

2020/10107/000



KUJIP01A7PZC

SERVISNÍ SMLOUVA

10689/20

mezi

1. **Kraj Vysočina**
 se sídlem: Žižkova 57, 587 33 Jihlava
 zastoupený: Ing. Vladimírem Novotným, náměstkem hejtmána
 IČO: 70890749
 bankovní spojení: Volksbank CZ, a.s., pobočka Jihlava
 číslo účtu: 4050005000/6800
 (dále jen „Objednatel“)

a

2. **Asseco Central Europe, a.s.**
 se sídlem: Praha 4, Budějovická 778/3a PSČ 14000
 zastoupení: Davidem Šindelářem prokuristou
 IČO: 27074358
 DIČ: CZ27074358
 bankovní spojení: 1657960/0300
 (dále jen „Poskytovatel“)

Čl. I

Účel smlouvy

- 1) Účelem této servisní smlouvy (dále jen „Smlouva“) je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování servisních činností Poskytovatelem pro potřeby Objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností Poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady Objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
- 2) Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod informačního systému, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby servisovaného řešení.
- 3) Vymezení informačního systému pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze č. 1 této Smlouvy.

Čl. II

Definice pojmů

- 1) Informační systém je soubor technického vybavení (servery, komunikační infrastruktura, uživatelská pracoviště a jiné) a programového vybavení (operační systémy, databázové a aplikační programové vybavení a jiné), jejichž zabezpečení servisu je předmětem smlouvy.

- 2) Podporované programové vybavení (dále též „SW“) je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.
- 3) Aktualizace programového vybavení (Update Service, Maintenance) představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici. Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponenty informačního systému v souvislosti s jejich vývojem.
- 4) Servisní podpora je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory. Vymezení servisní podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 5) Místo instalace je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.
- 6) Servisní pracoviště Poskytovatele provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.
- 7) Nahlášení požadavku na servisní podporu je úkon, kterým kontaktní pracovník Objednatele sdělí servisnímu pracovišti Poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami Objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště Poskytovatele o poskytnutí servisní podpory. Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v **Příloze č. 3**.
- 8) Odezva je první reakce servisního pracoviště Poskytovatele na požadavek Objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
- 9) Zprovoznění technického vybavení je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.
- 10) Servisní zásah je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště Poskytovatele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

Čl. III

Určení typu servisní podpory a servisního období

- 1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli typ servisní podpory na vybavení specifikované v Příloze č. 1, a to v rozsahu uvedeném v Příloze č. 2.
- 2) Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se Poskytovatel nezbavuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy.

Čl. IV.

Čas, místo a způsob plnění

- 1) Místem poskytnutí služeb dle této Smlouvy jsou prostory Objednatele popřípadě jiné prostory dohodnuté mezi Objednatelem a Poskytovatelem.
- 2) V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost pracovníků Poskytovatele, mohou být služby dle této Smlouvy provedeny na dálku formou vzdáleného připojení nebo vzdálené konzultace.
- 3) Poskytovatel je oprávněn k plnění služeb dle této Smlouvy najmout třetí osoby (subPoskytovatele) pouze po předchozím souhlasu Objednatele.
- 4) Časy pro plnění služeb dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele jsou upraveny v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 5) Podmínky pro hlášení incidentů jsou uvedeny v Příloze č. 3 této Smlouvy.

Čl. V.

Cena

- 1) Smluvní strany se dohodly, že roční cena údržby je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná a činí **2 413 950,00 Kč s DPH** (dále jen „cena“).
- 2) Cena neobsahuje ceny za servisní činnosti, které jsou v průběhu servisního období objednány podle aktuálních potřeb Objednatele a nejsou obsaženy v této smlouvě.
- 3) Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí Objednatel na základě faktur vystavených vždy jednou za tři měsíce ve výši 1/4 ceny za jeden rok, k poslednímu dni tříměsíčního období.
- 4) Daňový doklad (faktura) bude uhrazen mezibankovním převodem z účtu Objednatele na účet Poskytovatele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 109 odst. 2 písm. c) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů
- 5) Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy Poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatelem takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované Poskytovatelem.
- 6) Účastníci sjednávají možnost jednostranného zvýšení ceny ze strany Poskytovatele v průběhu poskytování služeb, a to v případě zvýšení zákonné sazby DPH. Navýšení sjednané ceny musí odpovídat zvýšení hodnoty DPH v závislosti na zvýšení zákonné sazby DPH. Účastníci sjednávají možnost jednostranného snížení ceny ze strany poskytovatele v průběhu poskytování služeb, a to v případě snížení zákonné sazby DPH. Snížení sjednané ceny musí odpovídat snížení hodnoty DPH v závislosti na snížení zákonné sazby DPH. Smluvní strany se dohodly, že v případě zákonné změny sazby DPH nebudou uzavírat dodatek k této smlouvě, ale bude fakturovaná cena včetně zákonné sazby DPH

Čl. VI.

Součinnost smluvních stran

- 1) Objednatel se zavazuje seznámit pracovníky Poskytovatele prokazatelným způsobem s příslušnými vnitřními normami a směrnicemi Objednatele, jejichž znalost a dodržování Poskytovatelem považuje Objednatel za nezbytné pro plnění této smlouvy, a učinit taková opatření, aby při poskytování servisní podpory byla minimalizována možnost neúmyslného porušení ustanovení těchto vnitřních norem a směrnic Objednatele ze strany pracovníků Poskytovatele.
- 2) Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci Poskytovatele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat příslušné vnitřní normy a směrnice Objednatele, s nimiž Objednatel pracovníky Poskytovatele prokazatelně seznámil.
- 3) Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení Objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně Objednatel.
- 4) Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení Objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci Poskytovatele.
- 5) V čl. VII. Objednatel stanoví jako kontaktní osoby dva odpovědné pracovníky Objednatele. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat Objednatele u Poskytovatele při plnění ustanovení této smlouvy. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě Poskytovateli.
- 6) Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
- 7) Objednatel zajistí, aby ze strany Objednatele nebyly Poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu Objednatel zejména:
 - bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na

servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,

- umožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
 - zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob Objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.
- 8) Poskytovatel se zavazuje k provádění řádné provozní údržby podporovaného technického vybavení dle specifikace v Příloze č. 1 této smlouvy včas v termínech a v rozsahu předepsaných výrobcí tohoto vybavení.
- 9) Poskytovatel může poskytnout Objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení Objednatele než dle specifikace v Příloze č. 1 této smlouvy). Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi Objednatel a Poskytovatelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku Objednatele a aktuálních možností Poskytovatele.
- 10) Poskytovatel poskytne Objednateli odbornou pomoc formou revize technického stavu podporovaných zařízení, kdykoli o takovou revizi Objednatel požádá. Objednatel v takovém případě poskytne Poskytovateli součinnost nezbytnou pro efektivní provedení revize. Výsledkem revize mohou být doporučení Poskytovatele na úpravy technických zařízení, přechod na vyšší výkonnější verze zařízení případně návrh na náhradu stávajícího zařízení zařízením jiným.

Čl. VII.

Kontaktní údaje

- 1) Kontaktními osobami Objednatele jsou následující osoby:
- a) odpovědný pracovník: Ing. Dana Buřičová, buricova.d@kr-vysocina.cz, tel. 724650107
 - b) odpovědný pracovník: Ing. Michal Nachtnebel, nachtnebel.m@kr-vysocina.cz, tel. 564602157

Čl. VIII.

Poskytování informací třetím osobám

Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nepřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy. Pro účely tohoto odstavce se za ve vztahu k Poskytovateli za třetí osoby nepovažují subPoskyvatelé a společnosti, s nimiž Poskytovatel tvoří podnikatelské uskupení, resp. koncern.

Čl. IX.

Odpovědnost za škodu

- 1) Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za škodu v rámci platných a účinných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škod a k minimalizaci vzniklých škod.
- 2) Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.

Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu vzniklou v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost dle občanského zákoníku.

- 3) Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

Čl. X.

Sankční ujednání

- 1) V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 1 000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí Poskytovatel Objednateli.
- 2) V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Objednatele na smluvní pokutu podle čl. VIII. odst. 1 této smlouvy. Objednatel uhradí Poskytovateli prokazatelné náklady, které Poskytovateli v souvislosti s tím vznikly.
- 3) V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,03 % z ceny dlužné částky za každý den prodlení. Tento úrok z prodlení zaplatí Objednatel Poskytovateli.
- 4) V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, Poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osoby Objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu Objednatele.
- 5) Poskytovatel je po dobu prodlení Objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat Objednateli služby podle ustanovení této smlouvy). Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v čl. VII. této smlouvy termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky Objednatel sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění dle této smlouvy. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.
- 6) Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany.

Čl. XI.

Akceptace

- 1) V rámci plnění předmětu Smlouvy zpracuje Poskytovatel a předloží Objednateli ke schválení čtvrtletně výkaz vyhodnocení služby údržby a podpory systému, kde budou uvedeny osoby, které se podílely na plnění předmětu Smlouvy, popisem jejich činností, počtem odpracovaných hodin. Poskytovatel je povinen předložit výkaz nejpozději do 5ti pracovních dnů po skončení příslušného období. Součástí předloženého výkazu je i návrh sankcí.
- 2) Objednatel je povinen sdělit Poskytovateli případné výhrady k výkazu vyhodnocení služby i k samotnému plnění nejpozději do 5ti pracovních dnů po obdržení výkazu dle čl. XII. odst. 1 této Smlouvy, v opačném případě se výkaz považuje za akceptovaný.
- 3) Výkaz dle odst. 1 a 2 tohoto článku Smlouvy je podkladem pro výpočet penále a sankcí dle čl. X. této Smlouvy.

Čl. XII.

Trvání smlouvy

- 1) Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 30. 12. 2021.
- 2) Platnost smlouvy lze ukončit písemnou dohodou podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran
- 3) Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:
 - neposkytnutí servisní podpory Poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku Objednatelem,
 - nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem o více jak 5 dnů,
 - bezdůvodné přerušování prací na servisním případě Poskytovatelem,
 - opakované nesplnění závazku Objednatele poskytnout Poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené Objednateli,
 - opakované neuhrazení fakturované částky Objednatelem do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
- 4) Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.
- 5) Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a začíná běžet první den následující po dni, kdy bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno druhé smluvní straně.

Čl. XIII

Bezpečnost informací

- 1) Poskytovatel je povinen dodržovat platnou legislativu ČR i EU, která se týká bezpečnosti informací.
- 2) Poskytovatel se zavazuje dodržovat požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Kraje Vysočina uvedené v příloze č. 4 této smlouvy.
- 3) Poskytovatel je povinen zajistit plnění bezpečnostních opatření a požadavků stanovených touto smlouvou ve stejné míře u všech případných subdodavatelů či jiných osob, které mají přístup k informačním aktivům Kraje Vysočina prostřednictvím Poskytovatele.
- 4) Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi zhotovitel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění Poskytovatele veřejně přístupnými stanou (dále jen „důvěrné informace“). Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch objednatel. Povinnosti dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen zachovávat i po zániku této smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění Poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je Poskytovatel povinen zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené zhotoviteli právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.
- 5) Poskytovatel je oprávněn sdílet informace se subPoskytovateli v míře nezbytně nutné pro plnění smlouvy za podmínky, že subPoskytovatelé budou zavázáni mlčenlivostí minimálně ve stejném rozsahu jako Poskytovatel.
- 6) Pro účely tohoto článku se ve vztahu k Poskytovateli za třetí osoby nepovažují společnosti, s nimiž Poskytovatel tvoří podnikatelské uskupení, resp. koncern.
- 7) Za nesplnění kterékoliv povinnosti obsažené v tomto článku, je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to za každé jednotlivé porušení povinností obsažených v tomto článku.

Čl. XIV.

Závěrečná ustanovení

- 1) Tato smlouva může být měněna jen formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 2) Výběr Poskytovatele byl proveden v souladu s Pravidly Rady kraje Vysočina pro zadávání veřejných zakázek č. 07/17.
- 3) Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku.
- 4) Nedílnou součástí této Smlouvy jsou Příloha č. 1, 2, 3 a 4.
- 5) Tato smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má povahu originálu. Pro každou smluvní stranu je určeno jedno vyhotovení této smlouvy.
- 6) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv. Obě smluvní strany souhlasí se zveřejněním celého textu smlouvy včetně podpisů v Registru smluv. Zveřejnění smlouvy v Registru smluv zajistí objednatel.
- 7) Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

Za Poskytovatele:

ALTECO

V Praze dne CENTRAL EUROPE
Budějovická 778/3a, 140 00 Praha 4

-1-



David Šindelář
prokurista

Za Objednatele:

V Jihlavě dne 11.12.2020

.....
podpis, razítko

Kraj Vysočina
Žitná 57 587 587



Příloha č. 1 Specifikace informačního systému

Specifikace servisovaného IS – Datový sklad Kraje Vysočina, který dle zadání objednavatele v rámci veřejné zakázky – Rozšíření datového skladu Kraje Vysočina Komodita 3, se skládá z následujících tržišť:

- registry
- statistika
- zdravotnictví
- katastr nemovitostí
- dotace
- provoz
- školství - job RG_RSK
- doprava
- příspěvkové organizace – PO_FP, PO_EMA, PO_SOC náklady, výnosy a pracovníci
- metadata
- synchronizace

Logické vrstvy v datovém skladu:

- vrstva zpracování a transformace vstupních strukturovaných dat (nultá a první vrstva)
- analytická vrstva (druhá vrstva)
- interní prezentační vrstva (třetí vrstva)
- externí prezentační vrstva (čtvrtá vrstva)
- metadatový systém (metadatová vrstva)

6

Příloha č. 2 Vymezení servisní podpory

Specifikace servisní podpory – musí obsahovat **minimálně** tyto požadavky:

Servisní podpora zahrnuje:

- základní řešení incidentů nefunkčních částí dodaného řešení – reakce následující pracovní den od nahlášení závady a vyřešení problému do 3 dnů,
- řešení a opravu nalezených aplikačních či jiných technických zranitelností dle níže uvedené tabulky
- hlášení požadavků prostřednictvím Service desku uchazeče odpovídajícímu metodice ITIL
- aktualizace dodané provozní dokumentace

Kategorie bezpečnostních zranitelností a jejich řešení:

Kategorie	Popis
Kritická	Zranitelnost dosáhne základního skóre 7.0 – 10.0 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (otevřený standard CVSSv3 base score). <i>Zahájení řešení do 12 hodin od nahlášení Poskytovateli. Vyřešení do 2 pracovních dnů od nahlášení Poskytovateli v případě, že se jedná o nedostatek v rámci autorsky zhotovené části informačního systému dle Přílohy č. 1.</i>
Střední	Zranitelnost dosáhne základního skóre 4.0-6.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score) <i>Zahájení řešení do 24 hodin od nahlášení Poskytovateli. Vyřešení do 10 pracovních dnů od nahlášení Poskytovateli v případě, že se jedná o nedostatek v rámci autorsky zhotovené části informačního systému dle Přílohy č. 1.</i>
Nízká	Zranitelnost dosáhne základního skóre 0.0-3.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score) <i>Zahájení řešení do 48 hodin od nahlášení Poskytovateli. Vyřešení do 30 pracovních dnů od nahlášení Poskytovateli v případě, že se jedná o nedostatek v rámci autorsky zhotovené části informačního systému dle Přílohy č. 1.</i>

Pozn.: Autorsky zhotovenou částí informačního systému specifikovanou v rámci Přílohy č. 1 smlouvy se pro potřeby smluvního vztahu mezi Objednatel a Poskytovatelem rozumí dílo zhotovené dle příkazů Objednatele. Autorsky zhotovenou částí shora definovaného informačního systému není nedostatek v rámci základního software, technologické platformy či komunikujících částí vně informačního systému dle Přílohy č. 1.

Příloha č. 3
Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje

Specifikace komunikačních metod servisní podpory

- Požadavky na řešení incidentů budou hlášeny:
 - primárně prostřednictvím Service desku poskytovatele (dostupnost 7 x 24)
 - v případě výpadku Service desku na níže uvedené kontakty pracovníků poskytovatele (IT Analyst, Senior Project Manager) v pracovní dny v čase 8:00 – 16:00
- Požadavky na řešení organizačních a smluvních vztahů, eskalace problémů s poskytováním služeb budou hlášeny:
 - přímo na project managera nebo ředitele divize Public eGovernment bez časového omezení

Detailní kontakty obou stran

Poskytovatel

<i>Osoba a pozice</i>	<i>Kontakt</i>
Alexandra Brožová IT Analyst	Telefon: +420 603 448 947 e-mail: alexandra.brozova@assec-co-ce.com Adresa: Budějovická 778/3a, 140 00 Praha 4
Tomáš Butor Senior Project Manager	Telefon: +420 604 195 341 e-mail: tomas.butor@assec-co-ce.com Adresa: Žarošická 13, 628 80 Brno 28
Jiří Winkler ředitel divize Public eGovernment	Telefon: +420 234 292 834 e-mail: jiri.winkler@assec-co-ce.com Adresa: Žarošická 13, 628 80 Brno 28

Příloha č. 4

Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Kraje Vysočina

- Bezpečnost přístupových oprávnění
 - Poskytovatel je povinen chránit veškeré přístupové údaje k informačním aktivům Kraje Vysočina včetně přístupů k informačním aktivům Poskytovatele, které umožňují přístup k informačním aktivům Kraje Vysočina či umožňují jejich správu.
 - Poskytovatel je povinen dodržovat tuto bezpečnostní politiku hesel pro výše uvedené přístupové údaje:
 - min. délka hesla 12 znaků
 - složitost hesla musí splňovat minimálně 3 ze 4 kategorií
 - malá písmena
 - velká písmena
 - číslice
 - speciální znaky
 - hesla musí být uchovávána v tajnosti, nesmí být ukládána v nezašifrované podobě (dle bodu kryptografie)
 - hesla nesmí obsahovat žádné informace z přihlašovacího jména (login)
 - platnost hesla musí být maximálně 1 rok.
 - Poskytovatel je povinen používat personifikované účty, které jsou nepřenosné na jiné osoby, než kterým byly údaje přiděleny.
 - Přístupová oprávnění lze využívat pouze pro ten účel, pro který byla zřízena.
 - Pokud by Poskytovatel zřizoval přístupová oprávnění třetí straně, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Kraj Vysočina. Kraj Vysočina má v tomto případě právo zřízení přístupu zamítnout.
- Řízení kybernetických bezpečnostních incidentů:
 - Poskytovatel je povinen na KrÚ hlásit veškeré kybernetické bezpečnostní incidenty, které se týkají informačních aktiv Kraje Vysočina nebo informačních aktiv Poskytovatele, pokud se kybernetický bezpečnostní incident týká informací či informačních aktiv Kraje Vysočina.
 - Poskytovatel je dále povinen poskytnout adekvátní součinnost při řešení kybernetických bezpečnostních incidentů a při forenzní analýze incidentů souvisejících s informačními aktivy Kraje Vysočina.