zašle prostřednictvím elektronické pošty osoba oprávněná jednat za objednatele ve věci této smlouvy. Seznam oprávněných osob k jednání za smluvní strany ve věci této smlouvy tvoří přílohu č. 4 této smlouvy. Přijetí objednávky potvrdí poskytovatel prostřednictvím e-mailu zaslání na e-mailovou adresu kontaktní osoby objednatele, tj. osoby, která objednávku odeslala.

V. Cena

1. Maximální cena (v Kč) za poskytování služeb komplexní podpory činí:
bez DPH: 1 668 000,00
(slovy: jedenmilionšestsetšedesátosmtisíckorun českých)
DPH ve výši 21 %: 350 280,00
včetně DPH: 2 018 280,00
(slovy: dvamilionyosmnáctisícdvěštosmdesátkorun českých)
Podrobný rozpis ceny za technickou podporu a doplňkové služby je uveden v příloze č. 3 této smlouvy.
2. Cena za poskytování služeb komplexní podpory podle odst. 1 tohoto článku smlouvy zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené se splněním jeho závazku z této smlouvy, tj. cenu za poskytování služeb včetně dopravného, odměny za poskytnutí licence, práce technika apod. Cena za poskytování služeb komplexní podpory je stanovena jako nejvýše přípustná a není ji možno překročit.
3. Je-li poskytovatel plátcem DPH, odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými a účinnými právními předpisy; v případě, že dojde ke změně zákonné sazby DPH, je poskytovatel k ceně služeb komplexní podpory bez DPH povinen účtovat DPH v platné výši. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny ceny služeb komplexní podpory v důsledku změny sazby DPH není nutno ke smlouvě uzavírat dodatek. V případě, že poskytovatel stanoví sazbu DPH či DPH v rozporu s platnými právními předpisy, je povinen uhradit objednateli veškerou škodu, která mu v souvislosti s tím vznikla.

VI.

Platební a fakturační podmínky

1. **Cena za poskytování služeb technické podpory** bude splatná zpětně za každé čtvrtletí, ve kterém byly služby technické podpory poskytnuty, a to po dodání všech dokladů, které se k jejich poskytnutí vztahují, a na základě její fakturace poskytovatelem. Nárok na vyúčtování a úhradu ceny technické podpory vzniká prvním dnem následujícím po čtvrtletí, ve kterém byly služby technické podpory poskytnuty. Podkladem pro úhradu ceny za poskytování služeb technické podpory bude faktura, která bude mít náležitosti stanovené obecně závaznými právními předpisy a touto smlouvou (dále jen „faktura“).
2. Cena za poskytování **doplňkových služeb** je splatná vždy na základě faktur vystavených poskytovatelem, a to po provedení objednaných doplňkových služeb.
3. Je-li poskytovatel plátcem DPH, podkladem pro úhradu ceny za služby budou faktury, které budou mít náležitosti daňového dokladu dle zákona o DPH a náležitosti stanovené dalšími obecně závaznými právními předpisy. Není-li poskytovatel plátcem DPH, podkladem pro úhradu ceny za poskytnuté služby komplexní podpory budou faktury, které budou mít náležitosti účetního dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a náležitosti stanovené dalšími obecně závaznými právními předpisy.
4. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad/účetní doklad bude poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
 - a) číslo smlouvy objednatele, číslo veřejné zakázky (tj. 96/2020), IČO objednatele,
 - b) předmět smlouvy, tj. text „poskytování služeb komplexní podpory informačního systému KDS“,
 - c) označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplacen (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v čl. I odst. 2 této smlouvy, je poskytovatel povinen o této skutečnosti v souladu s čl. II odst. 3 této smlouvy informovat objednatele),
 - d) lhůtu splatnosti faktury,
 - e) označení osoby, která fakturu vyhotovila, včetně jejího podpisu, kontaktního telefonu a e-mailu,
 - f) označení útvaru objednatele, který případ likviduje (odbor informatiky),
 - g) přílohou faktury za poskytování služeb technické podpory dle odst. 1 tohoto článku smlouvy bude záznam o provedení služeb technické podpory dle čl. A odst. 18 přílohy č. 2 této smlouvy
 - h) přílohou faktury za poskytování doplňkových služeb dle odst. 2 tohoto článku smlouvy bude záznam o provedení doplňkových služeb dle čl. B odst. 5 přílohy č. 2 této smlouvy.
5. Povinnost zaplatit cenu za poskytování služeb komplexní podpory je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
6. Lhůta splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli. Doručení faktury se provede osobně oproti podpisu zmocněné osoby objednatele, doručenkou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo do datové schránky objednatele, případně prostřednictvím e-mailu na adresu posta@msk.cz.
7. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Vrácením vadné faktury poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení nové faktury objednateli.

8. Objednatel, příjemce plnění, prohlašuje, že plnění, které je předmětem smlouvy, nepoužije pro svou ekonomickou činnost, ale výlučně pro účely související s jeho činností při výkonu veřejné správy, při níž se nepovažuje za osobu povinnou k dani (viz § 5 odst. 3 zákona o DPH). Z uvedeného důvodu se na plnění, podléhá-li režimu přenesení daňové povinnosti dle příslušných ustanovení uvedeného zákona, tento daňový režim nevztahuje a poskytovatelem, je-li plátcem DPH, bude vystavena faktura za zdanitelné plnění včetně daně z přidané hodnoty.
9. Je-li poskytovatel plátcem DPH, objednatel uplatní institut zvláštního způsobu zajištění daně dle § 109a zákona o DPH a hodnotu plnění odpovídající dani z přidané hodnoty uhradí v termínu splatnosti faktury stanoveném dle smlouvy přímo na osobní depozitní účet poskytovatele vedený u místně příslušného správce daně v případě, že:
- a) poskytovatel bude ke dni poskytnutí úplaty nebo ke dni uskutečnění zdanitelného plnění zveřejněn v aplikaci „Registr DPH“ jako nespolehlivý plátcce, nebo
 - b) poskytovatel bude ke dni poskytnutí úplaty nebo ke dni uskutečnění zdanitelného plnění v insolvenčním řízení, nebo
 - c) bankovní účet poskytovatele určený k úhradě plnění uvedený na faktuře nebude správcem daně zveřejněn v aplikaci „Registr DPH“.

Tato úhrada bude považována za splnění části závazku odpovídající příslušné výši DPH sjednané jako součást smluvní ceny za předmětné plnění. Objednatel nenese odpovědnost za případné penále a jiné postihy vyměřené či stanovené správcem daně poskytovateli v souvislosti s potenciálně pozdní úhradou DPH, tj. po datu splatnosti této daně.

VII.

Certifikace poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen po celou dobu poskytování služeb komplexní podpory dle této smlouvy disponovat platným potvrzením, vydaným společností ICZ a.s., IČO: 25145444, se sídlem Na hřebenech II 1718/10, 140 00 Praha, která je tvůrcem informačního systému KDS, ke kterému se vztahuje poskytování služeb komplexní podpory, že je poskytovatel certifikovaným partnerem výše uvedené společnosti a je tak oprávněn poskytovat služby dle této smlouvy.
2. Povinnost uvedená v přechozím odstavci se nevztahuje na tvůrce informačního systému KDS, ke kterému se vztahuje poskytování služeb.

VIII.

Úprava vztahů související s bezpečností a zpracováním osobních údajů

1. Není-li stanoveno touto smlouvou výslovně jinak, je ustanoveními tohoto článku smlouvy mezi smluvními stranami upravena zejména bezpečnost informací, ochrana a zpracování osobních údajů a bezpečnostní procesy a postupy objednatele, které souvisejí s plněním této smlouvy, zejména Směrnici informační a kybernetické bezpečnosti Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, se kterou bude poskytovatel seznámen po nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Poskytovatel je zejména povinen:
 - a) Zajistit seznámení všech pracovníků (vlastních zaměstnanců i poddodavatelů), kteří se budou podílet na plnění služeb nebo rozšířené záruky (ať už osobně v místě plnění nebo vzdáleným přístupem) s pravidly a postupy bezpečnosti informací Krajského úřadu Moravskoslezského kraje a s pravidly pro vzdálený přístup. Toto seznámení bude provedeno formou vstupního školení, které provede zaměstnanec odboru informatiky Krajského úřadu Moravskoslezského kraje a poskytovatel je povinen zajisti účast svých pracovníků na tomto školení.

Yb

- b) Řídit se při provádění služeb pokyny objednatele a aktuálními interními pravidly objednatele, definovanými zejména ve Směrnici informační a kybernetické bezpečnosti Krajského úřadu Moravskoslezského kraje a v oblasti bezpečnosti práce a ochrany zdraví a požární ochrany, k nimž bude poskytovatel proškolen objednatelem bezprostředně po nabytí účinnosti této smlouvy.
- c) Zajistit, aby jeho pracovníci (včetně poddodavatelů), kteří budou přítomni v prostorách objednatele, dodržovali všechny bezpečnostní předpisy tak, jak s nimi byli seznámeni objednatelem, zejména co se týče fyzických přístupů do zabezpečených prostor Krajského úřadu Moravskoslezského kraje.
3. Poskytovatel objednateli odpovídá za to, že dokumenty a soubory dat, které mu v poskytování služeb předá:
- a) jsou kopiemi originálů příslušných dokumentů a souborů dat poskytovatele,
 - b) neobsahují žádné infiltrační prostředky,
 - c) že k nim má práva na jejich šíření, instalaci, konfiguraci a správu, která mu umožňují s nimi nakládat a dále je poskytovat tak, jak je sjednáno v této smlouvě.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že jeho aktivity prováděné na zařízeních kraje prostřednictvím vzdáleného přístupu, budou monitorovány a uchovávány.
5. Pro zajištění dostatečné ochrany informačních aktiv, kterými objednatel disponuje, klasifikuje objednatel data do klasifikačních skupin:
- veřejné, které jsou označeny písmenem "W",
 - neveřejné, které jsou označeny písmenem "N",
 - chráněné, které jsou označeny písmenem "CH".
6. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, jsou klasifikovány jako neveřejné. V případě, že budou poskytovateli zpřístupněny osobní údaje, jsou pro účely této smlouvy považovány za neveřejné či chráněné informace.
7. Poskytovatel se zavazuje, že neveřejné či chráněné informace jiným subjektům nesdělí, nepředá, nezkopíruje a neumožní jejich zkopírování ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním této smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
8. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy ohledně neveřejných či chráněných informací se nevztahuje na informace, které:
- a) mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
 - b) byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - c) jsou známy nebo byly zveřejněny jinak než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - d) příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - f) smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.

9. Poskytovatel je povinen zlikvidovat veškeré neveřejné či chráněné informace, které se dověděl v průběhu plnění této smlouvy poté, co bude plnění z této smlouvy ukončeno, ať už splněním anebo jiným způsobem zániku této smlouvy.
10. Poskytovatel je povinen veškeré neveřejné nebo chráněné informace získané v průběhu plnění této smlouvy přenášet přes veřejné přenosové linky zabezpečené šifrováním, přičemž musí být použitý silný šifrovací algoritmus (šifrování AES-256, heslo min. 17 znaků a kombinace znaků ze všech kategorií – velká písmena, malá písmena, číslice a speciální znaky).
11. Poskytovatel je povinen přijmout veškerá potřebná opatření, která jsou nutná k zajištění plnění předmětu této smlouvy a která vyplývají z této smlouvy anebo z interních předpisů a postupů objednatele, se kterými bude poskytovatel seznámen.
12. Poskytovatel je povinen v souladu s touto smlouvou písemně (např. e-mailem) informovat kontaktní osobu objednatele dle přílohy č. 2 této smlouvy o kybernetických bezpečnostních incidentech dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, souvisejících s plněním této smlouvy, a to neprodleně, nejpozději do konce dne, kdy byl kybernetický bezpečnostní incident zjištěn. O kybernetický bezpečnostní incident se jedná zejména, dojde-li k nefunkčnosti aplikace, která souvisí s dílem či poskytováním rozšířené záruky, ztrátě dat nebo neoprávněnému přístupu do takové aplikace nebo k datům. Poskytovatel je zároveň povinen ve lhůtě do 48 hodin od zjištění kybernetického bezpečnostního incidentu písemně (např. e-mailem) informovat o způsobu nápravy takového incidentu, a není-li možné v dané lhůtě nápravu zajistit, informovat rovněž o nejbližším možném termínu nápravy, který musí být objednatelem odsouhlasen. Stejnou informační povinnost dle tohoto odstavce smlouvy má poskytovatel v případě, kdy dojde při plnění této smlouvy k situaci, která může mít pro objednatele významné dopady, které by mohly být srovnatelné s kybernetickým bezpečnostním incidentem.
13. Povinnost ochrany neveřejných a chráněných informací trvá bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Neveřejné a chráněné informace jsou považovány za důvěrné údaje ve smyslu § 1730 odst. 2 občanského zákoníku.
14. Smluvní strany prohlašují, že při plnění této smlouvy dochází ke zpracování osobních údajů (dále jen „zpracování“), kdy objednatel je v pozici správce osobních údajů dle čl. 4 odst. 7 Obecného nařízení 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) [dále jen „obecné nařízení“] a poskytovatel je v pozici zpracovatele osobních údajů dle čl. 4 odst. 8 obecného nařízení. Tato smlouva je smlouvou o zpracování osobních údajů dle čl. 28 obecného nařízení.
15. Předmětem zpracování je zejména nahlížení (vč. osobních údajů) poskytovatelem v rámci poskytovaných služeb komplexní podpory, kterými jsou zejména jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, adresa trvalého bydliště, telefon, e-mail a případné další identifikátory. Poskytovatel provádí příjem, uchování, předávání, třídění, úpravu, zálohování a likvidaci osobních údajů. Subjekty těchto osobních údajů jsou zejména klienti a zaměstnanci objednatele. Poskytovatel prohlašuje, že do zpracování není zapojen žádný další zpracovatel. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu zapojit do zpracování dalšího zpracovatele.
16. Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje pouze na základě pokynů objednatele uvedených v této smlouvě (tj. provádět taková zpracování, která jsou nezbytná při poskytování služeb dle této smlouvy). Vedle pokynů uvedených v předchozí větě je

poskytovatel povinen provádět zpracování také na základě ad hoc pokynů zástupců objednatele uvedených v příloze č. 4 této smlouvy.

17. Doba trvání zpracování se sjednává na dobu určitou, a to až do ukončení plnění této smlouvy, ledaže z konkrétních okolností vyplne, že povinnosti vyplývající z této smlouvy mají trvat i po ukončení jejího plnění. Poskytovatel je povinen, na základě rozhodnutí objednatele po ukončení plnění této smlouvy, provést výmaz nebo vrácení všech osobních údajů objednateli, a dále provést výmaz veškerých existujících kopií, pokud právní předpisy nepožadují uložení příslušných osobních údajů.
 18. Místem zpracování je sídlo či prostory poskytovatele. Poskytovatel není oprávněn v souvislosti se zpracováním předávat osobní údaje do zemí mimo Českou republiku nebo mezinárodní organizaci, ani provádět zpracování na prostředcích výpočetní techniky umístěných mimo Českou republiku. Případné zpracování mimo Českou republiku je možné pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele.
 19. Poskytovatel je povinen přijmout v souladu s čl. 32 obecného nařízení vhodná technická a organizační opatření na ochranu osobních údajů, které zpracovává, a to s přihlédnutím k poslednímu stavu techniky, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k rizikům pro práva a svobody fyzických osob. Poskytovatel je tak povinen přijmout či zajistit zejména tato opatření:
 - a) neposkytnutí přístupu žádné třetí osobě k osobním údajům a k prostředkům, umožňujícím přístup k nim (zejména k počítačům, datovým nosičům, klíčům přístupovým heslům apod.),
 - b) nepoužití žádných on-line služeb třetích osob k uložení nebo jinému zpracování osobních údajů bez předchozího souhlasu objednatele,
 - c) zajištění veškerých úložišť, zařízení nebo služeb používaných ke zpracování heslem,
 - d) zajištění jednoznačné identifikace přístupu každé osoby k osobním údajům,
 - e) zavedení ochrany ve formě antivirového a anti-malware software na veškerých zařízeních používaných ke zpracování osobních údajů dle této smlouvy,
- Poskytovatel je povinen umožnit objednateli provádění kontroly dodržování opatření uvedených v tomto odstavci.
20. Poskytovatel je povinen poskytnout objednateli veškerou potřebnou součinnost v souvislosti s případnou kontrolou prováděnou dozorovým úřadem v oblasti ochrany osobních údajů, zejména poskytnout veškeré informace a vysvětlení, která budou nezbytná k doložení toho, že zpracování je v souladu s obecným nařízením. Poskytovatel je povinen umožnit audity, včetně inspekci, prováděné objednatelem či jím pověřeným auditorem, včetně poskytnutí náležité součinnosti.
21. Poskytovatel je povinen být nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi dle čl. 32 až 36 obecného nařízení, zejména v případech porušení zabezpečení osobních údajů a jejich ohlašování dozorovému úřadu a případně i subjektům údajů. Při výkonu této povinnosti je poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu reagovat na pokyny a požadavky objednatele. Pokud poskytovatel zjistí jakékoliv porušení zabezpečení osobních údajů, včetně jejich neoprávněného zpracování, poškození, ztráty či zničení, je povinen o této skutečnosti neprodleně, nejpozději však do 48 hodin, informovat objednatele, přičemž uvede alespoň zjištěný způsob porušení, kategorie osobních údajů, jichž se týká, vymezení subjektů, jejichž osobních údajů se porušení týká, popis pravděpodobných důsledků porušení a popis opatření, které přijal s cílem vyřešit dané porušení zabezpečení osobních údajů. Poskytovatel je též povinen být nápomocen poskytnout objednateli součinnosti při vyřizování žádostí o výkon práv subjektů údajů dle čl. 15 a násl. obecného nařízení.

IX. Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel bude povinen nahradit objednateli v plné výši škodu, která vznikla při užívání KDS objednatelem z důvodů na straně poskytovatele nebo jako důsledek porušení jeho zákonných povinností či povinností dle této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu plnění svého závazku z této smlouvy bude mít na vlastní náklady sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetím osobám vyplývající z dodávaného předmětu plnění s limitem min. 10 mil. Kč, s maximální spoluúčastí 20 tis. Kč. Pojištění musí obsahovat krytí škod způsobené na majetku, zdraví třetích osob včetně krytí odpovědnosti za finanční škody. Poskytovatel je povinen mít pojištění dle tohoto odstavce po celou dobu plnění této smlouvy, přičemž lze v tomto období provést změnu pojišťovatele, či jinak pojištění přepojistit.
3. Poskytovatel je povinen předat objednateli do 10 dnů ode dne účinnosti této smlouvy kopie pojistné smlouvy či smluv na požadované pojištění dle předchozího odstavce této smlouvy včetně všech dodatků nebo certifikátu příslušné pojišťovny prokazující existenci pojištění po celou dobu plnění dle této smlouvy (dobu trvání pojištění, jeho rozsah, pojištěná rizika, pojistné částky, roční limity a sublimity plnění a výši spoluúčasti). Certifikát dle předchozí věty nesmí být starší 1 měsíce. Poskytovatel je povinen předložit, po celou dobu plnění této smlouvy, do 5 pracovních dnů od vyžádání objednatelem, kopie pojistných smluv či certifikát prokazující existenci pojištění dle tohoto odstavce.

X. Sankce

1. V případě, že poskytovatel nezajistí poskytování služeb komplexní podpory dle této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1% z ceny za poskytování služeb komplexní podpory bez DPH dle čl. V odst. 1 této smlouvy, a to za každý započatý den prodlení.
2. Pokud poskytovatel nezačne se zahájením prací na odstranění vady zabraňující provozu KDS (havárie) ve lhůtě dle tabulky uvedené v čl. A odst. 9 písm. d) přílohy č. 2 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč, a to za každý započatý den prodlení.
3. Pokud poskytovatel neodstraní vadu zabraňující provozu KDS (havárie) ve lhůtě dle tabulky uvedené v čl. A odst. 9 písm. d) přílohy č. 2 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč, a to za každý započatý den prodlení.
4. Pokud poskytovatel nezačne se zahájením prací na odstranění vady omezující provoz KDS (porucha) ve lhůtě dle tabulky uvedené v čl. A odst. 9 písm. d) přílohy č. 2 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč, a to za každý započatý den prodlení.
5. Pokud poskytovatel neodstraní vadu omezující provoz KDS (porucha) ve lhůtě dle tabulky uvedené v čl. A odst. 9 písm. d) přílohy č. 2 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč, a to za každý započatý den prodlení.
6. Pokud poskytovatel nezačne se zahájením prací na odstranění vady neomezující provoz KDS (chyba) ve lhůtě dle tabulky uvedené v čl. A odst. 9 písm. d) přílohy č. 2 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč, a to za každý započatý den prodlení.
7. Pokud poskytovatel neodstraní vadu neomezující provoz KDS (chyba) ve lhůtě dle tabulky uvedené v čl. A odst. 9 písm. d) přílohy č. 2 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč, a to za každý započatý den prodlení.

8. V případě, že poskytovatel poruší svou povinnost uvedenou v čl. VII odst. 1 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč, a to za každý započatý den porušení této povinnosti; v případě, že je poskytovatel tvůrce systému e-spis LITE dle čl. VII odst. 2 této smlouvy, smluvní pouta uvedená v tomto odstavci se na poskytovatele neuplatní.
9. V případě porušení povinnosti dle čl. IX odst. 2 této smlouvy, tj. povinnosti mít po stanovenou dobu sjednanou pojistnou smlouvu pro případ způsobení škody třetí osobě, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý i započatý den, v němž nebude mít sjednanou pojistnou smlouvu dle čl. IX odst. 2 této smlouvy.
10. V případě porušení povinnosti dle čl. IX odst. 3 této smlouvy, tj. povinnosti předložit doklad osvědčující existenci pojištění dle čl. IX odst. 2 této smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý případ porušení této povinnosti.
11. V případě porušení jakékoliv povinnosti poskytovatele k zajištění informační bezpečnosti a ochrany důvěrných informací a osobních údajů sjednané v čl. VIII této smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti stanovené v čl. VIII této smlouvy a za každý započatý den porušení uvedených povinností, není-li v této smlouvě dále uvedeno jinak.
12. V případě porušení jakékoliv povinnosti poskytovatele ohledně zpracování osobních údajů stanovené v čl. VIII odst. 14 a násl. této smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti a za každý započatý den porušení uvedených povinností.
13. Pro případ prodlení se zaplacením ceny za poskytované služby sjednávají smluvní strany úrok z prodlení ve výši stanovené občanskoprávními předpisy.
14. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty, a to v plné výši.

XI. Zánik smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že smlouva zaniká:
 - a) dohodou smluvních stran.
 - b) jednostranným odstoupením od smlouvy pro její podstatné porušení druhou smluvní stranou, přičemž podstatným porušením smlouvy se rozumí zejména:
 - nedodržení pokynů objednatele, právních předpisů nebo technických norem, které se týkají poskytování služeb, za předpokladu, že poskytovatel nezjedná nápravu ani po písemném upozornění objednatelem,
 - neuhrazení ceny za služby objednatelem po druhé výzvě poskytovatele k uhrazení dlužné částky, přičemž druhá výzva nesmí následovat dříve než 30 dnů po doručení první výzvy.
 - opakovaného nepředložení dokladů (minimálně 2x) prokazující existenci pojištění poskytovatele dle čl. IX odst. 3 této smlouvy,

- c) písemnou výpověď kterékoliv ze smluvních stran bez uvedení důvodu. Výpověď se zasílá druhé smluvní straně doporučeným dopisem s doručenkou, případně datovou zprávou doručovanou do datové schránky druhé smluvní strany. Výpovědní lhůta je tříměsíční a počíná běžet prvním kalendářním dnem v měsíci, který následuje po měsíci, ve kterém byla doručena výpověď druhé smluvní straně.
2. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v těchto případech:
- a) bylo-li příslušným soudem rozhodnuto o tom, že poskytovatel je v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (a to bez ohledu na právní moc tohoto rozhodnutí);
- b) podá-li poskytovatel sám na sebe insolvenční návrh.
3. Odstoupení či výpověď od této smlouvy musí být písemně oznámeny druhé smluvní straně a jsou účinné dnem doručení tohoto oznámení druhé smluvní straně.
4. Odstoupením od této smlouvy ani její výpovědí nezaniká nárok oprávněné strany na zaplacení smluvních pokut a náhradu škody.
5. Pro účely této smlouvy se pod pojmem „bez zbytečného odkladu“ dle § 2002 občanského zákoníku rozumí „nejpozději do 3 týdnů“.

XII.

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem, kdy vyjádření souhlasu s obsahem návrhu smlouvy dojde druhé smluvní straně, nejdříve však dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“).
2. Doplňování nebo změnu této smlouvy lze provádět jen se souhlasem obou smluvních stran, a to pouze formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků.
3. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy třetí straně.
4. V případě, že některé ustanovení smlouvy bude v budoucnu shledáno jako neplatné, nemá tato skutečnost vliv na platnost ostatních ujednání.
5. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.
6. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění této smlouvy v souladu se zákonem o registru smluv zajistí objednatel.
7. Osobní údaje obsažené v této smlouvě budou Moravskoslezským krajem zpracovávány pouze pro účely plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy; k jiným účelům nebudou tyto osobní údaje Moravskoslezským krajem použity. Moravskoslezský kraj při zpracovávání osobních údajů dodržuje platné právní předpisy. Podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou uvedeny na oficiálních webových stránkách Moravskoslezského kraje www.msk.cz.
8. Tato smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech s platností originálu, přičemž objednatel obdrží 3 a poskytovatel 1 její vyhotovení.

9. Doložka platnosti právního jednání dle § 23 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů:

K uzavření této smlouvy má objednatel souhlas rady kraje udělený usnesením č. 96/8403 ze dne 21.9.2020.

10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1: Technická specifikace systému KDS

Příloha č. 2: Bližší specifikace poskytování technické podpory a doplňkových služeb

Příloha č. 3: Podrobný rozpis ceny za poskytování služeb komplexní podpory

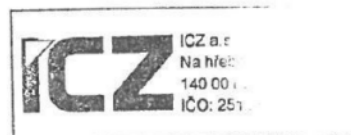
Příloha č. 4: Seznam oprávněných osob k jednání za smluvní strany ve věci smlouvy

V Ostravě dne: 12.10.2020

V Praze dne: 23.9.2020

za objednatele

Ing. Tomáš Kotyza
ředitel krajského úřadu



PLNÁ MOC

ICZ a.s., IČ: 25145444, se sídlem Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 4840 (dále jen „Zmocnitel“)

tímto uděluje plnou moc

aby za Zmocnitele činil veškerá právní jednání a jiné úkony v obchodních vztazích (včetně vztahů týkajících se veřejných zakázek ve smyslu ustanovení zákona č. 134/2016 Sb., zákon o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů), v nichž cena předmětu plnění vyjádřená peněžní částkou nepřesáhne částku **13.000.000,-Kč** (slovy třináct miliónů korun českých) s tím, že půjde-li o opakující se plnění, je základem pro výpočet tohoto limitu součet cen všech opakujících se plnění bez DPH.

Tato plná moc nezahrnuje oprávnění Zmocněnce nakupovat a zcizovat cenné papíry, obchodní podíly, uzavírat smlouvy o prodeji části nebo celého podniku, zprostředkovatelské smlouvy, smlouvy o sdružení, smlouvy příkazní či mandátní, smlouvy nájemní, podnájemní či leasingové, přijímat a poskytovat úvěry, sjednávat odstupné, podepisovat směnky, zcizovat nemovitosti a zatěžovat je právními závazky. Zmocněnec dále není na základě této plné moci oprávněn uzavírat jakákoli narovnání a zavazovat Zmocnitele jakýmkoli ručitelskými závazky.

Tato plná moc se uděluje na dobu neurčitou.

V Praze dne 9. ledna 2019.

ICZ a.s.

Ing. Bohuslav Cempírek
předseda představenstva

Zmocnění přijímám v plném rozsahu.

PROHLÁŠENÍ O PRAVOSTI PODPISU – C

Běžné číslo knihy o prohlášeních o pravosti podpisu 009790/ 292/2019/C
Já, níže podepsaná Mgr. Petra Koutná, advokátka se sídlem v Praze 7, Kosteletní 927/6
v seznamu advokátů vedeném Č. 1

Příloha č. 1 – Technická specifikace provozovaného informačního systému KDS

A. Krajská digitální spisovna

Objednatel, resp. Krajský úřad Moravskoslezského kraje provozuje informační systém Krajská digitální spisovna ICZ DESA ©edice DES (dále také „KDS“).

Tvůrcem a poskytovatelem systému je společnost ICZ a.s., IČO: 25145444, se sídlem Na hřebenech II 1718/10, 140 00 Praha.

Systém KDS je provozován v prostředí technologického centra Krajského úřadu Moravskoslezského kraje.

Se systémem KDS jsou integrovány systémy:

- ESSL GINIS KU MSK
- ESSL e—spis ©LITE pro příspěvkové organizace MSK
- Adaptér napojení systému NIS PONS AKORD pro 5 nemocnic MSK
- systém Athena KU MSK

B. Systém ServiceDesk provozovaný v prostředí ICT Moravskoslezského kraje

Objednatel, resp. Moravskoslezský kraj provozuje systém ServiceDesk. Jedná se o aplikaci s webovým rozhraním, fungující podle metodického rámce ITIL.

Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel bude do systému ServiceDesk Moravskoslezského kraje zaveden s uživatelskými oprávněními v roli řešitele požadavků a incidentů druhé úrovně podpory. V první úrovni podpory budou řešitelé z řad zaměstnanců Krajského úřadu Moravskoslezského kraje.

Příloha č. 2 – Blíže specifikace poskytování technické podpory a doplňkových služeb

A. Podmínky a parametry poskytování technické podpory

1. Technickou podporou se rozumí:

- a) Operativní řešení problémů s funkcí systému, průběžné odstraňování vad a zjištěných chyb, řešení incidentů v rámci provozu KDS, což mj. zahrnuje tyto činnosti:
 - analýzu incidentu,
 - návrh opatření pro vyřešení incidentu,
 - přípravu opravných balíčků vedoucích k odstranění zjištěných chyb v rámci provozu KDS,
 - přípravu pokynů vedoucích k odstranění zjištěných chyb v rámci provozu KDS,
 - poskytování konzultací při aplikaci opatření vedoucích k odstranění zjištěných chyb v rámci provozu KDS.
- b) Zprovoznění systému KDS po jeho havárii, což mj. zahrnuje tyto činnosti:
 - opravu chybných dat KDS po havárii,
 - zajištění obnovy KDS ze zálohy (kdy zálohu provádí objednatel dle pokynů poskytovatele uvedených v provozně technické dokumentaci systému KDS),
 - zajištění funkčnosti po havárii KDS, která byla zapříčiněna HW výpadkem či SW poruchou, zvýšený dohled nad činností systému KDS v době po havárii,
 - zajištění podkladů o havárii pro potřeby objednatele.
- c) Provádění průběžných inovací KDS. Výsledkem inovací KDS budou nové verze KDS, a to buď jako:
 - update a upgrade, vzniklé samostatnou inovační činností poskytovatele, popřípadě požadavky objednatele,
 - legislativní update a upgrade, vynucené změnou především těchto právních předpisů:
 - Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
 - Národní standard pro elektronické systémy spisové služby, věstník Ministerstva vnitra
 - technologický update a upgrade, zahrnující provádění obecných změn KDS v důsledku vývoje HW a SW prostředků, např. z důvodu aktualizace operačního systému, SW platformy, SW/HW komponent, popřípadě změnou technologických postupů objednatele, které mají vliv na funkčnost KDS aj.

Poskytovatel bere na vědomí, že všechny nové verze KDS (včetně veškerých nově zakomponovaných funkcionalit), které vznikly v důsledku průběžných inovací KDS dle tohoto písmene smlouvy jsou update či upgrade KDS. Veškeré náklady na vznik těchto nových verzí KDS jsou zahrnuty v ceně za poskytování technické podpory dle této smlouvy.
- d) Implementace poskytnutých upgrade a update v produkčním prostředí objednatele, včetně upgrade rozhraní systému KDS, je-li to potřebné pro jeho správnou funkčnost. Před provedením jednotlivých upgrade či update ze strany poskytovatele musí vždy proběhnout odsouhlasení ze strany objednatele.

- Objednatel má právo na odmítnutí upgrade a update. Poskytovatel je v takovém případě povinen písemně upozornit objednatele na veškerá případná rizika související s odmítnutím upgrade či update.
- e) Distribuce inovovaných verzí KDS objednateli za účelem legislativního update nebo upgrade, která bude provedena v dostatečném předstihu před termínem účinnosti změn příslušných právních předpisů.
 - f) Poskytnutí nových verzí SW, které jsou součástí KDS a jejichž fungování je pro provoz KDS nezbytné, v případě že dojde k vypršení technické podpory jejich výrobce, a to v rámci technologického update a upgrade. Distribuce inovovaného KDS s aktualizovanými verzemi HW a SW dle předchozí věty objednateli proběhne tak, aby byla provedena v dostatečném předstihu před ukončením technické podpory výrobce daného HW či SW.
 - g) Provádění změn systému KDS za účelem zvyšování úrovně jeho bezpečnosti.
 - h) Provádění rozdílového seznámení s obsluhou pro koncové uživatele KDS, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade či update v rámci nových verzí KDS. Toto rozdílové seznámení proběhne ve formě školení, které může být provedeno prezenčním způsobem v sídle objednatele anebo prostřednictvím dálkové komunikace prostřednictvím videokonference, a to podle dohody smluvních stran.
 - i) Provádění pravidelné údržby KDS, která mj. zahrnuje:
 - instalaci a konfiguraci update/upgrade software dodaného v rámci KDS,
 - kontrolu a případnou úpravu nastavení (konfigurací) v souvislosti s úpravou či optimalizací provozu KDS,
 - přípravu (aktualizaci) plánu zálohování a obnovy KDS pro případ výpadku, havárie, či ztráty dat (v součinnosti s objednatel), kontrolu zálohování a obnovy ze zálohy.
 - j) Služba Hot-line formou telefonické podpory pro koncové uživatele KDS pro řešení technických problémů, poradenství a konzultace, jejíž provoz bude zajištěn v pracovní dny od 7:00 do 19.00 hod. Doba jednoho volání v rámci této služby nepřesáhne 15 min.
2. Ke každé inovované verzi KDS, včetně update, upgrade a legislativního update a upgrade, je poskytovatel povinen dodat seznam a popis změn a úprav (v elektronické formě), které byly provedeny v inovované verzi KDS. Budou-li inovované verze KDS obsahovat modifikovanou funkčnost oproti předchozí verzi KDS, budou tyto verze distribuovány spolu s náležitou dokumentací a aktualizovanou uživatelskou příručkou v elektronické podobě.
3. Objednatel je v rámci provozu KDS oprávněn provádět změny nastavení a konfigurace HW a SW (případně i změny HW a SW samotných), které jsou součástí KDS, a to tak, aby byl zajištěn bezpečný provoz KDS a související infrastruktury. Objednatel je povinen poskytovatele informovat o provedených změnách nastavení a konfigurace HW a SW, související s KDS, a to formou záznamu. Záznam dle předchozí věty bude vždy obsahovat alespoň datum vyhotovení záznamu, datum podpisu záznamu zástupci objednatele, jakož i specifikaci změny HW a SW a změny nastavení a konfigurace HW a SW, která byla provedena. Záznam pak bude objednatel zaslán na email poskytovatele: radek.nejedlo@i.cz.
4. Technická (i odborná) podpora bude poskytována v českém jazyce.

Jo

5. Služby technické podpory budou poskytovány v režimu **5x12xNBD**, tzn. v rámci pracovních dnů v týdnu (tj. od pondělí do pátku, vyjma státních svátků), v pracovní době od 7:00 do 19:00. Požadavky a incidenty nahlášené po 18:00 se považují za předané následující pracovní den v 7:00. Ohledně poskytování technické podpory se mohou smluvní strany v konkrétním případě dohodnout též písemně jinak.
6. Požadavky na technickou podporu (technické problémy, nefunkčnosti, nestabilní chování, poruchy, chyby) bude objednatel oznamovat poskytovateli přednostně prostřednictvím rozhraní Service Desk provozovaného objednatelem, přičemž přístup do Service Desku bude poskytovateli objednatelem zřízen.
7. Poskytovatel bude využívat přednostně systém Service Desk objednatele, ve kterém musí zaznamenávat všechny kroky řešení odstranění vady (přijetí požadavku, způsob řešení, ukončení atd.).
8. V případě nedostupnosti Service Desku či jiné závažné okolnosti bude požadavek na provedení technické podpory ohlašován objednatelem telefonicky nebo e-mailem poskytovateli. Při takovém nahlášení vady je poskytovatel povinen dodatečně zapsat požadavek do Service Desku objednatele, jakmile bude opět dostupný. V případě nedostupnosti Service Desku objednatele, bude objednatel zjištěné vady oznamovat:
 - a) telefonicky na telefonní číslo: [REDAKCE]
 - b) e-mailem na e-mailovou adresu: [REDAKCE]
9. Pro účely této smlouvy je stanovena následující kategorizace vad KDS a lhůty pro jejich odstranění:
 - a) **Vady zabraňující provozu KDS (havárie)** – vady, které vylučují užívání KDS nebo jeho důležitých a ucelených součástí.
 - b) **Vady omezující provoz KDS (porucha)** – vady způsobující problémy při užívání a provozování KDS nebo jeho součástí; funkce a služby KDS jsou významným způsobem omezeny, provoz KDS jimi není ohrožen, důsledky těchto vad objednatel může dočasně řešit organizačními opatřeními.
 - c) **Vady neomezující významně provoz KDS (chyba)** – vady způsobující problémy při užívání a provozování KDS nebo jeho součástí; funkce a KDS nejsou významným způsobem omezeny, provoz KDS jimi není ohrožen, důsledky těchto vad objednatel může dočasně řešit organizačními opatřeními.
 - d) **Lhůty pro odstraňování vad** dle předchozích písmen tohoto odstavce smlouvy jsou sjednány následovně (pokud se v konkrétním případě nedohodnou smluvní strany jinak):

Režim	Kategorie	Reakční doba	Garantovaná doba odstranění vady
5x12	Vada zabraňující provozu (havárie)	1 prac. den	do 2 pracovních dnů
5x12	Vada omezující provoz (porucha)	2 prac. dny	do 5 pracovních dnů
5x12	Vada neomezující provoz (chyba)	2 prac. dny	do 10 pracovních dnů

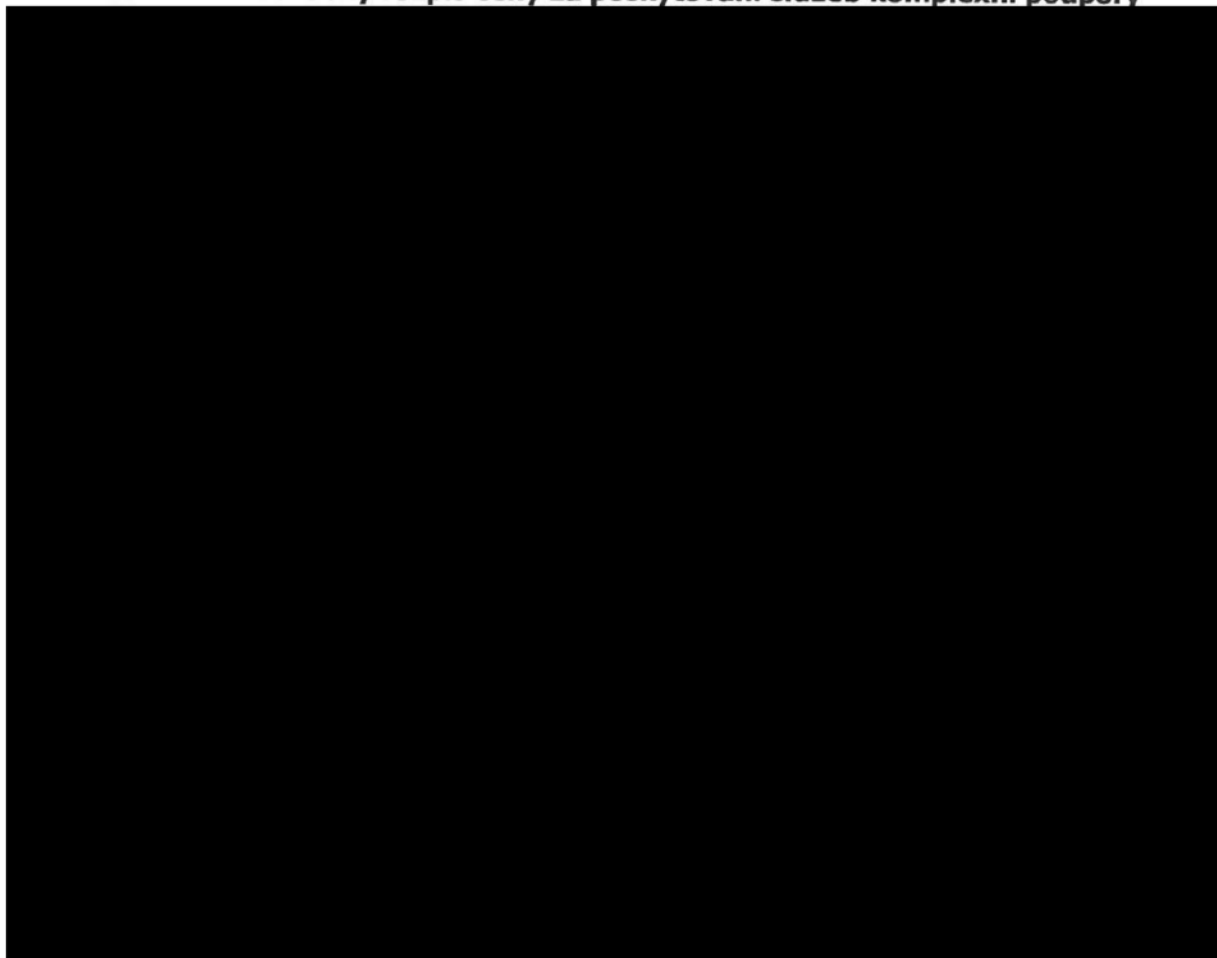
Yes

10. Reakční dobou se rozumí časový úsek od okamžiku, kdy objednatel zadá požadavek s nahlášením vady do Service Desku (případně telefonicky či e-mailem v případě nefunkčnosti Service Desku) objednatele do doby, kdy poskytovatel objednateli (příp. uživateli) potvrdí přijetí požadavku. Příjem požadavků je poskytovatel povinen zajistit v pracovních dnech od 7:00 do 19:00 hodin. Do reakční doby se nezapočítává doba od 18:00 hodin pracovního dne, ve kterém byl požadavek zadán, do 7:00 hodin nejbližšího následujícího pracovního dne.
11. Garantovanou dobou odstranění vady se rozumí časový úsek od okamžiku, kdy objednatel zadá požadavek s nahlášením vady do Service Desku objednatele případně telefonicky či e-mailem v případě nefunkčnosti Service Desku) do doby, kdy poskytovatel vadu odstraní a umožní objednateli (příp. uživateli) provoz bez vady.
12. Za dílčí vyřešení požadavku se považuje i takový zásah, který způsobí změnu kategorie vady na nižší. Pokud poskytovatel provede takový zásah, je oprávněn snížit kategorii požadavku.
13. Poskytovatel nenese odpovědnost za přerušení provozu KDS zaviněné třetími osobami či zásahem vyšší moci (požár, zemětřesení, apod.), případně poruchou na zařízeních třetích osob (např. výpadek elektřiny, výpadek jiných serverů provozovaných objednatelem, apod.), pokud prokazatelně nebyl schopen těmito skutečnostmi zabránit nebo předejít. Poskytovatel neodpovídá za případné škody či ušlý zisk objednatele v souvislosti s přerušením provozu KDS z důvodů uvedených v tomto odstavci.
14. Plánované zásahy poskytovatele na díle (tzv. servisní okna) musí být nahlášeny objednateli s alespoň 7denním předstihem a je nutné je provádět pokud možno mimo frekventované časy, tj. o víkendech a ve dnech pracovního volna v době od půlnoci do 12:00 hod., případně v pracovní dny v době od 22:00 do 5:00 hod.
15. Všechny významné změny KDS musí poskytovatel před jejich nasazením přezkoumat a posoudit z hlediska dopadů těchto změn, včetně dopadů na bezpečnost informací a je-li to možné, před nasazením do produkčního prostředí budou změny poskytovatelem otestovány. Poskytovatel o výsledcích přezkoumání a testování informuje objednatele před nasazením významné změny s alespoň 7denním předstihem. Významnou změnou je takový typ změny, který podstatným způsobem ovlivňuje konfiguraci KDS, zásadně mění vazby na ostatní systémy provozované objednatelem, zásadně mění výstupy procesů, funkčnost části či celého KDS, má dopad na obsah dat, případně mění datový model nebo nutnost změny je dána změnou legislativy, smluvních nebo regulatorních požadavků nebo změnu vyvolá bezpečnostní incident a jeho řešení anebo bylo identifikováno neakceptovatelné riziko, které se musí řídit. Významnou změnou je také změna, která má nebo může mít vliv na kybernetickou bezpečnost.
16. Před nasazením každé významné změny do produkčního prostředí KDS vypracuje poskytovatel nouzové postupy pro přerušení nasazovaných změn a obnovení po neúspěšných změnách a nepředvídaných událostech.
17. O navržené změně a o jejím schválení či neschválení objednatelem je proveden písemný záznam.
18. K poskytnuté službě technické podpory bude za každé čtvrtletí poskytovatelem zpracovaný písemný záznam, který bude obsahovat výkaz činností provedených v rámci zajištění služby technické podpory. Tento záznam poskytovatel zašle na e-mailovou adresu osob objednatele oprávněných jednat ve věcech technických a smluvních, do 5 dnů od konce daného čtvrtletí poskytování služeb technické podpory. Přijetí záznamu o provedení služeb technické podpory potvrdí objednatel prostřednictvím e-mailu. Záznam o provedení služeb technické podpory je nedílnou součástí faktury vystavené poskytovatelem k uhrazení ceny za služby technické podpory dle čl. VI této smlouvy.

B. Bližší specifikace poskytování doplňkových služeb

1. Předmětem doplňkových služeb jsou práce, které slouží k rozvoji KDS umožňující úpravu a rozšiřování funkcionalit KDS a také školení, prováděné poskytovatelem v sídle objednatele (pokud se smluvní strany nedohodnou jinak) jejichž obsah bude smluvními stranami předem dohodnut. Pro odstranění veškerých pochybností smluvní strany prohlašují, že předmětem doplňkových služeb není technická podpora ani související práce spojené s odstraňováním vad a průběžnými inovacemi KDS, tak jak jsou stanoveny v této smlouvě.
2. Doplňkové služby budou poskytovatelem poskytovány v souladu s čl. III odst. 2 této smlouvy v předpokládaném rozsahu 80 hodin za rok, kdy za jeden rok se považuje jedno roční období poskytování technické podpory. Doplňkové služby budou poskytovány pouze na základě objednávek vystavených a odsouhlasených postupem dle čl. IV odst. 6 této smlouvy. Objednatel není povinen využít doplňkových služeb v celém rozsahu.
3. Poskytovatel je povinen zrealizovat, případně zajistit u výrobce systému KDS (držitele autorských práv) realizaci úprav, rozšíření funkcionalit KDS na vyžádání objednatele a za předem dohodnutých podmínek realizace.
4. Poskytovatel garantuje dobu na vyjádření k objednávkám objednatele, včetně harmonogramu a ceny maximálně 15 pracovních dnů od potvrzení přijetí objednávky poskytovatelem dle čl. IV odst. 6 smlouvy, tj. do 2 pracovních dnů od obdržení objednávky.
5. Ke každé poskytnuté doplňkové službě bude poskytovatelem zpracovaný písemný záznam, který bude obsahovat min. datum a časový rozsah provedené doplňkové služby a stručný popis předmětu poskytnuté doplňkové služby. Tento záznam poskytovatel zašle zpět na e-mailovou adresu objednatele, ze které byla zaslána objednávka doplňkových služeb, do 5 dnů ode dne, kdy byla doplňkových služeb poskytnuta. Přijetí záznamu o provedení doplňkových služeb potvrdí objednatel prostřednictvím e-mailu. Záznam o provedení doplňkových služeb je nedílnou součástí faktury vystavené poskytovatelem k uhrazení ceny za poskytnuté doplňkové služby dle čl. VI této smlouvy.

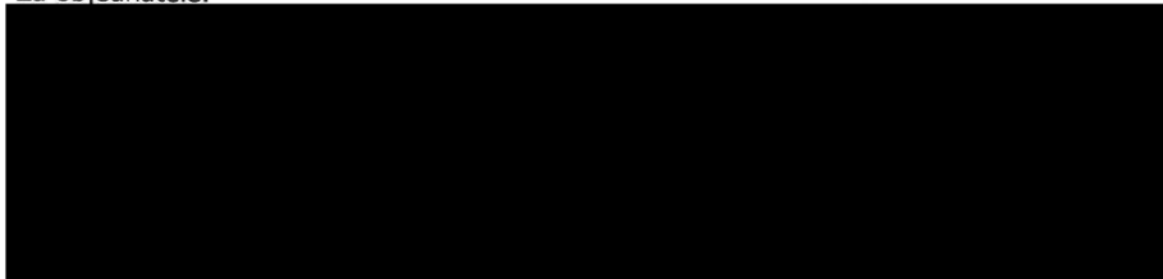
Příloha č. 3 – Podrobný rozpis ceny za poskytování služeb komplexní podpory



Příloha č. 4 – Seznam oprávněných osob k jednání za smluvní strany ve věci smlouvy

Osoby uvedené v této příloze smlouvy jsou osobami, které jsou oprávněné jednat ve věcech této smlouvy.

Za objednatele:



Za poskytovatele:

