



KUMSP01002N3

Veřejná zakázka č. 029/2021

**Smlouva o dílo – Implementace a podpora portálu iTop****I.  
Smluvní strany**

MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ - KRAJSKÝ ÚŘAD		
ČÍSLO SMLOUVY (DODATKU) -5-		
00855 poř. číslo	2021 rok	MF zkr. odb.

**1. Moravskoslezský kraj**

se sídlem: 28. října 117, 702 18 Ostrava  
zastoupen: Ing. Tomáš Kotyza, MBA  
IČ: 70890692  
DIČ: CZ70890692  
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.  
číslo účtu: 200184-1650676349/0800  
(dále jen „objednatel“)

a

**2. Gappex s.r.o.**

se sídlem: Na Cimbále 104/2, Modřany, 143 00 Praha 4  
zastoupena: Daliborem Němcem, jednatelem  
IČ: 06835732  
DIČ: CZ 06835732  
bankovní spojení: Raiffeisenbank, a.s.  
číslo účtu: 491230002/5500

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 289441

(dále jen „zhotovitel“)

**II.  
Základní ustanovení**

1. Tato smlouva je uzavřena dle § 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 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. Je-li zhotovitel 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 zhotovitele je zhotovitel povinen doložit vlastnictví k novému účtu, a to kopií příslušné smlouvy nebo potvrzením peněžního ústavu; je-li zhotovitel 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. Zhotovitel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu plnění podle této smlouvy.
6. Zhotovitel 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 Implementace Service Desku a Konfigurační databáze

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. Zhotovitel bere na vědomí, že pokud je uvedené prohlášení nepravdivé, bude smlouva považována za neplatnou.

### III. Vymezení pojmů

1. Pro účely této smlouvy se smluvní strany dohodly na následujícím vymezení pojmů:
  - a) Pod pojmem **KÚ MSK** se rozumí Krajský úřad Moravskoslezského kraje.
  - b) Pod pojmem **technologické centrum kraje nebo „TCK“** se rozumí datové centrum Krajského úřadu Moravskoslezského kraje.
  - c) Pod pojmem **iTop** se rozumí open source webová aplikace pro centralizované řízení požadavků, incidentů a problém, nastavení poskytovaných služeb, definicí SLA a správu konfigurační databáze.
  - d) Pod pojmem **SLA** (Service Level Agreement) se rozumí definice rozsahu a kvality poskytované služby včetně časové dostupnosti.
  - e) Pod pojmem **Service Desk (SD)** se rozumí obecné softwarové řešení, které se využívá k zadávání a evidenci řešení uživatelských požadavků a incidentů.
  - f) Pod pojmem **CMDB (Konfigurační databáze)** se rozumí se rozumí softwarové řešení, které objednatel využívá k evidenci hardware, aplikací, licencí a vazeb mezi nimi.
  - g) Pod pojmem **MD (Man-day, člověkodén)** se rozumí čas odpovídající práci jedné osoby po dobu 8. hodin.
  - h) Pod pojmem **člověkohodina** se rozumí čas odpovídající práci jedné osoby po dobu 1. hodiny.
  - i) Pod pojmem **implementační fáze** se rozumí analýza, instalace, konfigurace a úpravy webového portálu iTop dle potřeb objednatele a v souladu s touto smlouvou a dle schválené analýzy v rámci implementační fáze. Výstupem implementační fáze je předání do zkušebního provozu.
  - j) Pod pojmem **zkušební provoz** se rozumí ověření funkčnosti instalovaného, nastaveného a připraveného webového portálu iTop dle potřeb objednatele dle schválené analýzy v rámci implementační fáze a v souladu s touto smlouvou.
  - k) Pod pojmem **akceptační testy** se rozumí proces otestování funkčnosti webového portálu iTop blíže popsany v příloze zadávací dokumentace zadávacího postupu (konkrétně souboru Akceptační testy iTop pro Moravskoslezský kraj), který předchází uzavření této smlouvy, a který bude probíhat v rámci zkušebního provozu; bez úspěšného provedení akceptačních testů objednatel dílo nepřevzme.
  - l) Pod pojmem **provozní fáze** se rozumí rutinní provoz webového portálu iTop řádně instalovaného, nastaveného a připraveného dle potřeb objednatele dle schválené analýzy v rámci implementační fáze a v souladu s touto smlouvou.
  - m) Pod pojmem **hmotné výstupy** se rozumí zhotovitelem písemně vypracovaná dokumentace dle čl. IV odst. 2 této smlouvy, která se vztahuje k poskytnutému dílu a její specifikace je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.
  - n) Pod pojmem **technická podpora** se rozumí poskytování služeb zhotovitelem, za účelem zajištění provozuschopnosti portálu iTop.
  - o) Pod pojmem **konzultace** se rozumí poskytování konzultací a úprav portálu iTop zhotovitelem, pouze na základě požadavku objednatele.

#### IV. Předmět a účel smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je povinnost zhotovitele provést na svoje náklady a riziko dílo spočívající v:
  - a) Analýze stávajícího stavu Service Desku a Konfigurační databáze provozovaných na KÚ MSK a návrhu nového řešení na bázi open source software iTop,
  - b) Instalaci a nastavení portálu iTop pro využití jako Service Desk a Konfigurační databáze CMDB v sídle objednatele a na technických prostředcích objednatele.
  - c) Poskytování technické podpory softwarového řešení iTop,
  - d) Poskytování konzultací a dodatečných softwarových úprav portálu iTop dle požadavků objednatele v maximálním rozsahu 40 MD,(„dále jen dílo“). Dílo bude provedeno v souladu s touto smlouvou včetně jejich příloh a zadávací dokumentací včetně všech jejich příloh zadávacího postupu (konkrétně souboru Akceptační testy iTop pro Moravskoslezský kraj a souboru Reporty Manažerské sestavy iTop), který předcházal uzavření této smlouvy.
2. Součástí díla dále jsou následující hmotné výstupy:
  - a) Provozní a uživatelská dokumentace díla včetně dokumentace k návrhu řešení díla, kterou je zhotovitel povinen vytvořit a průběžně do ní zaznamenávat činnosti a úpravy, které v rámci díla provedl, včetně úprav realizovaných na žádost objednatele.
  - b) Administrátorská dokumentace, kterou je zhotovitel povinen vytvářet minimálně v rozsahu daném přílohou č. 1 této smlouvy.
3. Dokumentaci k návrhu řešení díla na bázi software iTop předloží zhotovitel ke schválení Objednateli před zahájením implementace. Analýza obsažená v dokumentaci dle předchozí věty se považuje za schválenou, pokud obsahuje návrh řešení postihující oblasti uvedené v článku 3 „Požadavky na Analýzu“ přílohy č. 1 této smlouvy.
4. Zhotovitel se zavazuje provést školení uživatelů v rozsahu minimálně 16 hodin a školení administrátorů (správců) systému v rozsahu minimálně 8 hodin. Školení pro administrátory bude provedeno před ukončením implementační fáze spolu s předáním aktuální administrátorské dokumentace. Školení uživatelů provede zhotovitel před započítáním zkušebního provozu, případně těsně po jeho zahájení spolu s předáním aktuální uživatelské dokumentace.
5. Konzultace a dodatečné softwarové úpravy budou poskytovány pouze na základě požadavku objednatele. Předmětem požadavku musí být vždy specifikace předmětu (popis žádaného řešení, způsob provedení (výstupu), maximální časový rozsah a termín poskytnutí. Požadavek musí být zaslán zhotoviteli nejpozději 3 pracovní dny před stanoveným termínem plnění. Po obdržení požadavku zhotovitel do 3 pracovních dnů zašle objednateli předpokládaný rozsah poskytnutí konzultace či dodatečných softwarových úprav (v člověkohodinách) a předpokládaný termín splnění. Objednatel dle tohoto vyjádření zhotovitele požadavek závazně potvrdí či nepotvrdí. V případě, že objednatel stanovený maximální časový rozsah nebude odpovídat skutečnosti, kterou zhotovitel potřebuje pro jeho poskytnutí, je zhotovitel povinen neprodleně o této skutečnosti informovat objednatele, aby spolu dohodli další postup. Po provedení požadavku objednatel písemně potvrdí provedení zhotoviteli; bez tohoto potvrzení není zhotovitel oprávněn požadovat úhradu za požadavek.
6. Zhotovitel bere na vědomí, že kompletní rozsah poskytovaných konzultací a softwarových úprav uvedený odst. 1 písm. d) tohoto článku smlouvy nemusí být ze strany objednatele vyčerpán.
7. Objednatel je povinen za provedené dílo zhotoviteli zaplatit sjednanou cenu.

8. Účelem této smlouvy je zkvalitnění a zefektivnění provozu systémů objednatel, a to Service Desk a CMDB.

### V.

#### Místo předání a doba plnění

- Zhotovitel je povinen předat objednateli dílo v místě plnění, kterým je budova Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, na adrese 28. října 117, 702 18 Ostrava, a to následovně:
  - implementační fázi díla do zkušebního provozu do 4 měsíců od nabytí účinnosti této smlouvy nejpozději však do 31. 8. 2021,
  - provozní fázi díla do 60 dnů od předání do zkušebního provozu nejpozději však do 30.9.2021,
  - hmotné výstupy do 7 dnů od předání díla do provozní fáze,
  - poskytování technické podpory konzultací a dodatečné softwarové úpravy portálu iTop dle čl. IV odst. 1 písm. c) a d) této smlouvy po dobu 12 měsíců ode dne předání díla do provozní fáze.
- Zhotovitel je oprávněn poskytovat technickou podporu a konzultace (případně i jiné práce na díle, které předem písemně odsouhlasí objednatel) z vlastních prostor.

### VI.

#### Cena

- Maximální cena za dílo činí:

	Jednotlivé součásti díla	Cena bez DPH v Kč	Sazba DPH v %	Cena s DPH v Kč
1.	<b>Analýza a návrh řešení Service Desku a CMDB v KÚ MSK na bázi iTop</b>	<b>435.000</b>	<b>21</b>	<b>526.350</b>
2.	<b>Implementace a konfigurace iTop včetně zkušebního provozu</b>	<b>360.000</b>	<b>21</b>	<b>435.600</b>
3.	<b>Technická podpora iTop na dobu 12 měsíců</b>	<b>450.000</b>	<b>21</b>	<b>544.500</b>
4.	<b>Celková cena za Analýzu, Implementaci a technickou podporu na 12 měsíců</b>	<b>1.245.000</b>	<b>21</b>	<b>1.506.450</b>
5.	<b>Konzultace a úpravy modulů iTOPu dle požadavků objednatel – Cena za 1 člověkohodin</b>	<b>1.200</b>	<b>21</b>	<b>1.452</b>
6.	<b>Konzultace a úpravy modulů iTOPu dle požadavků objednatel – Cena za 40 MD (320 člověkohodin)</b>	<b>384.000</b>	<b>21</b>	<b>464.640</b>
7.	<b>Celková cena za dílo (Součet řádků 4+6)</b>	<b>1.629.000</b>	<b>21</b>	<b>1.971.090</b>

- Cena za dílo zahrnuje veškeré náklady zhotovitele spojené se splněním jeho závazku z této smlouvy, tj. cenu díla včetně dopravného, odměnu za poskytnutí případné licence, veškeré instalační a konfigurační práce apod. Cena je stanovena jako nejvýše přípustná a není ji možno překročit.
- Je-li zhotovitel plátcem DPH, odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy; v případě, že dojde ke změně zákonné sazby DPH, je zhotovitel k ceně bez DPH povinen účtovat DPH v platné výši. Smluvní strany se dohodly, Implementace Service Desku a Konfigurační databáze



že v případě změny ceny v důsledku změny sazby DPH není nutno k smlouvě uzavírat dodatek. V případě, že zhotovitel stanoví sazbu DPH či DPH v rozporu s platnými právními předpisy, je povinen uhradit objednateli veškerou škodu, která mu v souvislosti s tím vznikla.

## VII.

### Předání díla a nebezpečí škody

1. Smluvní strany se dohodly, že dílo je považováno za předané jeho předáním do rutinního provozu. Předání díla do rutinního provozu bude provedeno prostřednictvím realizace akceptačních testů dle čl. III odst. 1 písm. k) této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje převzít dílo v případě, že bude předáno po úspěšném provedení akceptačních testů a že dílo odpovídá požadavkům této smlouvy.
3. O předání a převzetí díla dle odst. 1 tohoto článku smlouvy zhotovitel sepíše bezodkladně předávací protokol, ve kterém objednatel prohlásí, zda dílo přejímá či nikoli (dále jen „předávací protokol“). Bude-li dílo vykazovat jakékoli vady či nedodělky, nebude objednatelem převzata a tyto vady či nedodělky budou uvedeny v předávacím protokolu spolu se lhůtou k jejich odstranění. Po odstranění vad bude zhotovitelem opětovně sepsán předávací protokol ve smyslu tohoto článku smlouvy.
4. Zhotovitel a objednatel jsou oprávněni uvést v předávacím protokolu cokoli, co budou považovat za nutné.
5. Předávací protokol musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
  - a) datum jeho vyhotovení,
  - b) číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky (tj. 029/2021),
  - c) označení díla vč. soupisu dodaných jednotlivých položek a provedených prací, odpovídající jednoznačně jak obsahem, tak formátem technickým podmínkám a specifikacím dle členění této smlouvy,
  - d) název, sídlo, IČO a DIČ objednatele a zhotovitele,
  - e) prohlášení objednatele, že dílo přejímá či nikoliv, pokud dílo nebude objednatelem převzato, bude předávací protokol obsahovat specifikaci vad díla včetně termínu jejich odstranění,
  - f) jméno, vlastnoruční podpis, kontaktní telefon a e-mail zástupců objednatele a zástupců zhotovitele,
  - g) datum předání a převzetí díla vč. označení doby začátku a konce prací na díle.
6. V případě, že při plnění této smlouvy vznikne autorské dílo, které je chráněno předpisy upravující práva duševního vlastnictví (např. dokumentace jako dílo autorské apod.), vzniká objednateli právo toto autorské dílo užívat v rozsahu nezbytném pro naplnění účelu, ke kterému bylo vytvořeno.

## VIII.

### Platební a fakturační podmínky

1. Zálohové platby nebudou poskytovány.
2. Úhrada za dílo bude objednatelem provedena takto:
  - a) po předání díla a podpisu předávacího protokolu zhotovitel vystaví fakturu na částku odpovídající ceně za položky:
    - „Analýza a Návrh řešení Service Desku a CMDB v KÚ MSK na bázi iTop“,
    - „Instalace a konfigurace iTop“
    - „Technická podpora iTop na dobu 12 měsíců“

v souladu s cenou uvedenou v tabulce v čl. VI odst. 1 této smlouvy. Objednatel jednorázově uhradí cenu za dílo vyúčtované výše uvedenou fakturou.

- b) cena za poskytování konzultací a softwarových úprav bude uhrazena jednorázově po jejich provedení, a to na základě faktury vystavené zhotovitelem po potvrzení objednatele o poskytnutí dle čl. IV odst. 5 této smlouvy.
3. Je-li zhotovitel plátcem DPH, podkladem pro úhradu ceny za dílo bude faktura, která bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona o DPH a náležitosti stanovené dalšími obecně závaznými právními předpisy. Není-li zhotovitel plátcem DPH, podkladem pro úhradu ceny za dílo bude faktura, která bude 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. Faktura musí dále obsahovat:
- a) číslo smlouvy objednatele, číslo veřejné zakázky (tj. 029/2021), IČO objednatele,
  - b) označení fakturovaných prací dle odst. 2 tohoto článku smlouvy,
  - c) označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v čl. I odst. 2, je zhotovitel povinen o této skutečnosti 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 kontaktního telefonu a e-mailu,
  - f) datum předávacího protokolu, na jehož základě bylo dílo řádně předáno a převzato objednatelem, který bude přílohou první faktury; případně popis a rozsah poskytnutých konzultací a dodatečných softwarových úprav, potvrzení objednatele o poskytnutí konzultací a dodatečných softwarových úprav dle čl. IV odst. 5 této smlouvy bude přílohou faktury,
  - g) označení odboru, který akci likviduje (odbor informatiky).
5. Povinnost zaplatit cenu za dílo je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
6. Lhůta splatnosti faktury je dohodou stanovena na 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli. Doručení faktury se provede osobně oproti podpisu zmocněné osoby objednatele nebo doručenkou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo prostřednictvím datové schránky.
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. Zhotovitel provede opravu faktury a znovu ji doručí objednateli. Odesláním vadné faktury zpět zhotoviteli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení opravené faktury objednateli.
8. Je-li zhotovitel plátcem DPH, 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 zhotovitele vedený u místně příslušného správce daně v případě, že:
- a) zhotovitel bude ke dni poskytnutí úplaty nebo ke dni uskutečnění zdanitelného plnění zveřejněn v aplikaci „Registr DPH“ jako nespolehlivý plátc, nebo
  - b) zhotovitel bude ke dni uskutečnění úplaty nebo ke dni zdanitelného plnění v insolvenčním řízení, nebo
  - c) bankovní účet zhotovitele určený k úhradě plnění uvedený na faktuře nebude správcem daně zveřejněn v aplikaci „Registr DPH“.
9. 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 zhotoviteli v souvislosti s potenciálně pozdní úhradou DPH, tj. po datu splatnosti této daně.

## IX.

### Práva a povinnosti smluvních stran

1. Zhotovitel je zejména povinen:
  - a) Plnit dílo řádně a včas za použití materiálu a postupů odpovídajících právním předpisům a technickým normám ČR. Smluvní strany se dohodly na nevyšší jakosti poskytnutého díla. Dílo musí odpovídat příslušným právním předpisům, normám nebo jiné dokumentaci vztahující se k jejich poskytování.
  - 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 plnění díla kdykoliv v průběhu plnění této smlouvy. Pokud objednatel zjistí, že zhotovitel neplní dílo řádně či jinak porušuje svou povinnost, poskytne zhotoviteli lhůtu k nápravě; neučiní-li tak zhotovitel ve stanovené lhůtě, je objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit.
  - d) Dbát při provádění díla dle této smlouvy na ochranu životního prostředí a dodržovat platné technické, bezpečnostní, zdravotní, hygienické a jiné předpisy, včetně předpisů týkajících se ochrany životního prostředí.
  - e) Postupovat při provádění s odbornou péčí.
  - f) Ochránovat veškeré informace získané v průběhu implementace a provozu díla. Zhotovitel se současně zavazuje, pokud není v této smlouvě výslovně stanoveno jinak, že informace získané v průběhu implementace a provozu díla nebude dále rozšiřovat nebo reprodukovat a nezpřístupní je třetí straně.
  - g) Umožnit objednateli provést audit procesů a bezpečnostních opatření souvisejících s dílem. Objednatel je povinen zhotovitele písemně upozornit min. 5 pracovních dnů před konáním auditu ve smyslu předchozí věty. Objednatel je povinen v upozornění uvést předpokládaný rozsah a délku auditu, včetně uvedení nezbytných dokumentů, které je zhotovitel povinen připravit, včetně specifikace požadované součinnosti k auditu ze strany zhotovitele.
2. Objednatel je zejména povinen poskytnout zhotoviteli nezbytnou součinnost nutnou k provedení díla.
3. Zhotovitel je povinen účastnit se na základě pozvánky objednatele všech kontrolních jednání týkajících se předmětu smlouvy. Předmětem kontrolních jednání bude realizace kontrolních oprávnění objednatele dle odst. 1 písm. c) tohoto článku smlouvy. Objednatel do 5 dnů ode dne nabytí účinnosti této smlouvy zašle zhotoviteli předběžný harmonogram těchto kontrolních jednání. Objednatel je povinen zhotovitele informovat o konání jednání s dostatečným časovým předstihem (min. 2 pracovní dny před jednáním, pokud se smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě jinak). Účast na těchto jednáních není považována za technickou podporu, údržbu, poradenství ani konzultaci a zhotoviteli za takové jednání nenáleží odměna. Zhotovitel souhlasí i s realizací provést jednání dle tohoto odstavce smlouvy i prostřednictvím videokonference či telekonference.
4. Zhotovitel je povinen z každého jednání dle předchozího odstavce vyhotovit zápis o průběhu a závěrech jednání, který bude v případě odsouhlasení podepsán zástupci objednatele i zhotovitele, a to bezprostředně po takovémto jednání a současně odeslán na e-mail objednatele nebo bude objednateli předán jinou obdobnou formou. Zápis bude obsahovat minimálně tyto náležitosti: pořadové číslo zápisu, datum konání, místo konání, seznam přítomných a omluvených účastníků, program jednání, popis sjednaných úkolů a závěrů jednání; popis splnění úkolů ujednaných na předchozím jednání; číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky. Objednatel doplní

zápis o své připomínky a zároveň si vyhrazuje právo zápis nepřevzít, nepodepsat a prohlásit jej vadným, nebude-li obsahovat některý z výše uvedených údajů.

#### X.

##### **Zaměstnanci a poddodavatelé zhotovitele a osoby zúčastněné na plnění předmětu smlouvy v jiném právním vztahu k zhotoviteli (dále také „pracovníci“)**

1. Zhotovitel je povinen do 2 pracovních dnů objednatele písemně informovat o jakýchkoli změnách pracovníků podílejících se přímo na realizaci díla, např. ukončení pracovního poměru zaměstnance zhotovitele, který má plnou vzdálenou správu k systému zálohování apod.
2. Zhotovitel je povinen smluvně zavázat své případné poddodavatele tak, aby plnili veškeré povinnosti zhotovitele uvedené v této smlouvě, ve stejném rozsahu jako je zavázán sám zhotovitel. Zhotovitel je povinen kdykoliv na vyžádání objednatele předložit smlouvu uzavřenou mezi ním a poddodavatelem, ze které vyplývá tento závazek. Tímto ustanovením není dotčena odpovědnost zhotovitele za práce poskytnuté jeho poddodavatelem, které si k provádění díla zvolil.
3. Zhotovitel bere na vědomí, že jeho aktivity, které provádí na zařízeních objednatele prostřednictvím vzdáleného přístupu, budou monitorovány a zaznamenávány.
4. Zhotovitel je povinen písemně informovat objednatele o všech dalších (nových) poddodavatelích (včetně jejich identifikačních a kontaktních údajů a o tom, které činnosti pro něj v rámci předmětu plnění každý z poddodavatelů poskytuje) a o jejich změně, a to nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy zhotovitel vstoupil s poddodavatelem ve smluvní vztah či ode dne, kdy nastala změna. Zhotovitel je oprávněn změnit poddodavatele, pomocí něhož prokázal část splnění kvalifikace nebo jehož zkušenosti byly předmětem hodnocení v rámci výběrového řízení, na jehož základě byla uzavřena tato smlouva, jen z vážných objektivních důvodů a s předchozím písemným souhlasem objednatele, přičemž nový poddodavatel musí disponovat kvalifikací nebo zkušenostmi v minimálně stejném či větším rozsahu, v jakém původní poddodavatel prokázal za zhotovitele. Zhotovitel je povinen k žádosti o udělení souhlasu se změnou poddodavatele přiložit nezbytné doklady.

#### XI.

##### **Oznámení a komunikace**

1. Veškerá komunikace v souvislosti s plněním této smlouvy bude probíhat v souladu s tímto článkem. Kromě jiných způsobů komunikace dohodnutých mezi stranami se za účinné považují osobní doručování, doručování doporučenou poštou, datovou schránkou, faxem či elektronickou poštou, a to na adresy smluvních stran, nebo na takové adresy, které si strany vzájemně písemně oznámí. Kontaktní údaje jednotlivých zástupců smluvních stran jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy. V případě změn jednotlivých zástupců smluvních stran dojde k úpravě příslušných kontaktů v příloze č. 2 této smlouvy; při takovéto změně není nutné uzavírat ke smlouvě dodatek.
2. Oznámení správně adresovaná se považují za uskutečněná v případě osobního doručování anebo doručování doporučenou poštou okamžikem doručení, v případě posílání faxem či elektronickou poštou okamžikem obdržení potvrzení druhé smluvní stran o doručení, provedeného stejným komunikačním kanálem.
3. Informace a materiály, které obsahují osobní údaje a důvěrné informace budou doručovány buď osobně, nebo zasílány elektronickou poštou a šifrovány.
4. V případě, kdy dojde k mimořádné situaci (či bezpečnostnímu incidentu), která může mít vliv na integritu a bezpečnost informací, osobních údajů či jiných dat, které lze považovat za citlivé, jež jsou spravovány objednatelem, je zhotovitel povinen o nich informovat též osoby určené k řešení těchto situací, jejichž kontakty jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.


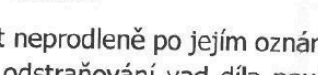
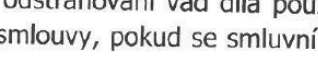
#### XII.



**Licenční ujednání**

1. Zhotovitel poskytuje touto smlouvou objednateli a objednatel touto smlouvou přijímá nevýhradní oprávnění k užití software dodávaného či jakkoliv zpřístupněného v rámci díla, a to všemi způsoby uvedenými v § 12 odst. 4 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
2. Zhotovitel poskytne objednateli veškeré případné potřebné licence pro řádné užívání díla.
3. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že je oprávněn disponovat právy k duševnímu vlastnictví, včetně práv autorských zahrnutých v předmětu smlouvy v rozsahu nezbytném k řádnému plnění předmětu této smlouvy.
4. Územní rozsah a časový rozsah licencí je neomezený.
5. Licence se vztahuje automaticky i na všechny nové verze, úpravy a překlady příslušného autorského díla.
6. Objednatel prohlašuje, že iTop (včetně jeho veškerých doplňků či extensions, které budou součástí díla) je open source software a součástí závazku zhotovitele dle této smlouvy není zajištění licencí k iTop a stejně tak zhotovitel nenese jakoukoliv odpovědnost za licence k iTOP (včetně jeho doplňků a extensions) obsažených v rámci díla.
7. Zhotovitel se zavazuje, že realizovaným dílem nezasáhne neoprávněně do autorských práv třetí osoby. Jestliže se prohlášení zhotovitele v tomto článku ukáže nepravdivým nebo zhotovitel poruší jiné povinnosti podle tohoto článku smlouvy, jde o podstatné porušení této smlouvy. S nositeli chráněných práv duševního vlastnictví vzniklých v souvislosti s realizací díla dle této smlouvy je zhotovitel povinen vždy smluvně zajistit možnost volného nakládání s těmito právy objednatel.
8. Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku smlouvy nelze ze strany zhotovitele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení této smlouvy.
9. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že odměna za veškerá oprávnění poskytnutá objednateli dle tohoto článku smlouvy je již zahrnuta v ceně díla.
10. Zhotovitel odpovídá za splnění povinností týkající se poskytnutí licencí objednateli dle tohoto článku smlouvy je i v případě plnění předmětné části smlouvy prostřednictvím poddodavatele.

**XIII.****Práva z vadného plnění**

1. Dílo má vady, jestliže neodpovídá požadavkům uvedeným v této smlouvě, příslušným právním předpisům, normám nebo jiné dokumentaci vztahující se k dílu.
2. Objednatel má právo z vadného plnění z vad díla. Objednatel má právo z vadného plnění také z vad hmotných výstupů.
3. Není-li v oznámení vady uvedeno jinak, požaduje objednatel bezplatné odstranění vady.
4. Veškeré vady je objednatel povinen uplatnit u zhotovitele bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil, a to formou písemného oznámení (za písemnou formu je považováno i oznámení e-mailem), obsahujícím co nejpodrobnější specifikaci zjištěné vady. Objednatel bude vady díla oznamovat na:
  - prostřednictvím service desku objednatele ....., nebo
  - na e-mail: 
  - na telefonní číslo 
  - do datové schránky: 
5. Nahlášenou vadu díla je zhotovitel povinen odstranit neprodleně po jejím oznámení. Smluvní strany se dohodly, že se pro lhůty ohledně ohlašování a odstraňování vad díla použijí lhůty uvedené v tabulce č. 2 *Kategorizace závad* v příloze č. 1 této smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě jinak.



#### **XIV. Odpovědnost za škodu**

1. Zhotovitel je povinen nahradit objednateli škodu, která vznikla při realizaci a užívání díla v souvislosti nebo jako důsledek porušení povinností a závazků zhotovitele dle této smlouvy, maximálně však do výše 10 mil. Kč.
2. Zhotovitel 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 10 mil. Kč, s maximální výší spoluúčasti 50 tis. Kč.
3. V případě, že při činnosti prováděné zhotovitelem dojde ke způsobení prokazatelné škody objednateli nebo třetím osobám, která nebude kryta pojištěním sjednaným ve smyslu předchozího odstavce tohoto článku smlouvy, bude zhotovitel povinen tyto škody uhradit z vlastních prostředků.
4. Zhotovitel 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 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. Zhotovitel 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.

#### **XV. Úprava vztahů související s bezpečností a ochranou 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 zhotovitel seznámen neprodleně po nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Objednatel prohlašuje, že předmět díla není významným ani kritickým informačním systémem ve smyslu zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti).
3. Zhotovitel je zejména povinen:
  - a) Zajistit seznámení všech pracovníků (vlastních zaměstnanců i poddodavatelů), kteří se budou podílet na provádění díla (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 zhotovitel je povinen zajisti účast svých pracovníků na tomto školení.
  - b) Řídit se při provádění díla 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 zhotovitel 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) Písemně nahlásit objednateli plánované zásahy (tzv. servisní okna) do systému s výjimkou nahlášených vad díla dle této smlouvy (neplánované, akutní zásahy), a to nejméně 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.
4. Zhotovitel objednateli odpovídá za to, že dokumenty a soubory dat, které mu při provádění díla předá:
- jsou kopiemi originálů příslušných dokumentů a souborů dat zhotovitele,
  - neobsahují žádné infiltrační prostředky; objednatel prohlašuje, že veškerá data (včetně jejich nosičů) či dokumenty jejichž původcem je výrobce iTop (společnost Combodo) nejsou považovány za infiltrační prostředky.
  - 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 vždy bez zbytečného odkladu informovat zhotovitele o změně interních pravidel bezpečnostní politiky objednatele. Zhotovitel je následně povinen ihned seznámit s touto změnou pracovníky (vlastní zaměstnance i poddodavatele) podílející se na realizaci předmětu této smlouvy.
6. 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".
7. 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 zhotoviteli zpřístupněny osobní údaje, jsou pro účely této smlouvy považovány za neveřejné či chráněné informace.
8. Zhotovitel 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 smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Zhotovitel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
9. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy ohledně neveřejných či chráněných informací se nevztahuje na informace, které:
- mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
  - byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
  - jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
  - příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
  - jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
  - smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
10. Zhotovitel 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. Zhotovitel 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. Zhotovitel 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 zhotovitel seznámen.
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.

#### **XVI. Sankce**

1. V případě, že zhotovitel neprovede implementační fázi díla včas dle čl. V odst. 1 písm. a) této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z celkové ceny za dílo bez DPH dle čl. VI odst. 1 této smlouvy, a to za každý započatý den prodlení.
2. V případě, že zhotovitel neprovede provozní fázi díla včas dle čl. V odst. 1 písm. b) této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z celkové ceny za dílo bez DPH dle čl. VI odst. 1 této smlouvy, a to za každý započatý den prodlení.
3. Pokud dílo nebude dostupné v souladu s tabulkou č. 1 přílohy č. 1 této smlouvy v 95 % času provozu díla, a to z důvodů na straně zhotovitele, je zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý procentní bod nedostupnosti díla pod hranicí 95 % a za každou započatou hodinu této nedostupnosti.
4. Pokud zhotovitel neodstraní vady díla či neprovede technickou podporu ve lhůtách uvedených v tabulce č. 2 přílohy č. 1 této smlouvy, je povinen objednateli uhradit smluvní pokutu za každou započatou hodinu porušení této povinnosti ve výši uvedené v tabulce č. 3 přílohy č. 1 této smlouvy. Smluvní pokuta dle tohoto odstavce nepřesáhne cenu za poskytování technické podpory dle čl. VI odst. 1 této smlouvy odpovídající jednomu měsíci jejího poskytování.
5. V případě porušení jakékoliv povinnosti zhotovitele uvedené v čl. XV této smlouvy je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý jednotlivý případ takového porušení.
6. V případě nesplnění povinnosti dle čl. X odst. 1 a 4 této smlouvy je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč, a to za každý i započatý den prodlení s oznámením příslušné změny.
7. Nezáčastní-li se zhotovitel jednání týkajícího se předmětu smlouvy na základě pozvánky objednatele dle čl. IX odst. 3 této smlouvy bez dřívějšího písemného souhlasu objednatele s absencí zhotovitele, je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý jednotlivý takto zmařený průběh jednání týkajícího se předmětu smlouvy na základě pozvánky.
8. V případě nepředá-li či nedoručí-li zhotovitel zápis o průběhu a závěrech jednání týkajícího se předmětu smlouvy dle čl. IX odst. 4 této smlouvy objednateli ani do pěti pracovních dní ode dne konání jednání, je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč, a to za každý i započatý den prodlení s předáním či doručením každého takového zápisu.
9. V případě porušení povinnosti dle čl. XIV odst. 2 této smlouvy, tj. povinnosti mít po celou dobu platnosti této smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu pro případ způsobení škody třetí osobě, je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý i započatý měsíc, v němž nebude mít sjednanou pojistnou smlouvu dle čl. XIV odst. 2 této smlouvy.

10. Smluvní strany se dohodly, že maximální výše smluvních pokut, kterou je oprávněn objednatel po zhotoviteli vymáhat odpovídá částce ve výši 75% z celkové ceny díla bez DPH dle řádku 7 tabulky uvedené v čl. VI odst. 1 této smlouvy.
11. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dní ode dne doručení písemného vyúčtování příslušné výše povinné straně.
12. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody, objednatel má nárok na náhradu škody vedle smluvní pokuty v plné výši. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost splnění povinnosti, která je prostřednictvím smluvní pokuty zajištěna.

## **XVII. Zánik smlouvy**

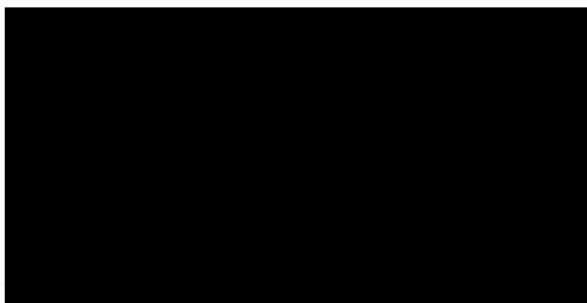
1. Smluvní strany se dohodly, že smlouva zaniká:
    - a) Dohodou smluvních stran.
    - b) Jednostranným odstoupením od smlouvy pro její podstatné porušení druhou smluvní stranou, přičemž podstatným porušením smlouvy se rozumí zejména:
      - neposkytnutím díla v termínu plnění dle čl. V odst. 1 této smlouvy,
      - opakované (alespoň třikrát) nedodržení pokynů objednatele, které byly prokazatelně doručeny zhotoviteli, právních předpisů nebo technických norem, které se týkají díla,
      - nedodržení smluvních ujednání o právech z vadného plnění,
      - neuhrazení ceny za dílo objednatelem po druhé výzvě zhotovitele k uhrazení dlužné částky, přičemž druhá výzva nesmí následovat dříve než 30 dnů po doručení první výzvy,
      - nedodržení smluvních ujednání o nutné součinnosti objednatele, v případě že zhotovitel bude opakovaně (alespoň třikrát) reagovat na výzvu objednatele k poskytnutí součinnosti.
  2. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v těchto případech:
    - bylo-li příslušným soudem rozhodnuto o tom, že zhotovitel 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 zhotovitel sám na sebe insolvenční návrh,
  3. Pro účely této smlouvy se pod pojmem „bez zbytečného odkladu“ dle § 2002 občanského zákoníku rozumí „nejpozději do 3 týdnů“.
  4. Odstoupením od této smlouvy nezaniká nárok oprávněné strany na zaplacení smluvních pokut a náhradu škody.
  5. V případě jakéhokoliv ukončení smlouvy se zhotovitel se zavazuje splnit tyto povinnosti:
    - poskytnutí nezbytných součinností v souvislosti s dalším provozem díla objednateli,
    - poskytnutí informací nezbytných k převzetí díla objednatelem,
    - poskytnutí veškeré relevantní dokumentace v aktuálním stavu, která byla vytvořena v rámci plnění předmětu této smlouvy,
- O řádné splnění povinností zhotovitele dle tohoto odstavce bude sepsán akceptační protokol, který bude podepsán oběma smluvními stranami a bude přiložen k závěrečné faktuře.

## **XVIII. Závěrečná ustanovení**

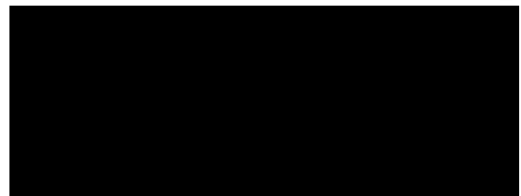
1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem, kdy vyjádření souhlasu s obsahem návrhu smlouvy dojde druhé smluvní straně, nejdříve však dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“).
2. Smluvní strany se dohodly, že objednatel provede uveřejnění této smlouvy v souladu se zákonem o registru smluv.
3. Doplnění nebo změnu této smlouvy lze provádět jen se souhlasem obou smluvních stran, a to pouze formou písemných, vzestupně číslovaných a takto označených dodatků.
4. Zhotovitel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy třetí straně.
5. Tato smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech s platností originálu, přičemž objednatel obdrží 3 a zhotovitel 1 její vyhotovení.
6. 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](http://www.msk.cz).
7. 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.
8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:  
*Příloha č. 1: Specifikace Implementace iTop*  
*Příloha č. 2: Zástupci smluvních stran oprávnění jednat ve věcech této smlouvy*
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. 14/843 ze dne 12.04.2021.

V Ostravě dne: 28.04.2021

v Praze ..... dne: 20.4.21



Ing. Tomáš Kotyza, MBA  
ředitel krajského úřadu



za zhotovitele  
Dalibor Němec  
jednatel



Gappex, s.r.o.  
Na Cimbále 104/2  
14300 Praha 12  
IČ: 06835732



**Příloha č. 1 – Specifikace Implementace iTOP****1. Účel a předmět Implementace:**

Náhrada stávající aplikace Service Desku na všechny služby poskytované Krajským úřadem MSK dovnitř úřadu a pro jím zřizované organizace a Konfigurační databáze (CMDB) aplikačním software **iTop** založeném na open source řešení.

Minimální rozsah řešení a popis specifické funkčnosti ServiceDesku je uveden v příloze zadávací dokumentace - *Akceptační testy iTop pro Moravskoslezský kraj*. Příloha č. 1 – Implementace iTop popisuje obecné a rozšiřující funkce Service Desku a CMDB, které budou součástí implementace dle výsledků odsouhlasené analýzy. Součástí implementace je příloha zadávací dokumentace – *Reporty – manažerské sestavy*, která obsahuje návrh požadovaných manažerských reportů.

**2. Rozsah implementace:**

- Analýza stávajícího stavu Service Desku a CMDB
- Návrh řešení s použitím aplikace iTop v rozsahu:
  - Konfigurační databáze – CMDB
  - Service Desk
- Implementace iTop v produkčním a testovacím (vývojovém) prostředí
- Podpora instalovaného řešení dle SLA
- Následný rozvoj portálu iTopu dle konkrétních požadavků

**3. Požadavky na Analýzu**

Analýza a návrh řešení bude mj. obsahovat:

- Návrh struktury CMDB dle požadavků objednatele, včetně možnosti evidence (klasifikace) aktiv z hlediska bezpečnosti.
- Popis a vyhodnocení možností automatického načítání údajů o infrastruktuře ICT do CMDB.
- Návrh řešení automatického generování tiketů dle seznamu opakovaných činností (např. pravidelné kontroly)
- Návrh řešení provozního deníku v rámci iTop. Provozní deník bude pracovat s konfiguračními položkami a případně i s modulem řízení změn (change management) a modulem pro automatické generování tiketů (viz výše). Současný provozní deník eviduje činnosti provedené na konfiguračních položkách (kdo a kdy provedl činnost/změnu na konfigurační položce) bez přímé vazby na současnou CMDB a bez vazby na proces schvalování změn.
- Integraci na VMware (vSphere) a Automatické generování tiketů z IT systémů jako podklad pro budoucí rozvoj iTopu
- Propojení s katalogem služeb
- Systém pro schvalování
- Nastavení a využití systému iTOP (např. modulu incident management) pro evidenci bezpečnostních incidentů a bezpečnostních událostí a jejich vypořádání v souladu s legislativou (Zákona o kybernetické bezpečnosti (181/2014 Sb.) a Vyhlášky o kybernetické bezpečnosti

(82/2018 Sb.)) a interními předpisy objednatele, které popisují způsob plnění povinnosti ukládané výše uvedenými zákonnými normami v prostředí objednatele.

- Specifikaci požadavků na webové rozhraní, zadávání a viditelnost tiketů vzhledem k organizacím, plánované výpadky apod.
- Definování manažerských sestav Sledování a vyhodnocování SLA vyplývající ze smluv (SLA interní a pro externího dodavatele) s vazbou na reporty. Podrobná specifikace manažerských stav je uvedena v příloze zadávací dokumentace: *Reporty – manažerské sestavy*.
- Využití a řešení kaskády tiketů, hlavní – podřízené tikety
- Návrh akceptačních testů
- Definování postupu a rozsahu zkušebního provozu
- Definování integrace na IDM

#### 4. Obecné požadavky řešení:

- Naplnění principů ITIL a požadavků nomy ISO 27001 a zákona o kybernetické bezpečnosti.
- **Předpokládaný počet řešitelů - 100**
- **Předpokládaný počet uživatelů – pouze zadavatelů tiketů 20 000 v rámci korporace + 10 000 externích uživatelů**
- Víceuživatelský systém s definováním týmů
- Export dat do CSV, HTML, XML,
- Import dat z tabulek CSV formátu, součástí importu nebudou vazby definované ve stávající CMDB (FAMA+)
- České prostředí pro uživatele,
- Webové rozhraní pro řešitele i pro zadavatele
- Automatické emailové notifikace,
- Přístupová práva dle uživatelských profilů, a organizací
- Globální vyhledávání tiketů dle pravidel daných organizacemi a profily
- Management tiketů typu Požadavek - Request, Incident, Změna – Change
- Podpora Knowledge Base (FAQ)
- Definice a Administrace služeb
- Dokumentace k navrženému řešení a průběžně k jeho změnám
- Přehledné zobrazování informací o plánovaných odstávkách systémů jak pro uživatele, tak pro pracovníky 1.úrovně podpory

#### 5. Konfigurační databáze - CMDB

Jedná se o databázi, shromažďující informace o HW a SW prvcích IT infrastruktury objednatele.. Obsahuje podrobné charakteristiky jednotlivých konfiguračních položek s vzájemnými vazbami a propojeními. Součástí implementace bude mj.:

- Správa softwaru, hardware, licencí a architektury provozovaných a používaných objednatelem
- Analýza dopadů a závislostí pro konfigurační položky, včetně jejich grafického zobrazování
- Řízení skupin a hierarchie - definování kategorizace konfiguračních položek správcem CMDB
- Správa vztahů a vazeb mezi prvky v CMDB
- Správa kontaktů (osob, týmů) a rolí zahrnující interní uživatele objednatele i externí dodavatele a jejich vazba na role spojené s konfiguračními položkami (např. vlastník, garant, správce, řešitelská skupina)
- Management dokumentů ve vztahu ke konfiguračním položkám
- Integrace CMDB s vSphere (Data collector for vSphere)
- Úprava atributů konfigurační databáze dle vstupní analýzy, případně dle požadavků zadavatele
- Generování reportů o stavu CMDB pro účely správy CMDB a plánování údržby a rozvoje jednotlivých konfiguračních položek (výpis konf.položek s vybranými atributy- kategorie, dodavatel apod., výpis konf.položek, kterým vyprší technická podpora v definovaném časovém intervalu, apod.).

## 6. Správa tiketů - SERVICE DESK

### a) Request management

Modul pro evidenci, posuzování, schvalování, prioritizace, sledování požadavků a řešení požadavků na služby.

- Zadání tiketu webovým rozhraním s přiřazením ke službě, typu požadavku (podkategorii požadavku)
- Automatické generování tiketu z příchozího emailu z definované e—mailové adresy
- Možnost zobrazení služby i pro vybrané skupiny organizací / uživatelů
- Možnost sloučení shodných tiketů kvůli zjednodušení administrace (přiřazení stejných požadavků k jednomu tiketu)
- Možnost vložení přílohy tiketu
- Možnost vkládání požadavku do Service Desku operátorem úrovně L1 jménem uživatele (organizace), který zadá požadavek telefonicky nebo e-mailem
- 3 úrovně podpory (L1, L2, L3)
- Přiřazení tiketu konkrétnímu řešiteli nebo řešitelské skupině
- Protokolování akcí (logy)
- Automatické hlídání termínu vyplývající z SLA a automatické priority
- Automatické notifikace emailem

- Možnost změny Requestu na BU/BI

#### **b) Change management**

Modul pro sledování, zpracování a řízení změn dle ITILu.

- Zadání tiketu webovým rozhraním s přiřazením ke službě
- Verze s 3 typy tiketů, standardní s validací, bez validace, bez schválení
- Přiřazení tiketu konkrétnímu řešiteli nebo řešitelské skupině
- Protokolování akcí (logy)
- Automatické notifikace
- Automatická analýza dopadu
- Propojení s uživatelskými požadavky, incidenty
- Propojení mezi změnami a konfiguračními položkami
- Dokumentace implementovaných změn a akcí
- Dokumentace plánu pro návrat k předchozí konfiguraci

#### **c) Incident management**

Modul pro řízení IT incidentů, sledování, zpracování a jejich řešení a vyhodnocování.

- Zadání tiketu webovým rozhraním s přiřazením ke službě
- Automaticky generované tikety z IT systémů pomocí strukturovaných e-mailů
- Přiřazení tiketu konkrétnímu řešiteli nebo řešitelské skupině
- Protokolování akcí (logy)
- Automatické notifikace emailem
- Automatické hlídání času a automatické priority

#### **d) Problem management**

Instalace modulu Problem management pouze pro využití Knowledge Base (FAQ)

#### **e) Reporting**

- Zpětná vazba - hodnocení řešení tiketů
- Manažerské sestavy - plnění SLA, spokojenost, počty požadavků na službu

#### **f) Administrace**

- Definice katalogu služeb
- Definování struktury organizací
- Definování řešitelských týmů

Implementace Service Desku a Konfigurační databáze

- Definování SLA, převzetí tiketu, vyřešení tiketu

## 7. Ostatní požadavky

- Uživatelská a Administrátorská dokumentace k instalovanému řešení iTop
- Využití Extensions
- Podpora instalovaného řešení dle SLA
- Metodické, konzultační služby k dalšímu rozvoji iTopu a vývoj aplikace dle konkrétních požadavků KÚ MSK

## 8. Podpora instalovaného řešení

V rámci podpory objednatel požaduje zajistit funkčnost a dostupnost produkčního prostředí dle hodnot SLA v tabulce č.1 a Kategorizace závad v tabulce č. 2 této přílohy. Zhotovitel odstraní zdarma závady vztahující se k provedené instalaci iTopu, poskytne objednateli poradenskou a metodickou podporu k administraci a provozu portálu iTop. Zhotovitel taktéž v rámci podpory zajistí instalaci a zprovoznění potřebných aktualizací portálu iTop.

**Tabulka č. 1 – Specifikace služeb (SLA)**

Dostupnost* (v čase 24x7)	95%
Technologická podpora	5x8 Po-Pá 8:00 – 16:00
Zadávání požadavků Servis desk/email	7x24
Odezva od (response time)	Dle detailu priorit v tabulce č. 2 – Kategorizace závad SLA
Řešení do (fix time)	Dle detailu priorit v tabulce č. 2 – Kategorizace závad SLA
Plánovaná údržba	Mimo provozní čas, souvislá délka odstávky max. 4 hodiny - servisní okno

\*) dostupnost díla bude objednatel vyhodnocovat vždy za uplynulý kalendářní měsíc provozu díla

**Tabulka č. 2 – Kategorizace závad**

Priorita	Popis	Odezva do: (response time)	Řešení do (fix time)
<b>1 – Kritická</b>	a) systém nefunguje vůbec nebo jeho funkčnost je omezena tak, že tento stav má významný dopad na využívání systému, nebo některou jeho klíčovou funkci není možné používat b) dochází k narušení uživatelských dat závažným způsobem c) dochází ke zhroucení systému jednou nebo několikrát za den	2 hod.	8 hod.
<b>2 – Vysoká</b>	Funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení výkonu a využívání systému.	2 hod.	16 hod.



<b>3 – Střední</b>	a) Funkce systému je omezena, ale toto omezení má minimální vliv na využívání systému b) závada narušuje, avšak neznemožňuje využití systému c) závada blokuje dokončení určitých úkolů, které nejsou časově kritické d) působí dílčí závadu nebo nepohodlí uživatele e) procesní závada (vyřeší se změnou procesu) Tuto závadu lze jiným náhradním dočasným způsobem (např. ruční úpravou dat) nebo dočasnou změnou pracovního postupu obejít (workround). Uživatel však musí vykonat vícepráce na obejití závady.	4 hod.	48 hod.
<b>4 – Nízká</b>	Systém je funkční. Závada způsobuje jen minimální obtíže při jeho používání. Jde o situace, kdy: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy</li> <li>b) kosmetická chyba ve vizuálním rozhraní (chybné popisy, řazení dat, překreslování)</li> </ul> Uživatel nemusí vykonat vícepráce na obejití závady. Způsobuje mu nepohodlí při práci (např. pohyb myši navíc, klik myši navíc, stisk několika kláves navíc atp.).	8 hod.	10 pracovních dnů

Pozn: Plnění SLA se vypočítává dle času technologické podpory

### Tabulka č. 3 – Výše sankcí za nedodržení lhůt SLA

Priorita:	Výše smluvní pokuty Kč:	Poznámka:
<b>Kritická</b>	1000,-	Za každou (i započatou) hodinu překročení lhůty
<b>Vysoká</b>	500,-	Za každou (i započatou) hodinu překročení lhůty
<b>Střední</b>	300,-	Za každou (i započatou) hodinu překročení lhůty
<b>Nízká</b>	100,-	Za každou (i započatou) hodinu překročení lhůty

## 9. Zpracování dokumentace

Objednatel dále požaduje, aby dodavatel průběžně zajišťoval v rámci podpory dokumentaci na úrovni zdrojového kódu a vytvářel administrátorskou dokumentaci min. v tomto rozsahu:

### Název dokumentace

jméno:  
 verze:  
 release:  
 popis:  
 itop-version-min:

code:  
 autor:

### Historie revizí

Verze	Release date	Comments
-------	--------------	----------

Implementace Service Desku a Konfigurační databáze

**Vlastnosti**

- popis

**Omezení**

- pro verzi x.x.x a vyšší.

**Instalace****Poslední úprava – vývoj****Poslední úprava - dokumentace**

Detailní struktura požadované dokumentace bude předána po podpisu smlouvy. Zdrojový kód vč. zpracované dokumentace bude vždy součástí komplexního balíku a bude průběžně předáván objednateli. Zdrojový kód bude objednatel moci používat v neomezeném rozsahu, distribuovat a poskytovat ve smyslu těchto licencí:

- **iTop**, © 2010-2014 Combodo SARL is licensed under the **AGPL v3 license**.
- **jQuery, jQuery UI**, © the jQuery Foundation is licensed under the **MIT license**.
- **The jQuery tooltip plugin**, © Craig Thompson is licensed under the **MIT license**.
- **Swift Mailer**, © Fabien Potencier is licensed under the **MIT license**.
- **jQuery-File-Upload**, © Sebastian Tschan is licensed under the **MIT license**.
- **PHP XLSXWriter**, © Mark Jones is licensed under the **MIT license**.
- **TCPDF**, © Nicola Asuni is licensed under the **LGPL license**.
- **fraphael**, © Chris Scott is licensed under the **MIT license**.
- **Silex**, © Fabien Potencier is licensed under the **MIT license**.
- **Bootstrap**, © Twitter is licensed under the **MIT license**.
- **Font Awesome**, © Dave Gandy is licensed under the **MIT license**.
- **DataTables**, © SpryMedia Ltd is licensed under the **MIT license**.
- **jQuery Timepicker addon**, © Trent Richardson is licensed under the **MIT license**.
- **D3 js**, © Mike Bostock is licensed under the **BSD license**.
- **C3 js**, © Masayuki Tanaka is licensed under the **MIT license**.
- **CKEditor**, © CKSource - Frederico Knabben is licensed under the **LGPL license**.
- **scssphp**, © Leaf Corcoran is licensed under the **MIT license**.
- **Emogrifier**, © Pelago is licensed under the **MIT license**.
- **Archive\_Tar**, © Vincent Blavet is licensed under the **BSD license**.

**Přehled aktuálně využívaných verzí****Vývoj, test:**

iTop verze .....ze dne .....

Datový model: .....

MySQL: .....

PHP: .....

Instalace – moduly + extensions:

- .....
- .....

**Produkce:**

iTop verze ..... ze dne .....

Datový model: .....

MySQL: .....

PHP: .....

Instalace – moduly + extensions:

- .....
- .....

**Příloha č. 2: Zástupci smluvních stran oprávnění jednat ve věcech této smlouvy**

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

Za objednatele:

- a. Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních: [redacted] – vedoucí odboru informatiky, e-mail: [redacted]
- b. Osoby oprávněné jednat ve věcech technických: [redacted] – vedoucí oddělení technické a aplikační podpory uživatelů, e-mail: [redacted] – vedoucí oddělení systémové podpory a vývoje, e-mail: [redacted]
- c. Osoby oprávněné jednat ve věcech mimořádných událostí a kybernetických bezpečnostních incidentů: [redacted] – bezpečnostní manažer, e-mail: [redacted]

Za zhotovitele:

- d. Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních: [redacted]
- e. Osoby oprávněné jednat ve věcech technických: [redacted]
- f. Osoby oprávněné jednat ve věcech mimořádných událostí a kybernetických bezpečnostních incidentů: [redacted]

**Pohotovostní kontakty objednatele – komunikace v českém jazyce**

- a. pohotovostní telefonní číslo: [redacted]