



KUMSP0104EUC

Veřejná zakázka č. 107/2020

Servisní smlouva**I.
Smluvní strany**

MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ - KRAJSKÝ ÚŘAD		
ČÍSLO SMLOUVY (DODATKU) -5-		
07979 poř. číslo	2020 rok	KON zkr. odb.

1. Moravskoslezský kraj

se sídlem: 28. října 117, 702 18 Ostrava
zastoupen:
IČ: 70890692
DIČ: CZ70890692
bankovní spojení: Česká spořitelna, a. s.
číslo účtu: 1650676349/0800

Mgr. Stanislavem Folwarcznym
náměstkem hejtmána kraje

Osoby oprávněné jednat ve věcech smlouvy:



(dále jen „objednatel“)

a

2. GIST, s.r.o.

se sídlem: Collinova 421, Věkoše, 500 03 Hradec Králové
zastoupena: Ing. Milanem Příbylem, jednatelem společnosti
IČ: 60916851
DIČ: CZ60916851
bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
číslo účtu: 556190217/0100

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, spisová značka: C 6566

Osoby oprávněné jednat ve věcech smlouvy:



(dále jen „poskytovatel“)

**II.
Základní ustanovení**

1. Tato smlouva je uzavřena dle § 1746 odst. 2 a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (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 této smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení písemně druhé smluvní straně. Při změně identifikačních údajů smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke smlouvě dodatek.

3. Poskytovatel 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. 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.
6. Poskytovatel prohlašuje, že není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů (člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu, v jehož čele není člen vlády), nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25% účast společníka v obchodní společnosti. Poskytovatel bere na vědomí, že pokud je uvedené prohlášení nepravdivé, bude smlouva považována za neplatnou.

III. Předmět

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele provádět pro **objednatele servisní a technickou podporu včetně služeb rozvoje aplikačního prostředí systému „Datový sklad Moravskoslezského kraje – tržiště Školství“** (dále jen „služby“) a závazek objednatele za provedené služby platit sjednanou cenu. Specifikace systému datového skladu dle předchozí věty je obsažena v příloze č. 1 této smlouvy; podrobná specifikace služeb je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy.

IV. Místo a doba plnění

1. Služby, pro jejichž provedení je nezbytná osobní účast poskytovatele, budou prováděny v místě sídla objednatele, kterým je budova Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, 28. října 117, 702 18 Ostrava.
2. Část služeb, jejichž rozsah bude předem písemně odsouhlasen objednatelem, je poskytovatel oprávněn poskytovat dálkovou formou z prostor poskytovatele (dále jen "vzdálený přístup"), a to v souladu s interními pravidly objednatele (definovanými zejména ve Směrnici informační a kybernetické bezpečnosti), se kterými bude poskytovatel seznámen. V konkrétním případě se mohou smluvní strany dohodnout jinak.
3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, přičemž služby budou poskytovatelem poskytovány od 1. 3. 2021. Doba poskytování služeb je rozdělena na jednotlivá dvanáctiměsíční období, ve kterých jsou služby poskytovány (dále jen „příslušné období“). Počátek příslušného období je vždy určen 1. březnem daného kalendářního roku a konec příslušného období je určen posledním kalendářním dnem měsíce února v následujícím kalendářním roce. Pro odstranění veškerých pochybností smluvní strany prohlašují, že první příslušné období je zahájeno dnem 1. 3. 2021 a ukončeno dnem 28. 2. 2022.
4. Služby rozvoje ve smyslu čl. 2 přílohy č. 2 této smlouvy budou poskytovány pouze na základě objednávky v souladu s postupem popsáním v čl. 2 odst. 6 přílohy č. 2 této smlouvy.

V. Cena

1. Cena za poskytování služeb činí:

	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč včetně DPH
A. Servisní a technická podpora		
Cena servisní a technické podpory za 1 příslušné období (tzn. vždy od 1. 3. do posledního únorového dne následujícího roku)	188 000	227 480
B. Služby rozvoje		
Hodinová sazba v Kč	1 200	1 452
Cena za služby rozvoje za maximální rozsah 50 hod. práce za 1 příslušné období	60 000	72 600
C. CENA CELKEM (tzn. součet ceny za servisní a technickou podporu za 1 příslušné období + za služby rozvoje za maximální rozsah 50 hod. práce za 1 příslušné období)	248 000	300 080

- Součástí ceny za služby jsou veškeré náklady poskytovatele spojené s poskytováním služeb a nelze tuto cenu překročit s výjimkou uzavření dodatku k této smlouvě, který by úpravu výše ceny řešil a s výjimkou případů upravených v odst. 4 a 5 tohoto článku smlouvy.
- Poskytovatel odpovídá za to, že k ceně za služby přiučtuje sazbu DPH stanovenou v souladu s platnými právními předpisy. V případě, že poskytovatel stanoví sazbu DPH či vyúčtuje DPH v rozporu s aktuálně platnými právními předpisy, je povinen uhradit objednateli veškerou škodu, která mu v souvislosti s tím vznikla.
- V případě, že dojde ke změně zákonné sazby DPH, je poskytovatel k ceně za služby bez DPH povinen účtovat DPH v platné výši. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny ceny plnění v důsledku změny sazby DPH není nutno ke smlouvě uzavírat dodatek. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- Smluvní strany se dále dohodly, že cenu služeb za jejich poskytování v příslušném období dle řádku A v tabulce uvedené v odst. 1 tohoto článku smlouvy, je poskytovatel oprávněn navýšit o hodnotu meziroční inflace spotřebitelských cen, kterou pro předchozí kalendářní rok stanoví Český statistický úřad, avšak nejdříve po 36 měsících poskytování služeb, a to za předpokladu, že meziroční inflace bude za příslušný předchozí rok vyšší než 1,5 %. Ceny navýšené o tuto meziroční inflaci jsou cenami pro dané příslušné období nejvýše přípustné a v průběhu daného příslušného období ve vztahu k inflačnímu navyšování neměnné. O provedeném navýšení cen je poskytovatel povinen objednatele písemně informovat. Písemná informace musí být podepsána oprávněnou osobou poskytovatele a musí obsahovat dotčený kalendářní rok, původní výši cen v příslušném období, použitou míru inflace a nově stanovené ceny služeb pro nadcházející příslušné období. Bude-li chybně uveden kalendářní rok, chybně uvedeny ceny původní, chybně stanovena míra inflace nebo chybně proveden výpočet nových cen, nemusí objednatel nově stanovené ceny akceptovat, a to až do zaslání nové bezchybné písemné informace o navýšení cen. Písemná informace s náležitostmi dle tohoto odstavce smlouvy je nezbytnou podmínkou k uplatnění cen navýšených dle tohoto odstavce smlouvy.

VI. Platební a fakturační podmínky

1. Zálohy na platby nejsou sjednány.
2. Cena **za služby poskytování servisní a technické podpory** bude hrazena čtvrtletně, ve výši ¼ celkové ceny služeb servisní a technické podpory dle řádku A tabulky uvedené v čl. V odst. 1 této smlouvy. A to vždy zpětně za uplynulé čtvrtletí poskytování služeb v daném příslušném období.
3. Cena **za služby rozvoje** bude hrazena podle skutečného počtu hodin poskytnutých služeb a dle hodinové sazby uvedené v řádku B čl. V odst. 1 této smlouvy. Podkladem pro prokázání poskytnutí služby bude objednatelem odsouhlasený výkaz včetně přehledu provedených činností dle čl. 2 odst. 6 písm. j) přílohy č. 2 této smlouvy.
4. Podkladem pro úhradu smluvní ceny za služby bude faktura, která bude mít náležitosti stanovené obecně závaznými právními předpisy (dále jen „faktura“) a kterou poskytovatel vystaví nejpozději do 30 dnů od skončení fakturovaného období.
5. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro účetní doklad bude poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
 - a) číslo smlouvy objednatele, číslo veřejné zakázky (tj. 107/2020), IČO objednatele,
 - b) předmět smlouvy, tj. text „Servisní a technická podpora datového skladu MSK – tržiště Školství“,
 - c) označení banky a čísla účtu, na který musí být zapláceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla účtu uvedeného v čl. I odst. 2, je poskytovatel povinen v souladu s čl. II odst. 2 a 3 této smlouvy informovat objednatele),
 - d) lhůtu splatnosti faktury,
 - e) označení osoby, která fakturu vyhotovila, včetně jejího podpisu a kontaktního telefonu,
 - f) označení útvaru objednatele, který případ likviduje (odbor informatiky).
6. Povinnost zaplatit cenu za předmět plnění je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
7. 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 doručením do datové schránky.
8. 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.
9. Objednatel uplatní institut zvláštního způsobu zajištění daně dle § 109a zákona o DPH a hodnotu plnění odpovídající dani z přidané hodnoty uvedené na faktuře uhradí v termínu splatnosti této 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 uskutečnění úplaty nebo ke dni 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.

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.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Není-li stanoveno touto smlouvou výslovně jinak, řídí se vzájemná práva a povinnosti smluvních stran ustanoveními § 2586 a následujícími občanského zákoníku.
2. Poskytovatel je zejména povinen:
 - a) Poskytnout služby řádně a včas. Poskytnuté služby musí odpovídat příslušným právním předpisům, normám nebo jiné dokumentaci vztahující se k jejich provedení.
 - b) Informovat objednatele o jakýchkoliv skutečnostech, které mohou mít zejména vliv na plnění této smlouvy nebo na bezpečnost informací či vznik škody objednateli, neprodleně poté, co se o nich dozví.
 - c) Umožnit objednateli kontrolu poskytování služeb kdykoliv v průběhu jejich poskytování. Pokud objednatel zjistí, že poskytovatel neposkytuje služby řádně či jinak porušuje svou povinnost, poskytne poskytovateli lhůtu k nápravě; neučiní-li tak poskytovatel ve stanovené lhůtě, je objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit.
 - d) Odstranit zjištěné vady a nedodělky na své náklady.
 - e) Dbát při poskytování služeb dle této smlouvy na ochranu životního prostředí a dodržovat platné technické, bezpečnostní, zdravotní, hygienické a jiné předpisy, včetně předpisů týkajících se ochrany životního prostředí.
 - f) Postupovat při poskytování služeb s odbornou péčí.
 - g) Ke každé inovované verzi software, včetně update a upgrade, poskytnuté v rámci služeb je povinen dodat seznam a popis změn a úprav v elektronické formě, které byly provedeny v inovované verzi. Budou-li inovované verze obsahovat modifikovanou funkčnost oproti předchozí verzi, budou poskytovatelem distribuovány spolu s náležitou dokumentací a aktualizovanou uživatelskou příručkou v elektronické podobě, včetně záznamu o provedené inovaci, data podpisu tohoto záznamu zástupci objednatele, jakož i specifikace změny, která byla provedena.
3. Objednatel je zejména povinen poskytnout poskytovateli součinnost nutnou k poskytnutí služeb.
4. Poskytovatel objednateli odpovídá za to, že dokumenty a soubory dat, které mu v rámci poskytování služeb předal:
 - 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.
5. Objednatel se zavazuje po nabytí účinnosti této smlouvy svolat do svého sídla úvodní informační schůzku, kde bude s poskytovatelem dohodnut způsob a časový harmonogram poskytování služeb. Zároveň na této schůzce objednatel seznámí poskytovatele se svými interními pravidly, které se vztahují k plnění této smlouvy. Schůzka bude realizována

nejpozději před začátkem poskytování servisní a technické podpory a poskytovatel je povinen se této schůzky zúčastnit. Smluvní strany se zavazují pořídit z úvodní schůzky zápis, ve kterém budou uvedeny všechny podstatné informace zejména související s poskytováním služeb.

VIII.

Úprava vztahů související s bezpečností, klasifikace a ochrana informací, ochrana osobních údajů

1. Není-li stanoveno touto smlouvou výslovně jinak, je touto částí smlouvy mezi smluvními stranami upravena zejména bezpečnost informací, ochrana osobních údajů a bezpečnostní procesy a postupy objednatele, které souvisejí s plněním této smlouvy, zejména Směrnicí 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 této smlouvy (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.
 - b) Řídit se při poskytování 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.
 - d) Plánované zásahy (tzv. servisní okna) v rámci poskytování služeb s výjimkou nahlášených vad (neplánované, akutní zásahy) je nutné objednateli písemně hlásit minimálně 3 pracovní dny předem a provádět je pokud možno mimo frekventované časy, tj. o víkendech a ve dnech pracovního volna v době od půlnoci do 12:00 h, případně v pracovní dny v době od 22:00 h do 05:00 h.
3. Poskytovatel objednateli odpovídá za to, že dokumenty a soubory dat, které mu v rámci plnění předmětu smlouvy předal:
 - 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. Poskytovatel se zavazuje, že vzdálený přístup na základě této smlouvy bude využívat jen za účelem poskytování služeb uvedených v této smlouvě. Porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení smlouvy.
6. Poskytovatel se zavazuje, že při přístupu svých pracovníků do prostředí objednatele prostřednictvím vzdáleného přístupu:
 - a) ponese odpovědnost za ochranu autentizačních informací svých pracovníků,
 - b) zajistí, že každý jeho pracovník bude do prostředí objednatele přistupovat vlastním jedinečným přístupovým účtem, který nebude sdílen více osobami,

- c) zajistí, že hesla jeho pracovníků, tj. uživatelů, budou splňovat požadavky stanovené objednatelem,
 - d) bude neprodleně informovat objednatele o pracovnících, kteří se již nepodílí na poskytování služeb dle této smlouvy a kterým má být zrušen vzdálený přístup do prostředí objednatele.
7. Pro zajištění dostatečné ochrany informačních aktiv klasifikuje objednatel data do klasifikačních skupin:
- a) veřejné, které jsou označeny písmenem „W“,
 - b) neveřejné, které jsou označeny písmenem „N“,
 - c) chráněné, které jsou označeny písmenem „CH“.
8. Za neveřejné či chráněné informace jsou dle této smlouvy dále považovány veškeré informace poskytnuté vzájemně, zejména informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s plněním této smlouvy, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny, a to za předpokladu, že jsou předmětné informace označeny jako důvěrné informace. Za důvěrné informace se výslovně považují rovněž veškerá uživatelská data, údaje či informace, obsažené v informačních systémech, jichž se plnění této smlouvy dotýká. V případě, že budou poskytovateli zpřístupněny osobní údaje, jsou pro účely této smlouvy považovány za neveřejné či chráněné informace.
9. Poskytovatel se zavazuje, že neveřejné či chráněné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, 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.
10. 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.
11. 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).
12. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy ohledně neveřejných a chráněných informací se nevztahuje na informace, které:
- a) mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy (např. otevřená data),
 - b) byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - c) jsou známé 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.

13. 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.
14. 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.
15. Poskytovatel je povinen v souladu s touto smlouvou písemně (např. e-mailem) informovat kontaktní osobu objednatele 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 servisní a technické podpory, 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.
16. 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.

IX.

Práva z vadného plnění

1. Poskytnuté služby mají vady, jestliže neodpovídají požadavkům uvedeným v této smlouvě, příslušným právním předpisům, technickým normám nebo jiné dokumentaci vztahující se k poskytnutí služeb.
2. Objednatel má právo z vadného plnění z vad, které má služba při jejím poskytnutí, byť se vada projeví až později. Objednatel má právo z vadného plnění také z vad, pokud je poskytovatel způsobil porušením své povinnosti.
3. Vady poskytnutých služeb dle odst. 2 tohoto článku budou poskytovatelem odstraněny bezplatně, a to do 5 pracovních dnů, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
4. Odstranění vady poskytovaných služeb poskytovatel objednateli předá písemným protokolem.

X.

Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel je povinen uhradit objednateli škodu, která mu vznikla vadným plněním, a to v plné výši. Poskytovatel rovněž objednateli uhradí náklady vzniklé při uplatňování práv z vadného plnění.
2. Poskytovatel prohlašuje, že po celou dobu plnění svého závazku z této smlouvy bude mít sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetím osobám vyplývající z dodávaného předmětu plnění s limitním plněním na jednu pojistnou událost minimálně 1 mil. Kč, s maximální výší spoluúčasti 10 tis. Kč (nebo s maximální spoluúčastí 1 % v případě, že je spoluúčast uvedena v %).

3. V případě, že při činnosti prováděné poskytovatelem dojde ke způsobení prokazatelné škody objednateli nebo třetím osobám, která nebude kryta pojištěním sjednaným ve smyslu odstavce 2 tohoto článku, bude poskytovatel povinen tyto škody uhradit z vlastních prostředků.
4. Poskytovatel je povinen předat objednateli při podpisu této smlouvy kopie pojistných smluv na požadované pojištění dle odst. 2 tohoto článku smlouvy včetně všech dodatků nebo certifikáty příslušných pojišťoven 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 mít pojištění dle tohoto odstavce po celou dobu plnění této smlouvy, přičemž lze v tomto období provést změnu pojišťovatele, či jinak pojištění přepojistit. 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.

XI. Sankce

1. Pokud poskytovatel neodstraní vadu poskytnutých služeb v termínu dle čl. IX odst. 3 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý započatý den prodlení.
2. V případě, že se poskytovatel nezúčastní úvodní schůzky dle čl. VII odst. 5 této smlouvy je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč.
3. V případě porušení povinností poskytovatele mj. k ochraně důvěrných informací dle čl. VIII této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý jednotlivý případ.
4. V případě porušení povinností poskytovatele dle čl. X odst. 2 a 4 této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý započatý den prodlení s plněním těchto povinností.
5. V případě nedodržení reakční doby nebo garantované doby odstranění vady odezvy nebo jiných dohodnutých termínů uvedených v čl. 3 odst. 6 přílohy 2 této smlouvy poskytovatelem je poskytovatel povinen zaplatit objednateli v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 200 Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za deset dní.
6. V případě porušení povinností poskytovatele uvedených v této smlouvě, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý jednotlivý případ, není-li jinými ustanoveními této smlouvy výslovně uvedeno jinak.
7. Pro případ prodlení se zaplacením ceny za služby této smlouvy sjednávají smluvní strany úrok z prodlení ve výši stanovené občanskoprávními předpisy.
8. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty, a to v plné výši.

XII. 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:
- neposkytnutí služeb v době plnění dle čl. IV odst. 3 a 4 této smlouvy nebo jiném smluvními stranami dohodnutém termínu,
 - nedodržení smluvních ujednání o právech z vadného plnění,
 - opakované porušení (tj. minimálně 2x) povinností poskytovatele sjednaných v čl. VII až X této smlouvy,
 - neuhrazení ceny za poskytnuté služby objednatelem po druhé výzvě poskytovatele k uhrazení dlužné částky, přičemž druhá výzva nesmí následovat dříve než 30 dnů po doručení první výzvy;
- c) písemnou výpověď kterékoliv smluvní strany, doručenou druhé smluvní straně, s výpovědní dobou v délce 3 měsíců, která začne běžet prvního dne v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
2. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v těchto případech:
- 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);
 - podá-li poskytovatel sám na sebe insolvenční návrh.
3. Odstoupení od této smlouvy musí být písemně oznámeno druhé smluvní straně a je účinné dnem doručení tohoto oznámení druhé smluvní straně.
4. Odstoupením nebo výpovědí této smlouvy 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“.

XIII. 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. Doplnění nebo změnu této smlouvy lze provádět jen se souhlasem obou smluvních stran, a to pouze formou písemných, vzestupně číslovaných a takto označených dodatků.
3. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy třetí straně.
4. Tato smlouva je vyhotovena v 4 stejnopisech s platností originálu, z nichž objednatel obdrží 3 a poskytovatel 1 její vyhotovení.
5. 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.

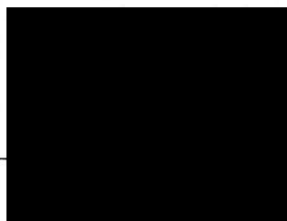
K.

6. Zveřejnění této smlouvy v registru smluv ve smyslu zákona o registru smluv zajistí objednatel.
7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
- Příloha č. 1 – Specifikace informačního systému – Datový sklad Moravskoslezského kraje – tržiště Školství
 - Příloha č. 2 – Podmínky a rozsah poskytování servisní a technické podpory
8. 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. 98/8626 ze dne 26. 10. 2020

V Ostravě dne: 07.12.2020

V Hradci Králové dne: 6.11.2020



Mgr. Stanislav Folwarczny
na základě pověření
hejtmána kraje



za poskytovatele
Ing. Milan Příbyl
jednatel společnosti



Příloha č. 1 – Specifikace informačního systému – Datový sklad Moravskoslezského kraje – tržiště Školství

A. Specifikace informačního systému

Servisovaný informační systém se skládá z následujících komponent:

- Konfigurace ETL procesů (SQL Server)
- Nastavení a definice relačních databází a datových modelů (SQL Server)
- Nastavení a definice analytických databází (SQL Server)
- Vytvořený reporting (SQL Server)
- Konfigurace a nastavení interního portálu (Sharepoint Server)

B. Charakteristika datové tržiště Školství

Tržiště školství je již na krajském úřadě Moravskoslezského kraje zprovozněno a využíváno. Ke sběru dat se používají výkazy MŠMT a formulářový sběr dat z příspěvkových organizací za použití Software602 form serveru. K evidenci škol a školských zařízení se používá intranetová aplikace Adresář škol a školských zařízení, ze které se do datových skladů aktualizují základní údaje. Číselníky a metadata pro školské výkazy jsou získávána z MŠMT.

1. Formulářový sběr dat ze škol a školských zařízení zřizovaných Moravskoslezským krajem

Seznam sběrových formulářů:

- Objem prostředků
- Finanční vypořádání dotací
- Finanční vypořádání dotací EU
- Finanční vypořádání dotací MSK
- Hospodaření organizace v oblasti provozních nákladů
- Výsledek hospodaření vč. rozdělení do fondů
- Aktualizace odpisů
- Vyúčtování dotace a rozbor hospodaření
- Vyúčtování poskytnutého příspěvku na stipendia

Četnost sběru: Převážně 1x ročně, v některých případech 2x - v průběhu celého kalendářního roku.

Datové zdroje: Data z formulářového sběru školských zařízení, databázová aplikace Adresář škol a školských zařízení.

2. Školské výkazy

Zpracovávání školských výkazů, které jednotlivé školy a školská zařízení (cca 950 za celé území MSK) zasílají na MŠMT. Požadavek na zpracování dat se objevuje v průběhu celého roku. Celkem jde o zpracování 25 výkazů s největší intenzitou zpracování v rozmezí říjen – listopad a v dubnu a červnu následujícího kalendářního roku.

Ve struktuře výkazů může docházet ke změnám, např. může docházet ke změně počtu, slučování nebo rozdělování sledovaných ukazatelů, nebo také k přesunu tabulek mezi jednotlivými výkazy.

Seznam realizovaných sběrových výkazů:

Kód výkazu	Název výkazu
S 51-01	Výkaz o zápisu k předškolnímu vzdělávání v mateřské škole podle stavu k 31. 5.
S 53-01	Výkaz o zahájení povinné školní docházky v základní škole podle stavu k 31. 5.
S 5-01	Výkaz o přihlášených a přijatých uchazečích do 1. ročníku denní formy vzdělávání ve středních školách a konzervatořích podle stavu k 31. 5.
S 1-01	Výkaz o mateřské škole podle stavu k 30. 9.
Z 2-01	Výkaz o školní družině – školním klubu podle stavu k 31. 10.
M 3a	Výkaz o základní škole podle stavu k 31. 3.
M 3	Výkaz o základní škole podle stavu k 30. 9.
S 4-01	Výkaz o mateřské - základní škole při zdravotnickém zařízení podle stavu k 30. 9.
S 4c-01	Výkaz o přípravné třídě a o přípravném stupni základní školy speciální podle stavu k 30. 9.
M 8a	Výkaz o střední škole podle stavu k 31. 3.
M 8	Výkaz o střední škole podle stavu k 30. 9.
M 9a	Výkaz o konzervatoři podle stavu k 31. 3.
M 9	Výkaz o konzervatoři podle stavu k 30. 9.
M 10a	Výkaz o vyšší odborné škole podle stavu k 31. 3.
M 10	Výkaz o vyšší odborné škole podle stavu k 31. 10.
R 13-01	Výkaz o ředitelství škol podle stavu k 30. 9.
Z 14-01	Výkaz o zařízení pro výkon ústavní-ochranné výchovy podle stavu k 31. 10.
Z 15-01	Výkaz o činnosti střediska volného času podle stavu k 31. 10.
Z 17-01	Výkaz o činnosti zařízení školního stravování podle stavu k 31. 10.
S 18-01	Výkaz o jazykové škole podle stavu k 30. 9.
Z 19-01	Výkaz o školském ubytovacím zařízení podle stavu k 31. 10.
Z 23-01	Výkaz o pedagogicko-psychologické poradně podle stavu k 30. 9.
S 24-01	Výkaz o základní umělecké škole podle stavu k 30. 9.
Z 27-01	Výkaz o středisku praktického vyučování podle stavu k 30. 9.
Z 33-01	Výkaz o speciálně pedagogickém centru podle stavu k 30. 9.

Datové zdroje: výkazy MŠMT, databázová aplikace Adresář škol a školských zařízení, číselníky a metadata MŠMT.

Příloha č. 2 - Podmínky a rozsah poskytování servisní a technické podpory

Článek 1

Servisní a technická podpora

1. Technická podpora bude poskytována pro informační systém – *Datový sklad Moravskoslezského kraje – tržiště Školství*, provozovaný objednatelem (dále jen „systém“).
2. Technická podpora bude obsahovat minimálně služby:
 - a) odstraňování programových, systémových a provozních chyb souvisejících s příslušnou funkční oblastí systému,
 - b) legislativní upgrade systému, včetně ošetření případných změn služeb poskytovaných ISVS (Informační systémy veřejné správy),
 - c) servis a řešení provozních problémů vzniklých při užití systému na pracovišti objednatele, včetně úprav struktur dat na základě změn ve struktuře zdrojových dat jejich poskytovatele a slučování ukazatelů, např. zapracování změny struktury výkazů,
 - d) poskytování krátkých konzultací oprávněným pracovníkům objednatele prostřednictvím vzdálené komunikace v rozsahu cca 1 hodinu měsíčně, resp. 12 hodin za rok. Jedná se o konzultace k nastavení a funkčnosti systému, konzultace controllingových sestav, vysvětlení důvodů v zobrazení určitých dat a další konzultace související s chodem systému,
 - e) podporu metadat v souvislosti s provozem datového tržiště *Školství*.
3. Pod pojmem update se rozumí taková verze produktu v rámci systému, u které se oproti předcházející verzi produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto produktu vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje. V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho „legislativním updatem“.
4. Pod pojmem upgrade se rozumí taková verze produktu v rámci systému, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura vět datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje. V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu a změna struktury dat datového fondu, se kterým tento produkt pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho „legislativním upgradem“.

Článek 2

Služby rozvoje

1. Předmětem služeb rozvoje systému jsou práce, které slouží k jeho rozvoji a umožňují úpravu a rozšiřování jeho funkcionalit na základě požadavků objednatele.
2. „Služby rozvoje“ budou objednatelem objednávány podle potřeby a hrazeny podle skutečně odebraného množství v maximálním rozsahu 50 hodin práce poskytovatele za příslušné období dle čl. IV odst. 3 této smlouvy.
3. Za jednu hodinu „Služeb rozvoje“ je považována 1 člověkohodina odborníka schopného samostatně analyzovat požadavek objednatele a fakticky provést požadovanou službu.

4. Objednatel si současně vyhrazuje právo neodebrat v kalendářním roce oněch maximálních 50 hodin služeb rozvoje, nýbrž pouze potřebné hodiny. Hodiny nevyčerpané v daném příslušném období lze převést do dalšího období.
5. Na základě této smlouvy je za služby rozvoje považován zejména tento demonstrativní výčet služeb:
 - Školení a příprava školících materiálů.
 - Doporučení a odborné konzultace s cílem vyřešení technických, architekturních a výkonnostních problémů při implementaci řešení systému objednatel.
 - Aktivita týkající se analýzy, návrhu, vývoje, implementace, testování a vzdělávání za účelem podpory budování a rozvoje řešení systému.
 - Úpravy nastavení systému dle potřeb objednatele.
 - Vytváření a úprava nových datových kostek.
6. Pro objednání služby rozvoje platí, že:
 - a) Objednatel odešle poskytovateli cenovou poptávku s popisem požadovaného předmětu rozvoje.
 - b) Poskytovatel zpracuje do 10 kalendářních dnů odhadovaný rozsah pracnosti rozvoje v hodinách a ten odešle objednateli k odsouhlasení, případně k jednání o rozsahu úpravy a o hodinovém rozsahu.
 - c) Na základě smluvními stranami dohodnutého předmětu rozvoje a hodinového rozsahu čerpání rozvoje odešle objednatel poskytovateli objednávku na provedení požadovaného rozvoje aplikace.
 - d) Poskytovatel je povinen započít s prací na objednávce rozvoje systému nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatel a o zahájení prací informovat kontaktní osobu objednatele.
 - e) V případě objednávky v rozsahu pracnosti do 10 hodin realizuje poskytovatel úpravu do 14 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatel.
 - f) V případě objednávky v rozsahu pracnosti nad 10 hodin a do 50 hodin realizuje poskytovatel úpravu do 28 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatel.
 - g) Smluvní strany mohou písemně dohodnout i jiné termíny realizace rozvoje systému.
 - h) Veškerá komunikace týkající se rozsahu předmětu rozvoje, rozsahu pracnosti v hodinách a změn termínů rozvoje (zahájení, skončení prací) bude realizována písemně (za písemnou formu se považuje i email mezi kontaktními osobami dle této smlouvy).
 - i) Poskytovatel je oprávněn odmítnout objednávku na realizaci rozvoje systému v případě, že požadavek objednatele je proti principu softwaru a jeho koncepci.
 - j) Poskytovatel po provedení objednaných služeb zašle objednateli k odsouhlasení výkaz činnosti, ve kterém uvede alespoň datum zahájení a ukončení poskytování služeb rozvoje, počet hodin poskytnutých služeb a popis provedených činností. Objednatel výkaz odsouhlasí, pokud byly služby provedeny řádně v souladu s její objednávkou a touto smlouvou; v případě, že poskytnuté služby anebo výkaz nebyly provedeny řádně, vrátí objednatel výkaz s popsány výhradami poskytovateli zpět. Bez potvrzeného výkazu není objednatel oprávněn uhradit cenu za služby rozvoje.

Článek 3

Podmínky a parametry poskytování servisní a technické podpory

1. Servisní a technická podpora dle této smlouvy bude poskytovatelem prováděna v režimu 5x8, tzn. v rámci pracovních dnů od 8:00 do 16.00 hod.
2. Veškeré požadavky na servisní a technickou podporu je objednatel povinen oznamovat poskytovateli bez zbytečného odkladu poté, kdy problém zjistil, a to přednostně prostřednictvím rozhraní Service Desku provozovaného objednatelem, přičemž přístup do Service Desku bude poskytovateli objednatelem zřízen.
3. Poskytovatel bude využívat přednostně systém Service Desk objednatele, ve kterém budou evidovány veškeré požadavky vč. přehledu o aktuálním stavu řešení. Poskytovatel musí zaznamenávat do Service Desku všechny kroky řešení (přijetí požadavku, způsob řešení, ukončení atd.).
4. V případě nedostupnosti Service Desku či jiné závažné okolnosti bude požadavek na provedení servisní a technické činnosti ohlašován objednatelem telefonicky nebo e-mailem, přičemž je nutné dodatečně požadavek zapsat do Service Desku objednatele. Oznámení bude obsahovat co nejpodrobnější specifikaci zjištěné vady. Objednatel bude zjištěné vady oznamovat:
 - a) telefonicky na telefonní číslo: +420 724 797 937
 - b) e-mailem na e-mailovou adresu: hotline@gist.cz
5. Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje poskytovatel objednatele a dohodne podrobnosti a způsob řešení.
6. Pro účely této smlouvy je stanovena následující kategorizace vad a lhůty pro jejich odstranění:
 - a) Vady kategorie „vysoká“ – vady, které znemožňují užívání produktu nebo jeho důležité a ucelené části.
 - b) Vady kategorie „nízká“ – vady, které omezují užívání produktu nebo jeho důležité a ucelené části.

Režim	Kategorie	Reakční doba	Garantovaná doba na odstranění vady
5x8	Vysoká	8 hod.	V nejkratší možné lhůtě, maximálně do 4 pracovních dnů od zadání požadavku nebo jeho předání řešitelské skupině.
5x8	Nízká	16 hod.	V nejkratší možné lhůtě, maximálně do 10 pracovních dnů od zadání požadavku nebo jeho předání řešitelské skupině

7. Vyplyne-li z objektivních skutečností potřeba lhůty delší než je stanovena u jednotlivých kategorií vad, lze písemně dohodnout lhůtu delší. Za objektivní skutečnosti lze považovat zásah vyšší moci, chybnou funkci operačních a databázových platforem, časový rozsah potřebných prací jdoucí nad stanovený rámec.
8. Reakční dobou se rozumí časový úsek od okamžiku, kdy objednatel předá poskytovateli požadavek prostřednictvím Service Desku objednatele, popř. dle odst. 4 tohoto článku, do doby, kdy poskytovatel objednateli (příp. uživateli) potvrdí přijetí požadavku. Příjem požadavků je realizován v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin. Do reakční doby se nezapočítává doba od 16:00 do 8:00 hod.

9. Garantovanou dobou na odstranění vady se rozumí časový úsek od okamžiku, kdy objednatel předá poskytovateli požadavek prostřednictvím Service Desku objednatele, popř. dle odst. 4 tohoto článku, do doby, kdy poskytovatel vadu odstraní a umožní objednateli (příp. uživateli) provoz bez vady.
10. Poskytovatel nenese odpovědnost za přerušení poskytování služeb zaviněné třetími osobami či zásahem vyšší moci (požár, zemětřesení apod.), případně poruchou na zařízeních ostatních dodavatelů (výpadek elektřiny, výpadek jiných serverů apod.), pokud prokazatelně nebyl schopen těmto skutečnostem zabránit nebo předejít. Poskytovatel neodpovídá za případné škody či ušlý zisk objednatele v souvislosti s přerušením poskytovaných služeb z důvodů uvedených v tomto odstavci.
11. Všechny významné změny systému 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.
12. Před nasazením každé významné změny do produkčního prostředí vypracuje poskytovatel nouzové postupy pro přerušení nasazovaných změn a obnovení po neúspěšných změnách a nepředvídaných událostech. O navržené změně a o jejím schválení či neschválení objednatel je proveden písemný záznam.