# Smlouva o poskytování servisních služeb

uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb.,
občanský zákoník (dále též „občanský zákoník“)

Evidenční číslo příjemce: SON/OINF/006/22
Evidenční číslo poskytovatele: 02/2022

**Jihočeský kraj**
se sídlem: U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice
zastoupený: MUDr. Martinem Kubou, hejtmanem kraje
IČO: 70890650
DIČ: CZ70890650
bankovní spojení: 199783072/0300 ČSOB, a.s. pobočka České Budějovice

dále též „příjemce“

a

**Sdružení T-MAPY a GEOREAL pro NÚAP JČK**
jednající: společností T-MAPY spol. s r.o., vedoucím společníkem sdružení
se sídlem: Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové
zastoupený/á: Ing. Jiřím Bradáčem, jednatelem T-MAPY spol. s r.o.
IČO: 47451084
DIČ: CZ47451084
bankovní spojení: ČSOB, a.s, pobočka Hradec Králové, číslo účtu: 8688743/0300
zapsaný do obchodního rejstříku vedeného u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 9307

dále též „poskytovatel“

společně též „smluvní strany“

uzavírají níže uvedeného dne tuto smlouvu o poskytování servisních služeb.

## 1 Předmět smlouvy

1.1 Poskytovatel touto smlouvou zavazuje poskytovat příjemci servisní služby na zařízeních příjemce v rozsahu a za podmínek specifikovaných v příloze smlouvy (dále též „servisní služby“), a příjemce se zavazuje za tyto servisní služby zaplatit sjednanou cenu.

## 2 Cena za služby a platební podmínky

2.1 Cena za servisní služby celé období, dle článku 3.2, činí: **720 000,- Kč bez DPH**. Sazba DPH bude ke kupní ceně připočtena v souladu s příslušnými právními předpisy.

| Období poskytování servisních služeb: | Cena bez DPH v Kč: |
|---|---|
| 17.4.2022 - 17.4.2023 | 600 000,- Kč |
| 18.4.2023 - 30.6.2023 | 120 000,- Kč |

2.2 Cena bude zaplacena zpětně, za celé uplynulé období poskytování služeb.

2.3 Cena je konečná a zahrnuje veškeré náklady spojené s poskytováním servisních služeb.

2.4 Cena bude uhrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavené poskytovatelem, a to po uplynutí celého období, za které má být cena placena. Poskytovatel je povinen vystavit fakturu do 10 dnů ode dne uplynutí takového období. Splatnost faktury je 14 dnů ode dne jejího doručení příjemci.

2.5 Vystavená faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v souladu s § 435 občanského zákoníku. Faktura musí dále obsahovat:

a) číslo smlouvy,
b) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
c) označení banky a čísla účtu, na který musí být zaplaceno,
d) lhůtu splatnosti faktury,

e) datum uskutečnitelného zdanitelného plnění shodné s datem poskytování servisních služeb,
f) název, sídlo, IČO a DIČ příjemce a poskytovatele včetně údajů o zápisu do OR,
g) jméno osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.

2.6 Jestliže nebude faktura obsahovat veškeré údaje, nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je příjemce oprávněn vrátit ji ve lhůtě 5 pracovních dnů od jejího převzetí poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury příjemci.

## 3 Místo a doba poskytování servisních služeb

3.1 Místem poskytování servisních služeb je sídlo příjemce.

3.2 Smlouva na poskytování servisních služeb je uzavírána na dobu určitou, od 17.4.2022 do 30.6.2023.

## 4 Podmínky poskytování servisních služeb

4.1 Smluvní strany si budou poskytovat vzájemnou součinnost potřebnou pro splnění závazků plynoucích ze smlouvy.

4.2 Poskytovatel je vázán pokyny příjemce, a je povinen upozornit na případnou nevhodnost pokynů nebo požadavků realizace servisních služeb. Odmítnutí splnění takového pokynu je možné až tehdy, pokud příjemce trvá na jeho splnění i přes upozornění poskytovatele.

4.3 Pracovníci poskytovatele jsou povinni dodržovat vnitřní předpisy příjemce a pokyny zaměstnanců příjemce týkající se pohybu v prostorách příjemce, anebo přístupu k infrastruktuře příjemce.

4.4 Poskytovatel je povinen poskytovat servisní služby svým jménem a na svou zodpovědnost, dle svých nejlepších schopností a znalostí. Poskytování servisních služeb prostřednictví třetí osoby je možné jen s předchozím souhlasem příjemce, přičemž i v takovém případě je za škody způsobené třetí osobou zodpovědný poskytovatel.

4.5 Informace a skutečnosti, se kterými smluvní strany přijdou do styku při plnění této smlouvy jsou považovány za důvěrné, a strany o nich budou zachovávat mlčenlivost.

## 5 Smluvní pokuta a úrok z prodlení

5.1 Dostane-li se poskytovatel do prodlení s odstraněním vady dle článku 3.1 a 4 přílohy č. 1, je povinen uhradit příjemci za každý jednotlivý případ smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč, a to za každý započatý pracovní den prodlení.

5.2 Výše uvedenými ustanoveními není dotčeno právo na náhradu škody.

## 6 Komunikace mezi stranami

6.1 Ve věcech odborných, technických a reklamace servisních služeb jsou určeny následující kontaktní osoby.

Na straně příjemce:

Mgr. Tomáš Pokorný, pokornyt@kraj-jihocesky.cz, 386720502

Ing. Romana Vačkářová, vackarova@kraj-jihocesky.cz, 386720387

Ing. František Beránek, beranek@kraj-jihocesky.cz, 386720500

Na straně poskytovatele:

Ing. Petr Šebesta, petr.sebesta@tmapy.cz , [redacted]

Ing. Jaroslav Lux, jaroslav.lux@tmapy.cz, [redacted]

Ing. Pavlína Antlová, pavlina.antlova@tmapy.cz, [redacted]

Bc. Jonáš Častulík, jonas.castulik@tmapy.cz, [redacted]

## 7 Ukončení smlouvy

7.1 Tuto smlouvu je možné ukončit dohodou stran.

7.2 Příjemce je oprávněn od smlouvy odstoupit, pokud poskytovatel nedodává řádně a včas plnění dle této smlouvy, anebo bude z jeho postupu zřejmé, že servisní služby řádně a včas dodávány nebudou, a dále v případě, když probíhá insolvenční řízení proti majetku poskytovatel, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek poskytovatele byl zcela nepostačující.

7.3 Odstoupení musí být písemné, a je účinné okamžikem doručení druhé straně. V takovém případě se smlouva ruší od počátku.

7.4 Smlouvu je možné ukončit výpovědí. Výpověď musí být písemná a nemusí být odůvodněná. Výpovědní doba činí 1 měsíc, a začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.

## 8 Vyšší moc

8.1 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním povinností stanovených touto smlouvou, pokud bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost (dále jen „vyšší moc“)

8.2 Za vyšší moc ve smyslu této smlouvy se považují mimořádné okolnosti bránící dočasně nebo trvale splnění v ní stanovených povinností, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné strany a jestliže nemohly být tyto okolnosti nebo jejich následky povinnou stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat (§ 2913 odst. 2 občanského zákoníku).

8.3 Za vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních, zejména hospodářských poměrů povinné strany, a dále překážky plnění, které byla tato strana povinna překonat nebo odstranit podle této smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů, nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolnosti, které se projevily až v době, kdy byla povinná strana již v prodlení, ledaže by se jednalo o prodlení s plněním zcela nepodstatné povinnosti nemající na ostatní plnění ze smlouvy vliv.

8.4 Za vyšší moc se rovněž nepovažuje okolnost, o které mohla a měla povinná strana při uzavírání smlouvy předpokládat, že patrně nastane, ledaže by oprávněná strana dala najevo, že uzavírá smlouvu i přesto, že tato překážka může plnění smlouvy ohrozit, nebo jestliže o této okolnosti oprávněná strana nepochybně věděla a povinnou stranu na ni neupozornila, i když musela důvodně předpokládat, že není tato okolnost povinné straně známa.

## 9 Závěrečná ujednání

9.1 Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky.

9.2 Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, kdy každá ze stran obdrží 1 vyhotovení.

9.3 Poskytovatel bere na vědomí, že smlouva bude uveřejněna v registru smluv zřízeného podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel prohlašuje, že tato smlouva neobsahuje údaje, které tvoří předmět jeho obchodního tajemství podle § 504 občanského zákoníku.

9.4 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Zveřejnění zajistí příjemce.

9.5 Objeví-li se rozpor mezi zněním ustanovení smlouvy a zněním textu přílohy, má přednost text smlouvy.

9.6 Strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují své podpisy.

9.7 Součástí této smlouvy jsou následující přílohy.

- Příloha č. 1- Popis servisních služeb
- Příloha č. 2- Bezpečnostní pravidla pro poskytovatele
- Příloha č. 3- Ochrana a zpracování osobních údajů

V Českých Budějovicích dne

V Praze dne

Ing. JIŘÍ BRADÁČ

Digitálně podepsal Ing. JIŘÍ BRADÁČ
Datum: 2022.01.20 16:49:34 +01'00'

Za příjemce

MUDr. Martin Kuba, hejtman kraje

Za poskytovatele

Ing. Jiří Bradáč, jednatel T-MAPY spol. r.o.

**Příloha č. 1- Popis servisních služeb:**

**Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (dále také jen Dohoda, SLA, Podmínky technické podpory nebo jen Podmínky)**

## 1 Předmět SLA

1.1. Předmětem této Dohody je zajištění bezproblémového provozu a užívání předmětného softwarového vybavení a poskytování služeb technické podpory a dalších souvisejících služeb k programovému vybavení uvedeném v této příloze.

## 2 Slovníček pojmů, typy a výčet aplikací

2.1 Slovníček pojmů

a) Lhůty, časy
   - pracovní dny (pd) … veškeré dny mimo dny pracovního volna, pracovního klidu a státem uznané svátky
   - pracovní hodiny (ph) … hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin

b) Typy aplikací
   - Standardní aplikace (S) … standardní aplikace je součástí portfolia aplikací poskytovatele, jejichž vývoj je průběžný a řízený interním vývojovým plánem poskytovatele. Updaty a upgrady standardních aplikací jsou dodávány průběžně.
   - Uživatelská aplikace (U) … uživatelské aplikace jsou vyvíjeny na základě individuálních požadavků příjemce, nejsou součástí centrálního vývojového plánu poskytovatele. Updaty a upgrady uživatelských aplikací nejsou průběžně dodávány, tyto aplikace jsou dále rozvíjeny pouze na základě individuálních požadavků příjemce a samostatných smluvních ujednání.

Ve výčtu aplikací musí být u každé aplikace uveden její typ (S, U).

c) Ostatní
   - Helpdesk … portál Helpdesku provozovaný poskytovatelem obsahující evidenci požadavků, obecné sdílené dokumenty, dokumentaci k software a diskusní fórum, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a případné další oběma stranami dohodnuté osoby příjemce a poskytovatele
   - požadavek … požadavkem se rozumí jakékoli zadání ze strany příjemce provedené záznamem v evidenci požadavků systému helpdesk poskytovatele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.

2.2 Výčet aplikací

| Softwarový produkt | Specifikace | Typ aplikace |
|---|---|---|
| Evidenční aplikace | Evidence ÚPD, ÚS | S |
| | Poskytovatelé | S |
| | Pasporty | S |
| | Jevy | S |
| | Aktualizační balíčky | S |
| | Pořizovatelé \| Územní působnost | S |
| | Úplné aktualizace | S |
| | Administrace oprávnění k aktualizaci | S |
| ETL pro aktualizace dat ÚAP | | S |
| Výdejní modul | grafické rozhraní, ETL nástroje | S |
| Orchard | Správa portálu | S |
| ETL pro aktualizaci dat RÚIAN | ETL nástroj na automatickou aktualizaci stahování denních změn RÚIAN do ArcSDE | S |
| Integrační služby na aplikace ÚAP | webové služby pro poskytování informací z Geoportálu | S |
| | webová služba na příjem dat do ETL pro aktualizace dat ÚAP | S |
| Integrace na iLAS/iKAS | denní synchronizace s interní DB | S |
| Správa datových modelů | | S |

Rozsah a funkcionality aplikací odpovídají nejnovějšímu stavu v rámci plnění předchozích smluv o dílo a následných upgradů/rozvojů (SON/OINF/026/14, SDL/OINF/006/16, SDL/OINF/005/18, SDL/OINF/017/18, SDL/OINF/015/19 a 78/2020), nedošlo-li k odstranění aplikací či částí z Geoportálu.

## 3 Katalog služeb

3.1 Služby podpory budou prováděny průběžně v tomto rozsahu:

| Služba | Popis, obsah služby | Cíl služby |
|---|---|---|
| Vzdálená konzultace, hotline, helpdesk | Poskytovatel zajistí hotline. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu či e-mailu.<br>Poskytovatel zajistí helpdesk, služba je přístupná na adrese https://helpdesk.tmapy.cz<br>Poskytovatel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním předmětného programového vybavení. | Údržba a posilování potřebné úrovně znalostí a dovedností uživatelů a správců programového vybavení nezbytné ke správnému užívání tohoto programového vybavení |
| Udržování souladu s platnou legislativou | Provádění zásahů do předmětného programového vybavení nezbytných pro zajištění jeho souladu se související platnou legislativou | Zajištění potřebné podpory, programového vybavení a procesů uživatelů vázaných na legislativu |
| Dodávka updatů/upgradů standardních agend | Nabídka, dodávka upgradů a updatů agend vzniklých vlastní činností Poskytovatele u standardních agend nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci technické podpory. Bude-li k provozním serverům zajištěn vzdálený přístup pro pracovníky Poskytovatele, budou tyto upgrady či updaty implementovány do provozního prostředí bezplatně v rámci technické podpory. | Údržba předmětných agend v nejaktuálnějších verzích pro jejich optimální a plnohodnotné využití uživateli. Příjemce má právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého Poskytovatelem. Příjemce není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout |
| Řešení incidentů | Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů. | Údržba předmětných agend ve stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli |
| Zálohování konfigurací programového vybavení zákazníka na straně Poskytovatele | Poskytovatel bude svými prostředky zálohovat konfigurace programového vybavení tak, jak je implementováno na straně Příjemce. | Zajištění možnosti rychlého obnovení posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu |
| Aktualizace produktů třetích stran | Aktualizace OS a programových komponent nevyvíjených poskytovatelem, a to maximálně dvě verze zpět oproti aktuálním verzím. | Zajistit aktuální verze databází, operačních systémů a dalších využívaných programových komponent |

3.2 Další vývoj programového vybavení na základě individuálních požadavků Příjemce a další činnosti nad rámec výše specifikovaných služeb budou prováděny na základě samostatných smluvních ujednání.

## 4 Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

4.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této dohody v časech a lhůtách podle následujících tabulek:

S ... Standardní podpora

| Kategorie požadavku | Pokrytí služby | Lhůta pro zahájení prací na řešení požadavku (reakční lhůta) | Lhůta pro vyřešení požadavku |
|---|---|---|---|
| Havárie | 9x5, tj. v pracovních hodinách | bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin po obdržení oznámení o závadě | bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě |
| Porucha | | bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 48 hodin po obdržení oznámení o závadě | bez zbytečného odkladu nejpozději však do 10 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě |

| | | |
|---|---|---|
| Ostatní požadavky | | ve lhůtě uvedené v oznámení požadavku a dohodnuté mezi smluvními stranami |

4.2. Reakcí pro účely stanovení a sledování lhůty pro zahájení prací na řešení požadavku se rozumí vyvinutí veškerého úsilí poskytovatele k odstranění závady. Reakcí se rozumí i zahájení vzdáleného řešení problému prostřednictvím poskytnutí kvalifikovaného poradce. Reakce je považována za doloženou okamžikem změny stavu z „nezahájeno“ na „v řešení“, případně jiné adekvátní změny stavu na záznamu závady v Helpdesku. V případě nedostupnosti systému Helpdesk je třeba reakci ze strany poskytovatele doložit jiným prokazatelným a ze strany příjemce zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě příjemce apod.).

4.3. Pokud si řešení požadavku vyžádá fyzický zásah zástupce poskytovatele u příjemce, poskytovatel nahlásí potřebu součinnosti a příjemce oprávněně požadovanou součinnost zajistí. Je-li požadavek na fyzický zásah poskytovatele vznesen příjemcem, je zástupce poskytovatele povinen k řešení nastoupit do 18 pracovních hodin od předání požadavku příjemce, není-li v konkrétním případě sjednána či jinak stanovena jiná lhůta.

4.4. V jakémkoli ujednání o výčtu aplikací a kalkulaci ceny služeb musí být uvedena varianta/úroveň podpory (standardní, rozšířená).

4.5. Není-li uvedeno jinak, je Poskytovatel povinen informovat příjemce prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, a to nejdéle do lhůty pro zahájení prací na odstranění závady dle příslušné úrovně podpory.

4.6. Uhrazením smluvních pokut není dotčeno právo příjemce na náhradu škody, v rozsahu, ve kterém škoda přesáhne smluvní pokutu.

## 5 Postup pro oznamování a řešení závad a ostatních požadavků

5.1. Nahlášení incidentu nebo jiného požadavku (dále jen požadavek)

5.1.1. Příjemce zajistí nahlášení požadavku, a to prostřednictvím služby Helpdesk poskytovatele na adrese https://helpdesk.tmapy.cz. Přístup ke službě Helpdesk bude zřízen bezprostředně po podpisu smlouvy spolu s nadefinováním a zaškolením oprávněných osob ze strany příjemce.

5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahlašují jedním náhradním způsobem, a to
- a) telefonicky na č.: 498 511 111, kontaktní osobou je primární oprávněná osoba poskytovatele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle odst. 8.
- b) e-mailem na adresu info@tmapy.cz
- c) písemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové

5.1.3. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., musí takové hlášení obsahovat minimálně tyto informace:
- a) datum a čas nahlášení požadavku
- b) popis požadavku
- c) stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.)
- d) Kategorii incidentu stanovenou příjemcem nesmí poskytovatel změnit bez souhlasu příjemce. Poskytovatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržení kategorie incidentu pro incidenty nahlášené příjemcem.
- e) požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
- f) jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce příjemce/poskytovatele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci
- g) jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele incidentu/požadavku

5.1.4. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., oprávněná osoba poskytovatele (není-li dohodnuto jinak) je následně povinna zaevidovat všechny takovéto požadavky do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

5.2. Každý požadavek musí být zařazena do jedné z následujících kategorií:
- a) Havárie – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy
- b) Porucha – střední vada, která způsobuje problémy při využívání a provozování programového vybavení nebo jeho části, ale umožňuje tento provoz a nemá vliv na kvalitu výstupů ze systému
- c) Ostatní požadavek – požadavek, který nemá povahu oznámení incidentu

5.3. Potvrzení přijetí požadavku.

Potvrzení přijetí hlášení o požadavku provádí oprávněný pracovník poskytovatele prostřednictvím nástrojů služby Helpdesk. Pokud je z důvodu nedostupnosti Helpdesku použit náhradní způsob komunikace, pak potvrzení přijetí požadavku adresuje poskytovatel na adresu osoby, která požadavek nahlásila i na adresu osoby, která má podat podrobnější informace o požadavku i na adresu oprávněné osoby příjemce. V případě hlášení požadavku poskytovatelem zašle poskytovatel zprávu také oprávněné osobě příjemce.

5.4. Stanovení termínu požadavku.
Na základě nahlášení požadavku stanoví poskytovatel po dohodě s příjemcem závazný termín vyřešení požadavku, nevyplývají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a časů a lhůt sjednaných touto dohodou (viz odst. 4.).

5.5. Řešení požadavku.
Poskytovatel vyvine maximální úsilí, aby vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v souladu s touto dohodou. V odůvodněných případech může poskytovatel písemně požádat o prodloužení termínu vyřešení požadavku. Příjemce po zvážení důvodů tuto žádost v případě opodstatnění může akceptovat.

5.6. Vyřešení požadavku.
Vyřešení požadavku poskytovatel oznámí změnou příslušného parametru v záznamu služby Helpdesk, případně nahlásí e-mailem, případně i telefonicky oprávněné osobě příjemce

5.7. Kontrola funkčnosti systému nebo aplikací.
Veškeré změny, opravy, nové verze apod. budou implementovány nejprve v testovacím prostředí. Příjemce na testovacích serverech zkontroluje funkčnosti systému, popř. aplikací, kterých se závada/požadavek týkal a informuje zpětně poskytovatele, zda je závada odstraněna, zda je požadavek vyřešen.
- není-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, pokračuje poskytovatel v řešení problému
- je-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, provede poskytovatel synchronizaci dotčených aplikací z testovacího prostředí na produkční prostředí.

V případě neexistence testovacího prostředí jsou změny, opravy či nové verze implementovány přímo v prostředí produkčním. Tato implementace se řídí individuálně sjednanými implementačními pravidly.

5.8. Poskytovatel zapíše závadu do „Deníku závad“, požadavek do „Deníku požadavků“. Tyto deníky nahrazuje databáze služby Helpdesk zpřístupněná oprávněným osobám obou stran.

5.9. Případné stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných poskytovatelem dle této dohody se řeší obdobně jako jakýkoli jiný požadavek.

## 6 Doba platnosti, řízení změn dohody o úrovni služeb

6.1. Doba platnosti této Dohody o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení se řídí dobou platnosti příslušné Smlouvy o technické a servisní podpoře.

6.2. Obsah a podmínky této Dohody o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení se přezkoumávají v periodě dohodnuté smluvními stranami, minimálně však jedenkrát ročně. O přezkoumání se provede zápis, ze kterého musí vyplývat dohoda smluvních stran o ponechání či změně obsahu a podmínek Dohody.

6.3. Obsah a podmínky této Dohody o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení mohou být přezkoumány i kdykoli mimo dohodnutou periodu na základě podnětu kterékoli ze smluvních stran.

## 7 Způsob komunikace a vykazování ve věci dohody o úrovni služeb

7.1. Není-li smluvními stranami dohodnuto jinak, je komunikace ve věci obsahu a podmínek této dohody o úrovni služeb vedena oprávněnými osobami uvedenými v odst. 8 této dohody.

7.2. O jakékoli komunikaci související mající za následek změnu či upřesnění obsahu a podmínek této dohody musí být zpracován písemný zápis. Zápis zpracovává oprávněná osoba poskytovatele, nedohodnou-li se strany jinak.

7.3. O činnostech provedených v rámci realizace služeb dle této dohody budou vedeny výkazy, a to formou záznamu o řešení požadavku v evidenci požadavků portálu Helpdesk poskytovatele či samostatného sdíleného dokumentu na Helpdesku poskytovatele.

7.4. Veškeré dokumenty (zápisy, výkazy, související dokumentace apod.) jsou mezi smluvními stranami sdíleny prostřednictvím portálu Helpdesku poskytovatele – viz také odst. 5.

7.5. Je-li v okamžiku potřeby výměny či sdílení dokumentů Helpdesk nedostupný, jsou dokumenty komunikovány jinou cestou (e-mailem, poštou apod.), oprávněná osoba poskytovatele (není-li dohodnuto jinak) je však povinna vložit všechny dokumenty do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

## 8 Oprávněné osoby

Ve věci obsahu, podmínek a plnění této dohody o úrovni služeb jsou oprávněny komunikovat následující osoby:

| Funkce ve vztahu k SLA | Za příjemce | | Za poskytovatele | |
|---|---|---|---|---|
| | Jméno | Kontakt | Jméno | Kontakt |
| Primární oprávněná osoba | Mgr. Tomáš Pokorný | 386 720 502<br>pokornyt@kraj-jihocesky.cz | Ing. Petr Šebesta | [redacted]<br>petr.sebesta@tmapy.cz |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Zástupce primární oprávněné osoby | Ing. František Beránek | 386 720 500<br>beranek@kraj-jihocesky.cz | Petr Havelka | [redacted]<br>petr.havelka@tmapy.cz |

## 9 Práva a povinnosti příjemce

9.1. Příjemce se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Příjemce se zejména zavazuje předávat Poskytovateli potřebné nebo důvodně Poskytovatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit Poskytovateli vzdálený přístup na provozní server. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.

9.2. Příjemce zajistí Poskytovateli pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Příjemce odpovídá za to, že řádný průběh prací Poskytovatele nebude rušen zásahy třetích osob.

9.3. Příjemce je povinen informovat Poskytovatele o všech opatřeních a zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

## 10 Práva a povinnosti poskytovatele

10.1. Poskytovatel se zavazuje do 30 dnů od uvolnění nové verze, upgrade či update softwarového vybavení, na které se vztahuje tato technická podpora dohodnutým a prokazatelným způsobem informovat příjemce a nabídnout možnost a podmínky implementace.

10.2. Poskytovatel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky příjemce ke způsobu provádění služeb.

**Příloha č. 2- Bezpečnostní pravidla pro poskytovatele**

Cílem těchto bezpečnostních pravidel je snižování kybernetických rizik a zvyšování účinnosti bezpečnostních opatření chránící Aktiva KÚ JK, ke kterým mají přístup Poskytovatelé.

## 1 Základní odpovědnosti Poskytovatele

Poskytovatel řešení:

a) Je povinen dodržovat požadavky na bezpečnost informací v souladu s platnými zákony ČR.
b) Odpovídá za své řešení/dodávku/správu tak, aby respektovalo požadavky na bezpečnost KÚ JK, zabránilo bezpečnostním incidentům a stavu kybernetického nebezpečí.
c) Odpovídá za dodávku a implementaci řešení v požadované kvalitě i z pohledu bezpečnosti.
d) Ručí za trvalé zachování mlčenlivosti všech svých pracovníků i po ukončení smluvního vztahu s úřadem.

Poskytovatel je povinen akceptovat použití prostředků bezpečnostního auditu, které mohou být útvarem IT využity k sledování aktivit v prostředí ICT/IS či aktivity procházejících přes toto prostředí.

## 2 Ochrana Aktiv

Poskytovatel se před vlastním **přístupem** k datům a informacím KÚ JK musí zavázat mlčenlivostí. Tzn., že platí povinnost Poskytovatele se zavázat a také povinnost pracovníků KÚ JK (prioritně ve smlouvě, prohlášením Poskytovatele, formulářem, …) zavázat Poskytovatele a nezpřístupnit data a informace Poskytovateli dříve, než dojde k jeho závazku mlčenlivosti (tj. podpisu NDA – Non Disclosure Agreement či CA – Confidentiality Agreement).

## 3 Přístup k ICT/IS

Přihlášení Poskytovatele do sítě KÚ JK musí podléhat kontrole přístupu na základě autorizace po předchozí autentizaci, včetně autentizace přes VPN v případě užití VPN klienta. Přihlašovací proces do VPN a do Windows domény poskytuje základní bezpečnostní funkce – nikdy se nezobrazuje vkládané heslo a heslo není nikde přenášeno a ukládáno v nezašifrované formě. Přístup ke službám ICT/IS je vždy zajištěn přes proces autentizace, autorizace a bezpečnostního auditu.

## 4 Ochrana před škodlivým softwarem

Poskytovatel je povinen:

a) Centrálně organizovat zabezpečení svých koncových stanic v připojeních do své infrastruktury (např. řízení personálních firewallů, antivirového SW atd.) a to minimálně na úrovni standardů KÚ JK. Standardy KÚ JK se řídí zákonem č. 181/2014 Sb. Zákon o kybernetické bezpečnosti a zejména vyhláškou č. 82/2018 Sb. Vyhláška o kybernetické bezpečnosti a dále bezpečnostními doporučeními NCKB pro administrátory v aktuálně platné verzi. Poskytovatel by měl v přiměřené míře splňovat požadavky uvedených dokumentů.
b) Obsahem antivirové ochrany jsou taková opatření technického a administrativního charakteru, která vedou k detekci a následnému odstranění infiltrujícího software u všech prostředků provozovaných v rámci infrastruktury Poskytovatele.
c) Poskytovatel musí na své straně definovat zásady bezpečného užívání Internetu a s těmito zásadami seznámit veškerý personál užívající ICT prostředky infrastruktury Poskytovatele.
d) Poskytovatel musí na pracovních stanicích v jeho odpovědnosti zajistit bezpečné nakonfigurování prohlížečů obsahu Internetu (např. www prohlížeče).

## 5 Řízení bezpečnostních rizik

Poskytovatel je povinen zajistit, že:

a) Hesla pracovníků Poskytovatele nebudou zaznamenávána v otevřené podobě.
b) Vzájemnou spolupráci a komunikaci mezi Poskytovatelem a KÚ JK při řešení ICT bezpečnostní rizik

## 6 Hlášení

Poskytovatel je povinen KÚ JK hlásit:

a) nestandardní situace při práci v ICT/IS;
b) bezpečnostní události nad ICT/IS;

c) bezpečnostní slabiny v ICT/IS Objednatele.

## 7 Kontrola a audit Poskytovatele

KÚ JK má obecné právo auditu prostředí Poskytovatele za účelem ověření dodržování Bezpečnostních pravidel Objednatele či za účelem ověření zabezpečení dat a informací na ICT prostředcích Poskytovatele, a to minimálně 1x za 12 měsíců.

## 8 Ošetření výjimek

Ve výjimečných případech je možno vyhlásit výjimku z dodržování bezpečnostních pravidel. Udělení výjimek ze stanovených pravidel se provádí na základě požadavku zaslaného manažerovi kybernetické bezpečnosti, který má právo výjimku udělit.

Schváleno: Bezpečnostní komise – Výbor pro řízení kybernetické bezpečnosti

**Příloha č. 3- Ochrana a zpracování osobních údajů**

1. Poskytovatel a příjemce se zavazují, v souvislosti s touto smlouvou, postupovat v souladu s platným Obecným nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, ze dne 27. dubna 2016 (dále jen Nařízení).
2. Poskytovatel bere na vědomí, že se ve smyslu všech výše uvedených právních předpisů považuje a bude považovat za zpracovatele osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi. Příjemce je a bude nadále považován za správce osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi.
3. Ustanovení o vzájemných povinnostech správce a zpracovatele při zpracování osobních údajů 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.
4. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat pouze a výlučně ty osobní údaje, které jsou nutné k výkonu jeho činnosti dle této smlouvy.
5. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje dle této smlouvy pouze a výlučně po dobu účinnosti této smlouvy, stanovené v čl. 9 smlouvy „Závěrečná ustanovení“.
6. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem stanoveném v předmětu Servisní smlouvy.
7. 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.
8. Zpracovatel je povinen zajistit, že osoby, jimiž bude provádět plnění dle této smlouvy, se zavážou k mlčenlivosti ohledně veškeré činnosti související s touto smlouvou, zejm. pak k mlčenlivosti ve vztahu ke všem osobním údajům, ke kterým budou mít přístup, nebo s kterými přijdou do kontaktu.
9. 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, zejm. pak osobní údaje zabezpečit vůči náhodnému či nezákonnému zničení, ztrátě, změně, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jinému způsobu zpracování v rozporu s Nařízením.
10. 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.
11. 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.
12. 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 a umožnit mu případnou kontrolu, audit či inspekci dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření.
13. Po skončení účinnosti této smlouvy nebo v případě předčasného ukončení, je zpracovatel povinen všechny osobní údaje, které má v držení vymazat, a pokud je dosud nepředal správci, předat je správci a dále vymazat všechny existující kopie. Povinnost uvedená v tomto článku neplatí, stanoví-li právní předpis EU, případně vnitrostátní právní předpis zpracovateli osobní údaje ukládat i po skončení účinnosti této smlouvy.