



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Smlouva č. OSV/21/71634

o poskytování servisní podpory
pro plnění veřejné zakázky

„Vývoj a správa informačního systému Pardubického kraje pro řízení a financování služeb v sociální oblasti“

uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746, odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku
v platném znění (dále jen „NOZ“)

Pardubický kraj

Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice

zastoupen: **JUDr. Martinem Netolickým, Ph.D.**, hejtmanem

Osoba oprávněná jednat ve věcech technických: [REDACTED]

Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s.

č. ú.: [REDACTED]

IČO: 70892822

DIČ CZ70892822

(dále jen „Objednatel“)

a

DERS Group s.r.o.

Řehořova 932/27, 130 00 Praha 3

zastoupen: **Ing. Janem Machem**, jednatelem

Osoba oprávněná jednat ve věcech technických: [REDACTED]

Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

č. ú.: [REDACTED]

IČO: 27513149

DIČ: CZ27513149

spisová značka rejstříkového soudu: C 205820 vedená u Městského soudu v Praze
(dále jen „Dodavatel“ a společně s Objednatelem jako „smluvní strany“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s § 1746 odst. 2. NOZ, tuto

smlouvu o poskytování servisní podpory pro

(dále jen „Smlouva“):

Článek I.

Úvodní ustanovení

1. Dodavatel bere na vědomí, že plnění dle této smlouvy je spolufinancováno z Operačního programu Zaměstnanost Evropského sociálního fondu - v rámci projektu: „Podpora procesů kvality a systémových změn v řízení sociálních služeb v Pardubickém kraji“, registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_007/0007629 (dále jen „projekt“).

2. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavírají na základě uskutečněného výběrového řízení v rámci podlimitní veřejné zakázky s názvem „Vývoj a správa informačního systému Pardubického kraje pro řízení a financování služeb v sociální oblasti“ (systémové číslo na profilu zadavatele P20V00000610).

3. Dodavatel prohlašuje, že ke dni podpisu smlouvy splňuje všechny podmínky stanovené platnými právními předpisy ČR a přímo závaznými normami vydanými orgány EU pro to, aby mohl řádně plnit předmět smlouvy. Dodavatel rovněž prohlašuje, že mu nejsou známy žádné překážky, pro které by



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

nemohl předmět smlouvy realizovat.

4. Dodavatel se zavazuje k jednání o uzavření dodatku ke smlouvě v případě změny podmínek realizace projektu „Podpora procesů kvality a systémových změn v řízení sociálních služeb v Pardubickém kraji“.

Definice pojmů

„**System**“ je souhrn technického a softwarového vybavení sloužící pro zajištění provozu Aplikace, Katalogu a všech podpůrných služeb (webového či databázového serveru, atd.) Do Systemu patří například servery, switche, kabely, operační systém a jeho součásti, aplikační a webový server apod.;

„**Sociální Pardubického kraje – Aplikace**“, dále jen „**Aplikace**“ je programové vybavení provozované v Systemu, které zajišťuje řešení specifických úkolů (např. správa sociálních služeb, výpočet vyrovnávací platby, generování pověření apod.), uživatelům je vyjma mimořádných okolností dostupný na síti internet v režimu 24/7;

Katalog sociálních služeb, dále jen „**Katalog**“ označuje webové stránky, na kterých jsou dostupné informace o sociálních službách. Podrobný popis je uveden v zadávací dokumentaci. Zobrazované informace se spravují přes uživatelské rozhraní Aplikace KISSoS. Katalog je vyjma mimořádných okolností dostupný na síti internet v režimu 24/7;

„**Služba**“ je komplexní celek složený z modulů Aplikace a Katalogu nebo jejich částí a dat, který plní požadovanou funkci pro Objednatele

„**SLA**“ neboli „Service Level Agreement“ specifikuje garance (obvykle časové) a rozsah součinnosti (vyřešení – tzv. fix, nebo reakci – tzv. response), ve kterých je odpovědná strana zavázána reagovat na vzniklé okolnosti ohrožující plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy. Rovněž může vyjadřovat v procentech i minimální čas z celkového času (obvykle jeden kalendářní měsíc), po který je určitá služba dostupná;

„**Incident**“ je problém s chodem Aplikace nahlášený prostřednictvím HelpDesku, v závislosti na kategorii Incidentu je Dodavatel povinen dodržet lhůty Response time, Fix time;

„**Kategorie Incidentu**“ je písemné ohodnocení Incidentu pořizujícím Objednatelem. Dle závažnosti může být incident kategorie Blocker, Critical, Major, Minor, Trivial. V odůvodněných případech může být následně změněna Dodavatelem, viz. Příloha č. I;

„**Výpadek**“ je neplánované přerušení provozu služby, při kterém je tato nedostupná pro uživatele, kteří ji využívají a které mohl Dodavatel předvídat nebo ovlivnit. Po nahlášení monitoringem nebo uživatelem prostřednictvím HelpDesk se řeší jako incident kategorie Blocker. Nespadá zde nedostupnost způsobená třetí stranou, např. poskytovatelem internetového připojení;

„**Fix time**“ je lhůta od vzniku k vyřešení události popřípadě její příčiny (typicky Výpadek vedoucí k nedostupnosti služby a jeho odstranění);

„**Response time**“ je lhůta od začátku vzniku události, během které je postižená strana povinna reagovat definovaným způsobem a informovat protistranu;

„**Ticketing System**“, dále jen „**Ticketing**“, je systém, který slouží pro zadávání klientských požadavků na změny v Aplikaci, jejich evidenci, sledování stavu řešení a komunikaci ohledně nich. U splněného požadavku je k dispozici údaj o počtu člověkohodin, které byly potřeba k provedení příslušných úprav. Ticketing smí používat definovaní pracovníci Objednatele a definovaní pracovníci Dodavatele. System je přístupný přes webové rozhraní v režimu 24/7. Roli HelpDesk i Ticketing může plnit jeden systém.

„**HelpDesk System**“, dále jen „**HelpDesk**“, je systém, který umožňuje oprávněným osobám Objednatele oznamovat problémy s používáním Aplikace. Tyto osoby mohou v režimu 24x7 v HelpDesku popsat Incident a klasifikovat jeho závažnost (Blocker, Critical, Major, Minor, Trivial), dále sledovat aktuální stav řešení (např. Odesláno, Potvrzeno přijetí, Vyřešeno) a termín vyřešení. Osoby na straně Dodavatele i Objednatele mohou komfortně komentovat, přikládat soubory. Vybraným osobám jsou rozesílány automatické notifikace při změnách stavu řešení nebo při jiných změnách Incidentu. Komentovat lze i přes běžného poštovního klienta (funkce reply). Roli HelpDesk i Ticketing může plnit jeden systém.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

„**Content support**“ je služba úprav a aktualizací stávající Aplikace. V rámci této služby lze objednávat obsahové úpravy a vkládání dat, HTML práce, grafické práce, programování, administrátorské práce, konzultace a další práce. Slouží primárně k provedení drobnějších změn již existujících modulů. Řešení Incidentů nespadá pod Content Support;

„**Monitoring**“ zahrnuje programové prostředky průběžně sledující naplňování garancí SLA. V případě detekovaných incidentů, např. nedostupnosti serveru nebo příliš dlouhého načítání stránek Aplikace, automaticky nahlásí Dodavateli povahu Incidentu, který má povinnost podniknout kroky k nápravě. Sledované garance jsou uvedeny v Příloze č. I. této smlouvy. Pokud tak neučiní, Objednatel má za podmínek uvedených v Příloze č. II. této smlouvy Dodavatele sankcionovat;

„**Sjednané člověkohodiny**“ jsou hodiny práce pracovníků Dodavatele, které má Objednatel právo využít v rámci Content Support, jsou v ceně uzavřené smlouvy. Nevyužité člověkohodiny se převádí do dalšího období;

„**Pracovní doba**“ je časové rozmezí v úterý, čtvrtek a pátek od 8:00 do 15:00 hod., pondělí a středy od 8:00 do 17:00;

„**Noční hodiny**“ je časové rozmezí od 18:00 do 7:00 hod., soboty, neděle a svátky po celý den;

„**NBD**“ neboli „Next business day“ znamená následující pracovní den po stávajícím pracovním dni. Užívá se především ve spojení s plněním SLA. Mezní doba je pak dána koncem Pracovní doby následujícího pracovního dne;

„**Aktualizace**“ je pojmem, kterým se rozumí aktualizace kódu Aplikace. V případě Aplikace je prováděna pokud možno v Nočních hodinách, mimo Noční hodiny pouze po dohodě s Objednatelem.

„**DOS**“ znamená cílený počítačový útok na Systémy či Aplikace s cílem vyvolat jejich nedostupnost pro ostatní návštěvníky;

„**DDOS**“ znamená distribuovaná varianta DOS, tedy případ kdy je útok veden z více zdrojů současně.

Článek II.

Předmět Smlouvy

1. Dodavatel se zavazuje zajistit zprovoznění a konfiguraci a dále zajišťovat provoz, údržbu, aktualizaci, uživatelskou podporu a řešení Incidentů souvisejících s Aplikací a Katalogem. To zahrnuje zajištění požadované funkcionality uvedené v předmětu smlouvy o dílo „Vývoj a správa informačního systému Pardubického kraje pro řízení a financování služeb v sociální oblasti“
2. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
 - a) Příloha číslo I. – Specifikace činností
 - b) Příloha číslo II. – Finanční plán
3. Dodavatel se zavazuje zajišťovat pro Objednatele dostupnost Systému a Služeb podle odst. 1 tohoto článku v počítačové síti Internet.
4. V případě neplánovaného Výpadku provozu Služby nebo Systému majícího přímý vliv na kvalitu provozu Služby je Dodavatel povinen po zjištění této skutečnosti započít s nápravou a chybu odstranit. Maximální doby pro zahájení nápravy, jejich dokončení a sankce za jejich porušení jsou specifikovány v Příloze č. I. a II. této Smlouvy. Dodavatel je povinen oznámit Výpadek, dobu jeho trvání a příčinu Objednateli podle Přílohy č. I. této Smlouvy, a to e-mailem kontaktní osobě Objednatele.
5. Dodavatel nenes odpovědnost za vady Aplikace vzniklé zásahem Objednatele. Dodavatel zároveň nenes odpovědnost za závady produktů třetích stran, jejichž fungování nemohl ovlivnit na úrovni jednání s dodavatelem produktu. Odstraňování těchto závad Dodavatelem je považováno za Content support.
6. Dodavatel má právo provádět nutnou pravidelnou údržbu, která způsobí přerušení provozu Systému, Aplikací nebo Služeb v síti Internet. Tato údržba je prováděna vždy v nočních hodinách, pokud se Dodavatel s Objednatelem nedohodnou jinak. Úmysl realizovat tuto údržbu a její rozsah je Dodavatel povinen si odsouhlasit s Objednatelem vždy nejpozději jeden (1) pracovní den před



jejím uskutečněním, uvedením popisu údržby a časem zahájení prací e-mailem kontaktní osobě Objednatele.

7. Dodavatel má povinnost provádět Aktualizace produktu tak, aby Aplikace byla v souladu s aktuální legislativou na národní úrovni. Tyto Aktualizace jsou zodpovědností Dodavatele a jsou zahrnuty v ceně smlouvy. Aktualizace Aplikace vyžádané změnami legislativy na úrovni kraje probíhají ve stejném režimu, jako Aktualizace uvedené v článku II. odst. 8.
8. V případě požadavku Objednatele na Aktualizaci Aplikace potvrdí Dodavatel Objednateli přijetí požadavku k úpravě nejpozději ve lhůtě definované v Příloze č. I. této Smlouvy. Za přijetí požadavku je považováno potvrzení požadavku přes Ticketing, v nouzovém případě (např. nedostupnosti Ticketingu doručení e-mailové zprávy se zadáním požadavku kontaktní osobě Dodavatele. Příloha č. II. této Smlouvy specifikuje sankce za nedodržení této doby. Požadavky Objednatele na Aktualizace jsou oprávněny zadávat pouze osoby s platným uživatelským účtem v Ticketingu. O zřízení uživatelského účtu v Systému Ticketing jsou oprávněny žádat osoby, jejichž seznam dodá Objednatel Dodavateli. Za aktuálnost seznamu oprávněných osob odpovídá Objednatel.
9. Aktualizace v rámci Ticketingu se provádí v režimu Content Support, pokud již dříve Objednatel nevyužil všechny Sjednané člověkohodiny práce (viz Přílohu č. II Předplacené hodiny).
10. Vyřešený požadavek na Aktualizaci obsahuje počet člověkohodin, které byly potřebné k tomu, aby Dodavatel danou Aktualizaci realizoval. Objednatel má právo počet Dodavatelem navržených člověkohodin písemně zpochybnit a objednat nezávislý odhad počtu člověkohodin přiměřených pro realizaci požadavku a tuto expertízu zaslat Dodavateli k vyjádření. Expertiza musí být provedena písemně a její součástí musí být zdůvodnění jejích závěrů. Dodavatel má potom povinnost uvést počet spotřebovaných Sjednaných člověkohodin v Ticketingu do souladu se závěry expertízy.
11. Dodavatel neodpovídá za škodu způsobenou neodborným použitím Aplikací uvedených v tomto odstavci či jiným neodborným zásahem do Systému ze strany Objednatele. Odstraňování závad vzniklých tímto způsobem Dodavatelem je považováno za Content support.
12. S každou Aktualizací, která se promítne do způsobu chování Aplikace či jejího používání, je Dodavatel povinen písemně dodat Objednateli aktualizovanou uživatelskou dokumentaci k „Aplikaci“.
13. Součástí předmětu plnění je i Hot-line pro urgentní záležitosti. Pro nahlašování incidentů je k dispozici HelpDesk, v případě nedostupnosti HelpDesku lze použít email. Podrobnosti jsou uvedené v příloze č. I. této smlouvy.
14. Uživatelé mimo Krajský úřad budou v závislosti na typu problému řešit situaci buď s Objednatel (záležitosti metodického a sociálního charakteru, správa účtů) nebo Dodavatelem (technické problémy). Komunikačním kanálem bude email nebo telefon.
15. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavírají na základě uskutečněného zadávacího řízení v rámci podlimitní veřejné zakázky s názvem „Vývoj a správa informačního systému Pardubického kraje pro řízení a financování služeb v sociální oblasti“.

Článek III.

Doba platnosti a cena plnění

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Období technické a uživatelské podpory probíhá dle podmínek stanovených v této smlouvě ode dne převzetí díla uvedeného ve smlouvě o dílo č. OSV/21/71635 na zhotovení díla „Vývoj a správa informačního systému Pardubického kraje pro řízení a financování služeb v sociální oblasti“.

Cena, kterou je objednatel povinen zaplatit dodavateli za řádné plnění smlouvy, činí dle dohody smluvních stran 174 000,- Kč/rok (Slovy: jedno sto sedmdesát čtyři tisíc korun českých) bez DPH (dále jen „smluvní cena“).

DPH činí 36 540 Kč/rok (Slovy: třicet šest tisíc pět set čtyřicet korun českých).

Sazba DPH je 21%.



Cena včetně DPH činí 210 540,- Kč/rok (Slovy: dvě stě deset tisíc pět set čtyřicet korun českých).

DPH bude fakturována podle zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty platného a účinného ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Smluvní strany ujednávají, že při změně sazby DPH se cena plnění vč. DPH navyšuje/snižuje v souladu s touto změnou sazby.

Uvedená smluvní cena je cenou nejvýše přípustnou a zahrnuje veškeré náklady dodavatele vzniklé v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy. Odměna bude hrazena vždy zpětně za tři uplynulé kalendářní měsíce ve výši 1/4 ceny za kalendářní rok, která je uvedena ve finančním plánu přílohy č. 2 Smlouvy.

2. Objednatel se zavazuje zaplatit dodavateli výše uvedenou smluvní cenu na základě dodavatelem uplatněných daňových dokladů/faktur. Právo dodavatele na vystavení faktury vzniká vždy k 5. dni v měsíci následujícím po uplynutí třech po sobě jdoucích kalendářních měsíců.
3. Lhůta splatnosti daňových dokladů/faktur je 30 kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení daňového dokladu/faktury objednateli.
4. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle platných obecně závazných právních předpisů. Objednatel si vyhrazuje právo před uplynutím lhůty splatnosti vrátit fakturu, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury, přestává běžet původní lhůta splatnosti. Opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti dle odst. 3 tohoto článku.
5. Faktura musí dále obsahovat:
 - označení smluvních stran,
 - evidenční číslo faktury a datum vystavení faktury,
 - název a registrační číslo projektu,
 - rozsah a předmět plnění,
 - den uskutečnění plnění,
 - označení této smlouvy včetně uvedení jejího evidenčního čísla,
 - lhůtu splatnosti v souladu s předchozím odstavcem,
 - označení banky a číslo účtu, na který má být cena poukázána.
6. Dodavatel má právo jednostranně zvýšit cenu za plnění smlouvy dle odst. 1, resp. dosud neprovedených prací podle roční míry inflace za předchozí kalendářní rok, měřené indexem spotřebitelských cen dle České statistického úřadu. Změnu ceny na základě této inflační doložky musí dodavatel objednateli oznámit do 31. 3. příslušného kalendářního roku.

Článek IV.

Ochrana informací, dat a osobních údajů

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně si poskytovat veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků dle této Smlouvy.
2. Obě smluvní strany se zavazují, že neposkytnou žádné třetí osobě důvěrné informace, které jim byly nebo budou zpřístupněny o druhé smluvní straně v souvislosti s plněním podle této Smlouvy a navazujících dílčích smluv.
3. Nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak, považují se za důvěrné informace podle odst. 2 tohoto článku všechny informace, které jsou součástí obchodního tajemství příslušné smluvní strany, například popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, jejichž zveřejnění přijímací stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
4. Za důvěrné informace dle předchozích odstavců se nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím přijímací strana, a dále ty informace, které měla přijímací strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, nebo které jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímací strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo informacemi třetí strany. Za porušení povinnosti dle tohoto článku se nepovažuje, pokud



smluvní strana poskytne důvěrné informace svým odborným poradcům (např. právním či daňovým), pokud jsou tito na základě obecně závazných právních předpisů nebo smluvně zavázání povinností mlčenlivosti.

5. Dodavatel se zavazuje, že data o osobách a organizacích, která obdrží pro účely splnění úkolů podle této a navazujících dílčích smluv od Objednatele, nevyužije pro sebe a ani je neposkytne třetím osobám.
6. Smluvní strany berou na vědomí, že některé činnosti nebo produkty vytvořené Dodavatelem (příp. třetími osobami ve vztahu k Dodavateli) v souladu s touto Smlouvou, mohou splňovat náležitosti díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění. Objednatel je v takovémto případě oprávněn užívat autorská díla vytvořená či zajištěná pro ně Dodavatelem v rámci plnění předmětu této Smlouvy a k účelu daném povahou předmětu této Smlouvy. Dodavatel je povinen si vždy v každém takovém případě zajistit písemný souhlas autora příslušného díla s poskytnutím příslušné licence, je-li takového souhlasu dle právního řádu České republiky zapotřebí. Toto oprávnění (licence) je nevýhradní a je omezené povahou předmětu této Smlouvy. Odměna za užívání takového díla Objednatelem je součástí Odměny Dodavatele dle článku III. této Smlouvy.
7. Dodavatel prohlašuje, že neporušuje žádná autorská práva ani jiná práva duševního vlastnictví, či vlastnická práva žádné třetí strany.
8. Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují postupovat v souladu s Obecným nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Nařízení“).
9. Dodavatel bere na vědomí, že se ve smyslu Nařízení považuje za zpracovatele osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi. Objednatel je považován za správce osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi.
10. Ustanovení o vzájemných povinnostech správce a zpracovatele při zpracování osobních dat zajišťuje, že nedojde k nezákonnému použití osobních údajů, týkajících se subjektů údajů, ani k jejich předání do rukou neoprávněné třetí strany. Smluvní strany se dohodly na podmínkách zajištění odpovídajících opatření k zabezpečení ochrany osobních údajů a základních práv a svobod subjektů údajů při zpracování osobních údajů zpracovatelem.
11. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat pouze a výlučně ty osobní údaje, kterou jsou nutné k výkonu jeho činnosti dle této smlouvy. Konkrétně se jedná o jméno, příjmení, titul, e-mail zejména zaměstnanců poskytovatelů sociálních služeb obcí a krajů. Pokud zpracovatel bude chtít zpracovávat i jiné osobní údaje, je k tomu oprávněn výhradně na základě souhlasu správce.
12. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje, stanovené v odstavci 11 tohoto článku, pouze a výlučně po dobu účinnosti této smlouvy.
13. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje, stanovené v odstavci 11 tohoto článku, pouze za účelem stanoveném v předmětu smlouvy (čl. II.).
14. Zpracovatel je povinen se při zpracování osobních údajů řídit výslovnými pokyny správce, budou-li mu takové uděleny, ať již ústní, či písemnou formou. Za písemnou formu se považuje i elektronická komunikace, včetně emailu. Zpracovatel je povinen neprodleně správce informovat, pokud dle jeho názoru udělený pokyn správce porušuje Nařízení nebo jiné předpisy na ochranu osobních údajů.
15. Zpracovatel je povinen zajistit, že osoby, jimiž bude provádět plnění dle této smlouvy, se zaváží k mlčenlivosti ohledně veškeré činnosti související s touto smlouvou, zejména pak k mlčenlivosti ve vztahu ke všem osobním údajům, ke kterým budou mít přístup, nebo s kterými přijdou do kontaktu.
16. Zpracovatel je povinen, ve smyslu čl. 32 Nařízení přijmout, s ohledem na stav techniky, náklady na provedení, povahu, rozsah, kontext a účely zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejména pak osobní údaje zabezpečit vůči náhodnému či nezákonnému zničení, ztrátě, změně, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jinému způsobu zpracování v rozporu s Nařízením.



17. Zpracovatel je povinen písemně seznámit správce s jakýmkoliv podezřením na porušení nebo skutečným porušením bezpečnosti zpracování osobních údajů podle ustanovení této smlouvy, např.: jakoukoliv odchylkou od udělených pokynů, odchylkou od sjednaného přístupu pro správce, plánovaným zveřejněním, upgradem, testy apod., kterými může dojít k úpravě nebo změně zabezpečení nebo zpracování osobních údajů, jakýmkoliv podezřením z porušení důvěrnosti, jakýmkoliv podezřením z náhodného či nezákonného zničení, ztráty, změny, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jiného způsobu zpracování osobních údajů v rozporu s Nařízením. Správce bude neprodleně seznámen s jakýmkoliv podstatným porušením těchto ustanovení o zpracování dat.
18. Zpracovatel není oprávněn, ve smyslu čl. 28 Nařízení, zapojit do zpracování osobních údajů dalšího zpracovatele (zákaz řetězení zpracovatelů) bez předchozího schválení a písemného souhlasu správce, pokud ve smlouvě není uvedeno jinak.
19. Zpracovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti se správcem, o kterou bude požádán v souvislosti se zpracováním osobních údajů, nebo která mu přímo vyplývá z Nařízení. Zpracovatel je povinen na vyžádání zpřístupnit správci svá písemná technická a organizační bezpečnostní opatření.
20. Zpracovatel je povinen umožnit provedení auditu správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil, jehož cílem bude prověření plnění povinností zpracovatelem dle této smlouvy, a k těmto auditům přispěje.
21. Po skončení účinnosti této smlouvy dle čl. VI. odst. 1 smlouvy, nebo v případě předčasného ukončení dle čl. VI. odst. 2 smlouvy, je zpracovatel povinen všechny osobní údaje, které má v držení, vymazat, a pokud je dosud nepředal správci, předat je správci. Dále je povinen vymazat všechny existující kopie. Povinnost uvedená v tomto článku neplatí, stanoví-li právní předpis EU, případně vnitrostátní právní předpis zpracovatel osobní údaje ukládat i po skončení účinnosti této smlouvy.

Článek V.

Náhrada škody

1. Smluvní strany se dohodly, že Dodavatel nenese odpovědnost za přerušení provozu, jakékoliv omezení či nedostupnost Systému, Aplikací a/nebo Služeb (dále společně „**Omezení provozu**“) v případě, že takové Omezení provozu bylo způsobeno osobami, vlivy, silami, událostmi a/nebo skutečnostmi, jejichž vznik, intenzitu a/nebo působení nemohl Dodavatel ani částečně ovlivnit. Dále internetový útok cílený na narušení zabezpečení systému, nebo výpadek telekomunikačního a jiného spojení nezbytného k plnění povinností Dodavatele dle této Smlouvy, které nezavinil Dodavatel porušením svých povinností nebo které nemají původ v provozu Dodavatele.
2. Protože plnění této smlouvy obsahuje ochranu proti útoku DOS či DDOS (toto je uvedeno v Příloze I. – tabulka Seznam servisních činností), je v odpovědnosti Dodavatele zajistit ochranu v přiměřeném rozsahu. Pokud rozsah útoku kapacitně překoná technické možnosti této služby, je Dodavatel povinen neprodleně informovat Objednatele a proaktivně navrhnout další možnosti řešení. Po skončení události poskytne Dodavatel Objednateli bez zbytečného odkladu soupis detailních informací o tom, z jakého místa / adres byl tento útok uskutečněn, bude-li to možné. Pokud služba není sjednána, platí odstavec 1 tohoto článku.
3. Smluvní strany se dohodly, že po dobu, kdy plnění povinností Dodavatele dle této Smlouvy není možné z důvodů uvedených v článku V. odst. 1. této Smlouvy, není Dodavatel v prodlení se splněním svých povinností dle této Smlouvy. Smluvní strany se současně dohodly, že Dodavatel neodpovídá Objednateli za škodu, která jemu vznikne v důsledku Omezení provozu z důvodů uvedených v článku V. odst. 1. této Smlouvy.
4. V případě, že Dodavatel zjistí, že by mohlo dojít k Omezení provozu z některého z důvodů uvedených v článku V. odst. 1. této Smlouvy, je povinen neprodleně o tomto riziku informovat Objednatele.
5. Smluvní strany se dohodly, že vznik okolností vylučujících odpovědnost Dodavatele, uvedených v článku V. odst. 1 této Smlouvy, nezabavuje Dodavatele odpovědnosti, pokud k němu dojde v době, kdy již Dodavatel bude v prodlení s plněním svých povinností dle této Smlouvy.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

6. Smluvní strany se dohodly, že pokud Omezení provozu z důvodů uvedených v článku V. odst. 1. této Smlouvy bude trvat déle než 5 dní, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemně a musí být doručeno Dodavateli. V takovém případě účinnost této Smlouvy skončí dnem doručení oznámení Objednatele o odstoupení Dodavateli.
7. Smluvní strany se dohodly, že Dodavatel nenese odpovědnost za Omezení provozu z důvodů neplnění povinností třetích osob vůči Dodavateli, jestliže bez splnění povinností třetích osob je splnění povinností Dodavatele dle této Smlouvy vůči Objednateli nemožné a jestliže Dodavatel sám porušením svých povinností nezpůsobil, že tyto třetí osoby své povinnosti vůči Dodavateli nesplnily. Pro účely tohoto odstavce se třetí osobou rozumí pouze osoba písemně schválená Objednatelem.
8. Dodavatel je dále při výkonu své činnosti povinen včas písemně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů nebo poskytnutých dat, jejichž následkem může vzniknout škoda nebo nesoulad se zákony, pokud Dodavatel měl nebo mohl o nevhodnosti pokynů nebo poskytnutých dat vzhledem k předmětu své obchodní činnosti vědět. Pokud Objednatel navzdory tomuto upozornění trvá na svých pokynech, Dodavatel neodpovídá za jakoukoli škodu vzniklou v této příčinné souvislosti.
9. Objednatel prohlašuje, že zvolil rozsah servisních činností, míry garance provozovaných služeb, garance pro Content support, dostupnosti daných služeb (SLA), jakož i další parametry servisních služeb a garance (tyto parametry jsou uvedeny v Příloze č. I. této Smlouvy), a to zejména s ohledem na charakter činností, provozní potřeby, požadavky na funkčnost, rychlost a komplexnost servisních služeb, a riziko výskytu možných negativních dopadů, které může Objednateli přinést volba užšího rozsahu servisních služeb či nižší míry garance a dalších Objednatelem zvolených parametrů servisních služeb.

Článek VI.

Způsob ukončení Smlouvy

1. Tato Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.
2. Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, může být tato Smlouva ukončena:
 - a) vzájemnou dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu;
 - b) písemnou výpovědí kterékoli ze smluvních stran, a to i bez uvedení důvodů. Výpovědní lhůta činí 30 dnů a počíná běžet prvního dne následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi Dodavateli;
 - c) písemným odstoupením kterékoli ze smluvních stran (i) v případě podstatného porušení této Smlouvy, (ii) vyplývá-li toto právo ze zákona, nebo (iii) je-li to v této smlouvě výslovně ujednáno. V takovém případě účinnost této Smlouvy skončí dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména:
 - opakované nekvalitní plnění či opakované pozdní plnění ze strany Dodavatele v případě, že k takovému porušení dojde opět i po předchozím písemném upozornění Objednatele na možnost odstoupení od této Smlouvy z tohoto důvodu;
 - dojde-li k Omezení provozu z důvodů, za které odpovídá Dodavatel, které bude trvat déle než 5 dní.
3. Současně s ukončením této Smlouvy dle odst. 2 tohoto článku je Dodavatel povinen dodat Objednateli bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 30 dní ode dne ukončení Smlouvy) aktuální verzi návodu k dosud spravovanému Dílu dle této Smlouvy, dále všechna data v takové podobě, kterou zvolí Objednatel s ohledem na jejich další zpracování a rovněž všechny zdrojové kódy a další programové části, na které má Objednatel právo dle licenčního ujednání.

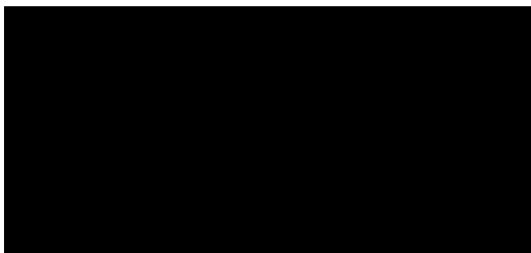


Článek VII.

Závěrečná ustanovení

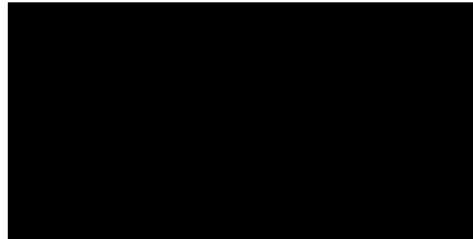
1. Smluvní strany se zavazují mezi sebou komunikovat způsobem, který nezavdává příčiny pochybnostem a nedorozuměním. Případné rozpory budou přednostně řešeny smírnou cestou.
2. Tato Smlouva může být měněna či doplňována pouze písemně, a to písemnými, číslovanými, datovanými a oběma smluvními stranami podepsanými dodatky.
3. Práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí na právní nástupce smluvních stran.
4. Práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
5. Vystaví-li některá smluvní strana druhé smluvní straně potvrzení o splnění dluhu splatného podle této Smlouvy, představuje toto potvrzení jen doklad o splnění dluhu, který je v potvrzení výslovně uveden. Smluvní strany si výslovně ujednávají, že potvrzení o splnění dluhu splatného později automaticky nedokládá, že byl splněn i dluh splatný dříve.
6. Smluvní strany se dohodly, že případné spory budou řešit v duchu zásad poctivého obchodního styku, souladu s dobrými mravy a dle zásad, na nichž spočívá soukromé právo, především pak společným jednáním.
7. Případné spory se smluvní strany zavazují řešit dle příslušných právních předpisů České republiky. Ve smyslu ust. § 89a zák.č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád (o.s.ř.) se smluvní strany dohodly, že soudem místně příslušným k řešení všech sporů z této smlouvy bude soud, v jehož obvodu bude mít ke dni zahájení soudního řízení své sídlo Dodavatel. Věcná příslušnost soudu pak bude dána v souladu s pravidly stanovenými o.s.ř. pro určení věcné příslušnosti.
8. Stane-li se nebo ukáže-li se i jen některé ustanovení této Smlouvy neplatným, ostatní ustanovení této Smlouvy zůstanou i nadále v platnosti. Smluvní strany se pro tento případ zavazují takové neplatné ustanovení nahradit ustanovením platným, které do nejvyšší možné míry bude odpovídat smyslu a účelu ustanovení neplatného, při současném odstranění důvodu jeho neplatnosti, a to ve formě dodatku k této Smlouvě, uzavřeným bez zbytečného odkladu poté, kdy se některá ze smluvních stran o neplatnosti některého ustanovení této Smlouvy dozví.
9. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy v registru smluv provede Objednatel. Smlouva nabývá účinnosti okamžikem předání díla dle Smlouvy o dílo, č. OSV/21/71635 uzavřené mezi objednatelům a dodavatelem, ne ale dříve, než dojde k jejímu zveřejnění v registru smluv.
10. Tato Smlouva je uzavírána elektronicky.
11. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je výsledkem jejich vzájemného jednání, které probíhalo za vzájemné rovnosti obou smluvních stran, a že se žádná ze smluvních stran necítí být slabší smluvní stranou. Dále prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, Smlouvě plně porozuměly a na důkaz souhlasu s jejím obsahem připojují své podpisy.
12. Právní jednání bylo projednáno na jednání Rady Pardubického kraje dne 8. 3. 2021 a schváleno usnesením R/219/21.

Objednatel:



JUDr. Martin Netolický, PhD.
hejtman Pardubického kraje

Dodavatel:



Ing. Jan Mach
jednatel



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Součástí Smlouvy

Následující přílohy tvoří nedílnou součást této smlouvy:

Příloha č. 1 – Specifikace činností a služeb

Příloha č. 2 – Finanční plán



Příloha číslo I.

Specifikace činností a služeb

Příloha číslo I. ke Smlouvě o poskytování servisní podpory
v rámci veřejné zakázky Vývoj a správa informačního systému Pardubického kraje pro řízení a
financování služeb v sociální oblasti, uzavřené mezi Pardubickým krajem a XXX

Seznam servisních činností	Sjednáno
Správa DNS záznamu	Ano
Průběžné upgrady systému	Ano
Aktualizace OS	Ano
Udržování zabezpečení serveru proti SW útokům ze strany uživatelů	Ano
Hotline	Ano
Monitoring serveru, SW, HW a aplikací	Ano
Zálohování aplikace a dat	Ano
Ochrana proti cílenému útoku typu (D)DOS	Ano

Popis servisních činností:

- Hotline v Pracovní době – možnost kdykoliv kontaktovat pracovníka servisního oddělení a požádat o řešení problému týkajícího se dostupnosti Aplikace a dalších garantovaných Služeb (nedostupná Aplikace, problém s funkcionalitou) nebo za účelem komunikace ohledně vyžádaných Aktualizací nebo při potřebě technické podpory přímo spojené s využíváním Aplikace. Hotline slouží k řešení naléhavých technických problémů. Slouží k podpoře Služeb všech uživatelů Aplikace, tedy uživatelům na straně Objednatele, na straně poskytovatelů sociálních služeb i na straně zástupců územních samosprávných celků. Nespadá sem metodická podpora, kterou bude poskytovat Objednatel.
- Zálohování dat Aplikace – zálohování má na starosti Dodavatel a zálohy jsou uloženy na prostředcích Dodavatele.
- Citlivost monitoringu a hlášení událostí je zvolena s ohledem na požadované zajištění kvality dostupnosti. Stav kritických částí Služeb je ověřen minimálně 1 krát každých 10 minut a případná mimořádná událost je dohledu hlášena do 1 hodiny od jejího výskytu. Standardní monitoring pokrývá tyto oblasti:
 - HW – jsou cíleně monitorovány ty části HW, které mívají zásadní vliv na dosažení požadované úrovně dostupnosti serveru. Jedná se především o stav RAID pole, případně teploty kritických komponent, či predikce chyby disků apod.
 - Systém – jsou monitorovány parametry jako například zatížení serveru, velikost volného místa, dostupnost aktualizací, nebo připojení síťových disků apod.
 - Další garantované Služby s cílem zajistit plnění článku II. této Smlouvy.
- Plán aktualizací operačního systému serveru – tyto aktualizace jsou cíleně prováděny při profylaxi serveru, která proběhne minimálně jednou za čtvrtletí. V případě výskytu chyby, která přímo ohrožuje bezpečnost nebo dostupnost serveru, jsou aktualizace systému provedeny neprodleně od okamžiku, kdy je oprava dostupná pro používanou verzi systému. Pokud po aktualizaci systému je nutné provést restart serveru, který by ohrozil plnění předmětu Smlouvy, je tento proveden v čase vymezeném pro servisní zásahy.
- Aktualizace kódu Aplikací dodaných Dodavatelem a souvisejících přímo předmětem Smlouvy, které budou znamenat odstávku služeb, je možné provádět po předchozím odsouhlasení termínu a rozsahu Objednatelem kontaktní osobou Objednatele.



Hlášení událostí Objednateli

Událost		Sjednáno	Termín
R1	Vyjádření k výpadku trvajícího více jak 15 min do NBD	Ano	NBD

Garance provozovaných služeb

SLA vyjadřuje míru dostupnosti dané služby. Hodnota SLA může být vyjádřena v procentech jako minimální hodnota dosažené dostupnosti v daném kalendářním měsíci nebo v konkrétních jednotkách času (minuty, hodiny, dny) pro maximální délku jednoho výpadku.

Kategorie Incidentu	Popis	Response Time	Fix Time
Blocker	Blokuje práci („Aplikace nebo její část nejde například vůbec spustit či použít).	Při nahlášení v Pracovní době – do 2h, jinak NBD do 10:00.	Při nahlášení v pracovní den do 12:00 – oprava tentýž den, jinak NBD do 12:00.
Critical	Znemožňuje informační podporu hlavních procesů uživatele.	NBD do 12:00	Do 2 pracovních dnů
Major	Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na Uživatele poté, co Dodavatel doporučí nebo aplikuje náhradní řešení.	NBD	Do 3 pracovních dnů
Minor	Znepříjemňuje práci, lze snadno obejít.	Do 2 pracovních dnů	Do 5 pracovních dnů
Trivial	Ostatní drobné vady kosmetického charakteru, např. přejmenování položek apod.	Do 2 pracovních dnů	Do 10 pracovních dnů

Kategorii Incidentu provádí ihned při jeho vzniku odpovědný pracovník Objednatele, který Incident hlásí prostřednictvím HelpDesku. Kategorie může být následně oponována a změněna zástupcem Dodavatele. O této změně musí být Objednatel písemně informován, a to minimálně formou komentáře přímo u záznamu Incidentu v HelpDesku s patřičnou notifikací (automatickým e-mailem z HelpDesku).

1. Změnu Kategorie Incidentu je Dodavatel povinen písemně zdůvodnit.
2. Pokud Dodavatel změni Kategorii Incidentu na méně závažnou, popíše postup práce, kterým lze Produkt použít tak, aby bylo možno překlenout hlášený problém.
3. Objednatel má právo změnu Klasifikace Incidentu písemně zpochybnit a objednat nezávislou expertizu závažnosti chyby a tuto zaslat Dodavateli k vyjádření. Expertiza musí být provedena písemně a její součástí musí být zdůvodnění jiné náročnosti na opravu chyby a doporučený postup při řešení opravy.

Incident může být rovněž iniciován prostřednictvím monitoringu, a to v případě že po dobu delší než 10 minut:

- pokud budou mít běžné operace prováděné v Aplikaci opakovaně odezvu větší než 5 sekund (běžnými operacemi se myslí všechny úkony kromě takových, kdy Systém pracuje s daty o více než 5000 položkách – např. generování rozsáhlých reportů)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- pokud přesáhne počet zobrazených stránek s chybou 5% z celkového množství Takto iniciovaný Incident se řeší ve stejném režimu, jako Incident kategorie Critical.

Řešení všech incidentů a závad nespadá pod Content Support, odměna je zahrnuta v ceně smlouvy.

Dodavatel se může dohodnout s oprávněnou osobou Objednatele na dočasném řešení závady tak, aby Objednatel mohl využívat základní funkce systému. V tomto případě se Dodavatel nezříká závazku uvést systém do původního stavu (stavu před výskytem závady) a zavazuje se uvést systém do původního stavu ve lhůtě stanovené na základě písemné dohody s Objednatelem. V případě, že nedojde k dohodě, platí lhůty pro odstranění závad.

Garance (D)DOS ochrany

V případě, že rozsah útoku překročí technické možnosti řešení, Dodavatel je povinen situaci proaktivně a neodkladně řešit vynaložit úsilí odpovídající rozsahu problému.

Response time pro Content support

Response time pro Content support je doba od přijetí požadavku, během které musí Dodavatel potvrdit Objednateli přijetí požadavku na Aktualizaci. Za potvrzení se považuje odeslání e-mailu Objednateli ze strany Dodavatele obsahujícího identifikaci pracovníka, který je zodpovědný za řešení požadavku.

Garance pro Content support

Úkon		SLA
C1	Oznámení o přijetí požadavku na aktualizaci (Response time pro požadavky zadané přes Ticketing)	NBD
C2	Oznámení o přijetí požadavku na aktualizaci (Response time pro požadavky zadané emailem)	Bez Garance

Předplacené hodiny

Úkon		Počet hodin za každý měsíc správy
S1	Předplacený Content support	10



Příloha číslo II.

Finanční plán

**Příloha číslo II. ke Smlouvě o poskytování servisní podpory
pro veřejnou zakázku Vývoj a správa informačního systému Pardubického kraje pro řízení a
financování služeb v sociální oblasti, uzavřené mezi Pardubickým krajem a XXX**

Všechny ceny uvedené v této příloze Smlouvy jsou bez daně z přidané hodnoty (DPH), která bude k uvedeným cenám připočtena v zákonem stanovené výši.

Souhrn ceny

Položka		Cena
H4	Roční servisní podpora	174 000 Kč

Smluvní pokuta při nesplnění SLA

Porušení SLA G1 – G4 se počítá za každý jednotlivý výskyt porušení v době ostrého provozu. Porušení SLA G5 se vyměří na základě protokolu o výpadcích služby, který si Objednatel může bezplatně vyžádat od Dodavatele po skončení měsíce. V protokolu bude uvedeno procento měsíční dostupnosti a seznam výpadků s volitelným odůvodněním.

Kód porušení SLA	Porušení SLA	Smluvní pokuta
G1	Jeden výpadek Služeb delší než 20 minut	1 % ze sjednané roční ceny H4 dle této přílohy za každý výpadek, pokud se Dodavatel s Objednatelem nedohodne písemně jinak.
G2	Nedodržení lhůty Response time	1 % ze sjednané roční ceny H4 dle této přílohy za každý den prodlení, pokud se Dodavatel s Objednatelem nedohodne písemně jinak.
G3	Nedodržení lhůty Fix time	2 % ze sjednané roční ceny H4 dle této přílohy za každý den prodlení, pokud se Dodavatel s Objednatelem nedohodne písemně jinak.
G4	Nedodržení služby ochrany proti (D)DOS útoku.	10 % ze sjednané roční ceny H4 dle této přílohy za každý úspěšný útok, pokud se Dodavatel s Objednatelem nedohodne písemně jinak.
G5	Celková měsíční dostupnost Aplikace nebo Katalogu v intervalu (98 %; 95 %>	2 % ze sjednané roční ceny H4 dle této přílohy za každý měsíc, pokud se Dodavatel s Objednatelem nedohodne písemně jinak.
	Celková měsíční dostupnost Aplikace nebo Katalogu v intervalu (95 %; 90 %>	8 % ze sjednané roční ceny H4 dle této přílohy za každý měsíc, pokud se Dodavatel s Objednatelem nedohodne písemně jinak.
	Celková měsíční dostupnost Aplikace nebo Katalogu v intervalu (90 %; 80 %>	16 % ze sjednané roční ceny H4 dle této přílohy za každý měsíc, pokud se Dodavatel s Objednatelem nedohodne písemně jinak.
	Celková měsíční dostupnost Aplikace nebo Katalogu menší než 80 %	30 % ze sjednané roční ceny H4 dle této přílohy za každý měsíc, pokud se Dodavatel s Objednatelem nedohodne písemně jinak.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

() bez krajní hodnoty

<> včetně krajní hodnoty