



KUMSP00ZETVO

Veřejná zakázka č. 136/2021

**Smlouva na poskytování servisní a technické podpory softwarových produktů
Microsoft****I.
Smluvní strany**

MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ - KRAJSKÝ ÚŘAD		
ČÍSLO SMLOUVY (DODATKU) -5-		
00315 poř. číslo	2022 rok	INF zkr. odb.

1. Moravskoslezský kraj

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

(dále jen „objednatel“)

a

2. XEVOS Solutions s.r.o.

se sídlem: 28. října 1584/281, Hulváky, 709 00 Ostrava
zastoupena: [REDACTED]
IČO: 27831345
DIČ: CZ27831345
bankovní spojení: Fio banka, a.s.
číslo účtu: 2500450242/2010
Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, sp. zn. C 37006

(dále jen „poskytovatel“)

**II.
Základní ustanovení**

1. Tato smlouva je uzavřena dle § 1746 odst. 2 a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“); práva a povinnosti stran touto smlouvou neupravená se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v čl. I této smlouvy jsou v souladu se skutečností v době uzavření této smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení písemně druhé smluvní straně. Při změně identifikačních údajů smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke smlouvě dodatek.
3. Poskytovatel prohlašuje, že bankovní účet uvedený v čl. I odst. 2 této smlouvy je bankovním účtem zveřejněným ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“). V případě změny účtu poskytovatele je poskytovatel povinen doložit vlastnictví k novému účtu, a to kopií příslušné smlouvy nebo potvrzením peněžního ústavu; je-li poskytovatel plátcem DPH, musí být nový účet zveřejněným účtem ve smyslu předchozí věty.
4. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto jednání oprávněny.
5. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu plnění podle této smlouvy.
6. Poskytovatel prohlašuje, že není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů (člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu, v jehož čele není člen vlády), nebo jím

Servisní a technická podpora softwarových produktů Microsoft

ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25% účast společníka v obchodní společnosti. Poskytovatel bere na vědomí, že pokud je uvedené prohlášení nepravdivé, bude smlouva považována za neplatnou.

7. Osoby oprávněné jednat za smluvní strany ve věci této smlouvy a osoby oprávněné za objednatele vystavovat požadavky na provedení služeb jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy (dále jen „oprávněné osoby“). V případě změny oprávněných osob dle předchozí věty jsou smluvní strany povinny se navzájem o těchto změnách neprodleně informovat; v případě takových změn není nutné k této smlouvě uzavírat dodatek.

III.

Předmět a účel smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele provádět pro objednatele **servisní a technickou podporu softwarových produktů a služeb Microsoft** uvedených v příloze č. 1 této smlouvy, která zahrnuje poradenské služby, konzultace, řešení technických problémů, instalaci, konfiguraci a další práce spojené s provozováním těchto produktů v prostředí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje (dále jen „podpora“ nebo „služby“) a závazek objednatele za provedené služby platit sjednanou cenu. Podrobná specifikace podpory je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Služby poskytované dle této smlouvy se dělí na služby reaktivní a proaktivní podpory:
 - a) **Reaktivní** podpora představuje služby s garantovanou odezvou dle priority požadavku a spočívá v poskytování technické podpory, která bude poskytnuta na základě nahlášení požadavku oprávněnou osobou objednatele a jeho přijetí poskytovatelem. Parametry reaktivní podpory jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy. Cílem reaktivní podpory je:
 - řešení požadavků vedoucí k obnovení provozu softwarových produktů Microsoft,
 - řešení požadavků vedoucí k odstranění chyb softwarových produktů Microsoft,(dále jen „služby reaktivní podpory“ či „reaktivní podpora“).
 - b) **Proaktivní** podpora zahrnuje zejména odborné konzultace, technické práce (např. konfigurace) a ostatní služby nespádající do reaktivní podpory, které jsou poskytovány na základě nahlášení požadavku oprávněnou osobou objednatele a jeho přijetí poskytovatelem. Parametry proaktivní podpory jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy. Cílem proaktivní podpory je:
 - optimalizace provozu softwarových produktů Microsoft,
 - plánování změn a rozvoje softwarových produktů Microsoft,
 - řešení požadavků na zvýšení dostupnosti a bezpečnosti služeb postavených na softwarových produktech Microsoft,(dále jen „služby proaktivní podpory“ či „proaktivní podpora“).
3. Služby dále zahrnují podporu administrátorů na straně objednatele při řešení výpadků, chyb a požadavků v rámci podporovaných technologií a požadavků koncových uživatelů softwarových produktů Microsoft, které administrátor na straně objednatele není schopen vyřešit. Služby rovněž zahrnují jednání s výrobcem software – Microsoft Corporation v rámci podporovaných technologií a řešení výrobních závad software.
4. Služby dle této smlouvy nezahrnují přímou technickou podporu koncových uživatelů softwarových produktů Microsoft a přímé řešení jejich požadavků.
5. Veškeré činnosti poskytované v rámci podpory budou probíhat v českém nebo slovenském jazyce.
6. Účelem této smlouvy je zajištění spolehlivého provozu a fungování produktů a služeb společnosti Microsoft Corporation provozovaných objednatelem.

IV. Místo a doba plnění

1. Služby, pro jejichž provedení je nezbytná osobní účast poskytovatele, budou prováděny v místě sídla objednatele, kterým je budova Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, 28. října 117, 702 18 Ostrava. Služby, u kterých nebude vyžadována forma osobní účasti poskytovatele, je poskytovatel oprávněn poskytnout z vlastních prostor. V konkrétních případech se mohou smluvní strany dohodnout jinak.
2. Část služeb, jejíž rozsah bude předem písemně odsouhlasen objednatelem (příčemž za písemnou formu se považuje též e-mailová komunikace oprávněných osob), je poskytovatel oprávněn poskytovat dálkovou formou z prostor poskytovatele (dále jen "vzdálený přístup").
3. Poskytovatel se zavazuje, že vzdálený přístup na základě této smlouvy bude využívat jen za účelem poskytování služeb dle této smlouvy. Porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení smlouvy.
4. Služby dle této smlouvy budou poskytovatelem prováděny ode dne nabytí účinnosti této smlouvy. Služby budou následně poskytovány na dobu neurčitou. Objednatel není povinen využít služby po celou dobu sjednanou dle předchozí věty. V případě vyčerpání finančního limitu ceny za služby dle čl. V odst. 6 této smlouvy bude poskytování služeb ukončeno.

V. Cena

1. Cena za poskytování služeb dle této smlouvy se skládá z těchto částí a činí:

	Cena poskytování služeb (bez DPH v Kč)	Cena poskytování služeb (s 21 % DPH v Kč)
Paušální cena služby reaktivní podpory dle čl. III odst. 2 písm. a) této smlouvy za měsíc	<i>9.000</i>	<i>10.890</i>
Cena za hodinu reaktivní podpory dle čl. III odst. 2 písm. a) této smlouvy	<i>1.150</i>	<i>1.391,50</i>
Cena za hodinu proaktivní podpory dle čl. III odst. 2 písm. b) této smlouvy	<i>900</i>	<i>1.089</i>

2. Paušální cena reaktivní podpory zahrnuje náklady poskytovatele zejména na zajištění personálních a provozních kapacit k poskytování služeb reaktivní podpory. Tato paušální cena bude poskytovateli uhrazena vždy za příslušný měsíc poskytování služeb bez ohledu na to, zda bude reaktivní podpora reálně poskytnuta.
3. Cena za hodinu (60 minut) reaktivní a/nebo proaktivní podpory dle čl. III odst. 2 této smlouvy je stanovena jako maximální. Objednatel uhradí poskytovateli cenu dle skutečného počtu hodin poskytnuté podpory.
4. Cena za čerpání reaktivní a/nebo proaktivní podpory za jeden měsíc poskytovaných služeb se stanoví (v souladu s cenami uvedenými v tabulce v odst. 1 tohoto článku smlouvy) jako součet částky odpovídající paušální ceně za reaktivní podporu a částce odpovídající ceně za poskytnutou reaktivní a proaktivní podporu v hodinách, která se vypočte jako součin pracnosti v člověkohodinách a hodinové sazby poskytovatele dle odst. 1 tohoto článku smlouvy.
5. Smluvní strany se dohodly, že minimální objem práce pro každou jednotlivě poskytnutou službu, u níž je cena stanovena dle odst. 1 tohoto článku smlouvy, je:

Servisní a technická podpora softwarových produktů Microsoft

- při práci vzdáleně – 30 minut,
 - při práci v místě plnění objednatele – 1 hodina.
6. Poskytovatel bere na vědomí, že celková cena za poskytnuté služby dle této smlouvy bez DPH nesmí překročit částku 1.950.000 Kč bez DPH.
 7. Součástí ceny za služby dle této smlouvy jsou veškeré náklady poskytovatele spojené s poskytováním služeb a nelze tuto cenu překročit s výjimkou uzavření dodatku k této smlouvě, který by úpravu výše ceny řešil a s výjimkou případů upravených v odst. 9 a 10 tohoto článku smlouvy.
 8. Poskytovatel, plátce DPH, odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty je stanovena v souladu s platnými právními předpisy. 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.
 9. V případě, že dojde ke změně zákonné sazby DPH, je poskytovatel k ceně za služby bez DPH povinen účtovat DPH v platné výši. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny ceny plnění v důsledku změny sazby DPH není nutno ke smlouvě uzavírat dodatek.
 10. Smluvní strany se dále dohodly, že cenu služeb dle odst. 1 tohoto článku pro příslušný rok poskytování, je poskytovatel oprávněn navýšit o hodnotu meziroční inflace spotřebitelských cen, kterou pro předchozí kalendářní rok stanoví Český statistický úřad, avšak nejdříve po 24 měsících poskytování služby, a to za předpokladu, že meziroční inflace bude za příslušný předchozí rok vyšší než 1,5 %. Ceny navýšené o tuto meziroční inflaci jsou cenami pro daný kalendářní rok nejvýše přípustné a v průběhu daného roku ve vztahu k inflačnímu navýšování neměnné. O provedeném navýšení cen je poskytovatel povinen objednatele písemně informovat. Písemná informace musí být podepsána oprávněnou osobou poskytovatele a musí obsahovat dotčený kalendářní rok, původní výši cen, použitou míru inflace a nově stanovené ceny dle jednotlivých položek. Bude-li chybně uveden kalendářní rok, chybně uvedeny ceny původní, chybně stanovena míra inflace nebo chybně proveden výpočet nových cen, nemusí objednatel nově stanovené ceny akceptovat, a to až do zaslání nové bezchybné písemné informace o navýšení cen. Písemná informace s náležitostmi dle tohoto odstavce smlouvy je nezbytnou podmínkou k uplatnění cen navýšených dle tohoto odstavce smlouvy.

VI.

Vystavování požadavků na služby a akceptační procedury

1. Poskytování služeb bude probíhat na základě vystavených požadavků oprávněnými osobami objednatele (dále jen „požadavky“).
2. Všechny požadavky musí být nahlášeny poskytovateli jedním z níže uvedených komunikačních kanálů, jinak nebudou považovány za oznámené. Po vzájemné dohodě je možné pro příjem a vyřizování požadavků využít i jiné způsoby. Komunikačními kanály pro vystavování, příjem a vyřízení požadavků jsou:
 - Service desk objednatele,
 - e-mail poskytovatele: [REDACTED]
 - telefonická linka poskytovatele: [REDACTED]
3. Smluvní strany definovaly kategorie a priority požadavků, přičemž smluvní strany souhlasí s použitím kritérií uvedených v příloze č. 1 této smlouvy k identifikaci priority požadavku. Kategorii požadavku a stupeň priority určuje vždy objednatel. Objednatel může zaslat požadavek na provedení proaktivní podpory poskytovateli přímo, nebo si nejprve od poskytovatele vyžádat zpracování nabídky a na jejím základě pak vystavit požadavek na službu. Zpracování nabídky poskytovatelem je součástí služby a je poskytováno bez nároku na odměnu.

Servisní a technická podpora softwarových produktů Microsoft

4. Poskytování služeb podle této smlouvy bude akceptováno objednatelem na základě měsíčně předkládaného akceptačního protokolu podepsaného oběma smluvními stranami. Součástí akceptačního protokolu je vždy měsíční výkaz práce obsahující identifikaci odvedených činností poskytovatele na vyřešených požadavcích (rozdělených na reaktivní a proaktivní podporu), pracnost těchto činností v hodinách, hodinovou sazbu dle čl. V odst. 1 této smlouvy a celkovou cenu za vyřešení požadavku.
5. Objednatel je povinen sdělit své stanovisko k vykázaným službám v akceptačním protokolu dle předchozího odstavce této smlouvy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od předložení akceptačního protokolu. Objednatel je v případě, kdy odmítne protokol akceptovat, povinen uvést, v čem konkrétně namítá jeho nesprávnost a umožnit poskytovateli nápravu. Odpovědnosti smluvních stran budou v závislosti na specifikách situace a charakteru vad řešeny dohodou smluvních stran.
6. Objednatel není povinen převzít (akceptovat) plnění poskytovatele, které nebylo poskytnuto řádně nebo včas nebo nebylo v souladu s podmínkami stanovenými v této smlouvě.

VII.

Platební a fakturační podmínky

1. Zálohy na platby nejsou sjednány. Smluvní strany se v souladu se zákonem o DPH dohodly na dílčím plnění v rozsahu skutečně poskytnutých služeb za jedno čtvrtletí.
2. Podkladem pro úhradu ceny za služby bude faktura, vystavená poskytovatelem, která bude mít náležitosti stanovené obecně závaznými právními předpisy a touto smlouvou (dále jen „faktura“).
3. Cena za služby bude fakturována za uplynulé čtvrtletní období poskytování podpory, a to vždy ve výši, která odpovídá skutečně poskytnutému rozsahu (tj. počtu hodin) podpory v tomto období. Poskytovatel na základě schváleného akceptačního protokolu a v souladu s čl. V odst. 4 této smlouvy vystaví souhrnnou fakturu na:
 - paušální platbu za služby reaktivní podpory,
 - platbu za provedené práce reaktivní podpory,
 - platbu za provedené práce proaktivní podpory.
4. Přílohou faktury musí být schválené akceptační protokoly za příslušné měsíce pro fakturované období. Bez přiložených odsouhlasených akceptačních protokolů nebude objednatel vystavenou fakturu akceptovat a ani hradit.
5. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad bude poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
 - a) číslo smlouvy objednatele, číslo veřejné zakázky (tj. 136/2021), IČO objednatele,
 - b) předmět smlouvy, tj. text „Servisní a technická podpora softwarových produktů Microsoft“,
 - c) označení banky a čísla účtu, na který musí být zaplacen (pokud je číslo účtu odlišné od čísla účtu uvedeného v čl. I odst. 2, je poskytovatel povinen v souladu s čl. II odst. 2 a 3 této smlouvy informovat objednatele),
 - d) lhůtu splatnosti faktury,
 - e) označení osoby, která fakturu vyhotovila, včetně jejího podpisu a kontaktního telefonu,
 - f) označení útvaru objednatele, který případ likviduje (odbor informatiky).
6. Faktura za poskytování služeb bude poskytovatelem vystavena do 30 dnů ode dne ukončení čtvrtletního období poskytování podpory dle odst. 3 tohoto článku smlouvy.

Servisní a technická podpora softwarových produktů Microsoft

7. Povinnost zaplatit cenu za služby je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
8. Lhůta splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli. Doručení faktury se provede osobně oproti podpisu zmocněné osoby objednatele, doručenkou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, doručením do datové schránky, nebo elektronicky na adresu elektronické podatelny: posta@msk.cz.
9. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu faktury. Vrácením vadné faktury poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení opravené faktury objednateli.
10. Objednatel uplatní institut zvláštního způsobu zajištění daně dle § 109a zákona o DPH a hodnotu plnění odpovídající dani z přidané hodnoty uvedené na faktuře uhradí v termínu splatnosti této faktury stanoveném dle smlouvy přímo na osobní depozitní účet poskytovatele vedený u místně příslušného objednatel daně v případě, že:
 - a) poskytovatel bude ke dni poskytnutí úplaty nebo ke dni uskutečnění zdanitelného plnění zveřejněn v aplikaci „Registr DPH“ jako nespolehlivý plátc, nebo
 - b) poskytovatel bude ke dni uskutečnění úplaty nebo ke dni zdanitelného plnění v insolvenčním řízení, nebo
 - c) bankovní účet poskytovatele určený k úhradě plnění uvedený na faktuře nebude správcem daně zveřejněn v aplikaci „Registr DPH“.

Tato úhrada bude považována za splnění části závazku odpovídající příslušné výši DPH sjednané jako součást smluvní ceny za předmětné plnění. Objednatel nenese odpovědnost za případné penále a jiné postihy vyměřené či stanovené správcem daně poskytovateli. Objednatel nenese odpovědnost za případné penále a jiné postihy vyměřené či stanovené správcem daně poskytovateli v souvislosti s potenciálně pozdní úhradou DPH, tj. po datu splatnosti této daně.

VIII.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Není-li stanoveno touto smlouvou výslovně jinak, řídí se vzájemná práva a povinnosti smluvních stran ustanoveními § 2586 a následujícími občanského zákoníku.
2. Poskytovatel je zejména povinen:
 - a) Poskytnout služby řádně a včas. Poskytnuté služby musí odpovídat příslušným právním předpisům, normám nebo jiné dokumentaci vztahující se k jejich provedení.
 - b) Informovat objednatele o jakýchkoliv skutečnostech, které mohou mít zejména vliv na plnění této smlouvy nebo na bezpečnost informací či vznik škody objednateli, neprodleně poté, co se o nich dozví.
 - c) Umožnit objednateli kontrolu poskytování služeb kdykoliv v průběhu jejich poskytování. Pokud objednatel zjistí, že poskytovatel neposkytuje služby řádně či jinak porušuje svou povinnost, poskytne poskytovateli lhůtu k nápravě; neučiní-li tak poskytovatel ve stanovené lhůtě, je objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit.
 - d) Odstranit zjištěné vady a nedodělky na své náklady.
 - e) Dbát při poskytování služeb dle této smlouvy na ochranu životního prostředí a dodržovat platné technické, bezpečnostní, zdravotní, hygienické a jiné předpisy, včetně předpisů týkajících se ochrany životního prostředí.
 - f) Postupovat při poskytování služeb s odbornou péčí.

Servisní a technická podpora softwarových produktů Microsoft

3. Objednatel je zejména povinen poskytnout poskytovateli součinnost nutnou k poskytnutí služeb.
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 v systémech Microsoft, které jsou předmětem podpory dle této smlouvy, je poskytovatel povinen informovat objednatele neprodleně poté, co taková situace nastane anebo se o ni dozví.
5. Objednatel se zavazuje po nabytí účinnosti této smlouvy svolat do svého sídla úvodní informační schůzku, kde bude s poskytovatelem dohodnut způsob a časový harmonogram poskytování služeb. Zároveň na této schůzce objednatel seznámí poskytovatele se svými interními pravidly, které se vztahují k plnění této smlouvy. Schůzka bude realizována nejpozději do 3 týdnů od nabytí účinnosti této smlouvy a poskytovatel je povinen se této schůzky zúčastnit. Smluvní strany se zavazují pořídit z úvodní schůzky zápis, ve kterém budou uvedeny všechny podstatné informace zejména související s poskytováním služeb. Smluvní strany berou na vědomí, že úvodní informační schůzka může proběhnout také videokonferenční formou. Poskytovatel bere na vědomí, že jeho účast na úvodní informační schůzce není poskytováním reaktivní či proaktivní podpory a není oprávněn po objednateli požadovat úhradu jakýchkoliv nákladů v souvislosti s účastí na této schůzce.
6. Poskytovatel se zavazuje služby poskytovat prioritně vlastním jménem a na vlastní náklady a odpovědnost. Poskytovatel je oprávněn využít jiných poddodavatelů jen s předchozím písemným souhlasem objednatele. To neplatí v případě využití poddodavatele MICROSOFT s. r. o., se sídlem Vyskočilova 1561/4a, 140 00 Praha 4, IČO: 47123737.
7. Poskytovatel odpovídá za poskytování služeb jednotlivými poddodavateli, jako by je poskytoval sám.
8. Poskytovatel je povinen si po dobu plnění této smlouvy zajistit aktivní přístup k Premier support for Partners společnosti Microsoft Corporation.

IX.

Klasifikace a ochrana informací, ochrana osobních údajů, úprava vztahů souvisejících s bezpečností

1. Není-li stanoveno touto smlouvou výslovně jinak, je tímto článkem smlouvy mezi smluvními stranami upravena zejména bezpečnost informací, ochrana 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 poskytovatel seznámen po nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Pro zajištění dostatečné ochrany informačních aktiv klasifikuje objednatel data do klasifikačních skupin:
 - a) veřejné, které jsou označeny písmenem „W“,
 - b) neveřejné, které jsou označeny písmenem „N“,
 - c) chráněné, které jsou označeny písmenem „CH“.
3. Za důvěrné informace jsou dle této smlouvy považovány veškeré informace poskytnuté vzájemně, zejména informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s touto smlouvou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny, a to za předpokladu, že jsou předmětné informace označeny jako důvěrné informace.

4. Za důvěrné informace se výslovně považují rovněž veškerá uživatelská data, údaje či informace, obsažené v informačních systémech, jichž se plnění této smlouvy dotýká. V případě, že budou poskytovateli zpřístupněny osobní údaje, jsou pro účely této smlouvy považovány za neveřejné či chráněné informace.
5. Poskytovatel se zavazuje, že neveřejné či chráněné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, nezkopíruje a neumožní jejich zkopírování ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním této smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
6. Poskytovatel je povinen zlikvidovat veškeré neveřejné či chráněné informace, které se dověděl v průběhu plnění této smlouvy poté, co bude plnění z této smlouvy ukončeno, ať už splněním anebo jiným způsobem zániku této smlouvy.
7. Poskytovatel je povinen veškeré neveřejné nebo chráněné informace získané v průběhu plnění této smlouvy přenášet přes veřejné přenosové linky zabezpečené šifrováním, přičemž musí být použitý silný šifrovací algoritmus (šifrování AES-256, heslo min. 17 znaků a kombinace znaků ze všech kategorií – velká písmena, malá písmena, číslice a speciální znaky).
8. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy ohledně důvěrných informací se nevztahuje na informace, které:
 - a) mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy (např. otevřená data),
 - b) byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - c) jsou známy nebo byly zveřejněny jinak než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - d) poskytovatel je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - f) smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
9. 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.
10. Poskytovatel je zejména povinen:
 - a) Zajistit seznámení všech pracovníků (vlastních zaměstnanců i poddodavatelů), kteří se budou podílet na poskytování služeb (ať už osobně v místě plnění nebo vzdáleným přístupem) s pravidly a postupy bezpečnosti informací Krajského úřadu Moravskoslezského kraje (dále jen „KÚ MSK“) a s pravidly pro vzdálený přístup, s nimiž bude poskytovatel seznámen objednatelem bezprostředně po nabytí účinnosti této smlouvy.
 - b) Řídit se při poskytování služeb pokyny objednatele a aktuálními interními pravidly objednatele, definovanými zejména ve Směrnici informační a kybernetické bezpečnosti KÚ MSK a v oblasti bezpečnosti práce a ochrany zdraví a požární ochrany, k nimž bude poskytovatel proškolen objednatelem bezprostředně po nabytí účinnosti této smlouvy.
 - c) Zajistit, aby jeho pracovníci (včetně poddodavatelů), kteří budou přítomni v prostorách objednatele, dodržovali všechny bezpečnostní předpisy tak, jak s nimi byli seznámeni objednatelem, zejména co se týče fyzických přístupů do zabezpečených prostor KÚ MSK.
11. Poskytovatel objednateli odpovídá za to, že dokumenty a soubory dat, které mu v rámci plnění předmětu smlouvy předal:

- a) jsou kopiemi originálů příslušných dokumentů a souborů dat poskytovatele,
 - b) neobsahují žádné infiltrační prostředky,
 - c) že k nim má práva na jejich šíření, instalaci, konfiguraci a správu, která mu umožňují s nimi nakládat a dále je poskytovat tak, jak je sjednáno v této smlouvě.
12. Poskytovatel bere na vědomí, že jeho aktivity prováděné na zařízeních objednatele prostřednictvím vzdáleného přístupu, budou monitorovány a uchovávány.
 13. Při plnění této smlouvy může dojít ke zpřístupnění osobních údajů, které však nemá povahu zpracování osobních údajů. Smluvní strany prohlašují, že objednatel je v pozici objednatel osobních údajů a poskytovatel je v pozici poskytovatel osobních údajů ve smyslu čl. 4 Nařízení 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), [dále jen „Nařízení“].
 14. Poskytovatel je povinen zachovat mlčenlivost o osobních údajích, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy. Povinnost zachování mlčenlivosti a zajištění ochrany osobních údajů zůstává v platnosti neomezeně dlouho i po ukončení platnosti a účinnosti této smlouvy.
 15. Poskytovatel není oprávněn uvolnit, sdělit ani zpřístupnit jakékoliv třetí osobě žádné osobní údaje, se kterými přišel do styku při plnění této smlouvy, bez předchozího písemného pokynu objednatele či pokud tak není povinen činit na základě plnění povinností dle platného právního předpisu.
 16. Poskytovatel je povinen zajistit veškerá nezbytná opatření k zabezpečení osobních údajů dle článku 32 odst. 4 Nařízení.
 17. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění předmětu a účelu této smlouvy.
 18. Je-li pro účely plnění této smlouvy nezbytné poskytnout poskytovateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje o činnosti objednatele, je poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
 19. Smluvní strany se dohodly, že vzájemná práva a povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů, neupravená touto smlouvou se řídí příslušnými právními předpisy, zejména Nařízením. Smluvní strany prohlašují, že dodržují Nařízení a další příslušné právní předpisy.
 20. Smluvní strany se dohodly, že se veškerá práva a povinnosti smluvních stran vztahující se k ochraně osobních údajů dle této smlouvy přiměřeně použijí též na 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 plnění této smlouvy.

X.

Práva z vadného plnění

1. Poskytnuté služby mají vady, jestliže neodpovídají požadavkům uvedeným v této smlouvě, příslušným právním předpisům, normám nebo jiné dokumentaci vztahující se k poskytnutí služeb.
2. Objednatel má právo z vadného plnění z vad, které mají služby při jejím poskytnutí, byť se vada projeví až později. Objednatel má právo z vadného plnění také z vad, pokud je poskytovatel způsobil porušením své povinnosti.
3. Vady poskytnutých služeb dle odst. 2 tohoto článku budou poskytovatelem odstraněny bezplatně, a to ve lhůtě, která odpovídá sjednané době pro vyřešení požadavku v rámci reaktivní podpory v prioritě *kritická* dle části C odst. 10 přílohy č. 1 této smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě jinak.
4. Odstranění vady poskytovaných služeb poskytovatel objednateli předá písemným protokolem.

Servisní a technická podpora softwarových produktů Microsoft

XI. Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel je povinen uhradit objednateli škodu, která mu vznikla vadným plněním, a to v plné výši. Poskytovatel rovněž objednateli uhradí náklady vzniklé při uplatňování práv z vadného plnění.
2. Poskytovatel prohlašuje, že po celou dobu plnění svého závazku z této smlouvy bude mít sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetím osobám vyplývající z dodávaného předmětu plnění s limitním plněním na jednu pojistnou událost minimálně 10 mil. Kč, s maximální výší spoluúčasti 50 tis. Kč (nebo max. 0,5 % v případě, že bude spoluúčast uvedena v procentech). Pojištění dle tohoto odstavce musí obsahovat krytí škod způsobené na majetku a zdraví třetích osob.
3. Poskytovatel je povinen předat objednateli při podpisu této smlouvy kopie pojistných smluv včetně všech dodatků nebo certifikáty příslušných pojišťoven prokazující existenci pojištění (dobu trvání pojištění, jeho rozsah, pojištěná rizika, pojistné částky, roční limity a sublimity plnění a výši spoluúčasti). Certifikát dle předchozí věty nesmí být starší 1 měsíce. Poskytovatel je povinen mít pojištění dle odst. 2 po celou dobu plnění této smlouvy, přičemž lze v tomto období provést změnu pojišťovatele, či jinak pojištění přepojistit. Poskytovatel je povinen předložit, po celou dobu plnění této smlouvy, do 5 pracovních dnů od vyžádání objednatelem, kopie pojistných smluv či certifikát prokazující existenci pojištění dle předchozího odstavce.
4. V případě, že při činnosti prováděné poskytovatelem dojde ke způsobení prokazatelné škody objednateli nebo třetím osobám, která nebude kryta pojištěním sjednaným ve smyslu odstavce 2 tohoto článku, bude poskytovatel povinen tyto škody uhradit z vlastních prostředků.

XII. Sankce

1. Pokud poskytovatel neposkytne služby včas, tj. v rozporu s čl. IV odst. 4 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý započatý den prodlení.
2. V případě, že poskytovatel nedodrží dobu reakce dle části C přílohy č. 1 této smlouvy, je povinen objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každou započatou hodinu, která překračuje garantovanou reakční dobu, pokud se smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě jinak.
3. V případě, že poskytovatel nedodrží maximální dobu vyřešení požadavku dle části C přílohy č. 1 této smlouvy, je povinen objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 300 Kč za každou započatou hodinu, která překračuje maximální dobu servisního zásahu, pokud se smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě jinak.
4. V případě, že se poskytovatel nezúčastní úvodní informační schůzky dle čl. VIII odst. 5 této smlouvy je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 30.000 Kč.
5. V případě porušení povinnosti poskytovatele zajištění aktivního přístupu k Premier support for Partners společnosti Microsoft Corporation dle čl. VIII odst. 8 této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení s plněním této povinnosti.
6. V případě porušení povinností poskytovatele k ochraně důvěrných informací dle čl. IX této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý jednotlivý případ.
7. V případě porušení povinností poskytovatele dle čl. XI odst. 2 a 3 této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý započatý den prodlení s plněním těchto povinností.

8. Pro případ prodlení se zaplacením ceny za služby této smlouvy sjednávají smluvní strany úrok z prodlení ve výši stanovené občanskoprávními předpisy.
9. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty, a to v plné výši.

XIII. Zánik smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že smlouva zaniká:
 - a) dohodou smluvních stran;
 - b) jednostranným odstoupením od smlouvy pro její podstatné porušení druhou smluvní stranou, přičemž podstatným porušením smlouvy se rozumí zejména:
 - neposkytnutí služeb v době plnění dle čl. IV této smlouvy nebo jiném smluvními stranami dohodnutém termínu,
 - nedodržení smluvních ujednání o právech z vadného plnění,
 - opakované porušení (tj. minimálně 2x) povinností poskytovatele sjednaných v čl. VIII až XI této smlouvy,
 - neuhrazení ceny za poskytnuté služby objednatelem po druhé výzvě poskytovatele k uhrazení dlužné částky, přičemž druhá výzva nesmí následovat dříve než 30 dnů po doručení první výzvy;
 - c) písemnou výpověďí kterékoliv smluvní strany, doručenou druhé smluvní straně, s výpovědní dobou v délce **3 měsíců**, která začne běžet prvního dne v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
2. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v těchto případech:
 - a) bylo-li příslušným soudem rozhodnuto o tom, že poskytovatel je v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (a to bez ohledu na právní moc tohoto rozhodnutí);
 - b) podá-li poskytovatel sám na sebe insolvenční návrh.
3. Odstoupení od této smlouvy musí být písemně oznámeno druhé smluvní straně a je účinné dnem doručení tohoto oznámení druhé smluvní straně.
4. Odstoupením nebo výpovědí této smlouvy nezaniká nárok oprávněné strany na zaplacení smluvních pokut a náhradu škody.
5. Pro účely této smlouvy se pod pojmem „bez zbytečného odkladu“ dle § 2002 občanského zákoníku rozumí „nejpozději do 3 týdnů“.
6. V případě předčasného ukončení této smlouvy se smluvní strany zavazují jednat o uzavření dohody upravující jejich vzájemné nároky, vzešlé z předčasného ukončení této smlouvy.
7. V případě ukončení smlouvy (řádného i předčasného) má objednatel právo s pomocí provozně-technické a uživatelské dokumentace (definované objednatelem) doložené v editovatelné podobě (např. ve formátu .doc, .xlsx, Visio, Archi) pokračovat zajištění služeb a, a to buď samostatně, nebo s jiným poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje v takovém případě splnit tyto povinnosti:
 - a) poskytnout požadovanou součinnost v souvislosti s předáním podpory a zajištění služeb novému poskytovateli nebo objednateli, včetně potřebných licencí,

- b) poskytnout veškeré relevantní dokumentace k podpoře zajištění služeb a ke všem datovým strukturám (modely, nastavení a další) v aktuálním stavu, které byly převzaty a vytvořeny v rámci poskytování služeb.

XIV. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem, kdy vyjádření souhlasu s obsahem návrhu smlouvy dojde druhé smluvní straně, nejdříve však dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“).
2. Doplnění nebo změnu této smlouvy lze provádět jen se souhlasem obou smluvních stran, a to pouze formou písemných, vzestupně číslovaných a takto označených dodatků.
3. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy třetí straně.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení v případě, kdy je smlouva uzavírána v běžné písemné podobě. V případě, že je smlouva uzavřena elektronicky, je smlouva vyhotovena v jednom elektronickém originálu. Smluvní strany jsou povinny provést veškeré kroky ke vzájemnému zpřístupnění elektronického originálu této smlouvy, opatřeného elektronickými podpisy obou smluvních stran.
5. Osobní údaje obsažené v této smlouvě budou Moravskoslezským krajem zpracovávány pouze pro účely plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy; k jiným účelům nebudou tyto osobní údaje Moravskoslezským krajem použity. Moravskoslezský kraj při zpracovávání osobních údajů dodržuje platné právní předpisy. Podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou uvedeny na oficiálních webových stránkách Moravskoslezského kraje www.msk.cz.
6. Zveřejnění této smlouvy v registru smluv ve smyslu zákona o registru smluv zajistí objednatel.
7. Nedílnou součástí této smlouvy je:

Příloha č. 1 – Podrobná specifikace služeb

Příloha č. 2 – Seznam oprávněných osob k jednání za smluvní strany ve věci smlouvy

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. 34/2338 ze dne 24.1.2022.....

V Ostravě dne: 18.02.2022

[Redacted signature area]

za objednatele
Ing. Tomáš Kotyza,
ředitel krajského úřadu



V Ostravě dne: 18.02.2022

[Redacted signature area]

za poskytovatele

Servisní a technická podpora softwarových produktů Microsoft



XEVOS Solutions s.r.o.
28. října 1584/281
709 00 Ostrava
IČ 27831345 DIČ CZ27831345
www.xevos.cz

Příloha č. 1 - Podrobná specifikace služeb

A. Produkty Microsoft provozované v prostředí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje (KÚ MSK), které jsou předmětem servisní a technické podpory dle čl. III odst. 1 této smlouvy

- Operační systémy MS Windows Server
- Active Directory KÚ (+ AAD=Azure Active Directory + ADFS= Active Directory Federation Services)
- Active Directory PO
- Exchange Server KÚ v hybridním režimu s MS365 (on-premise + online)
- Exchange Server PO (on-premise)
- Produkty skupiny M365
 - System center configuration manager,
 - aktualizace OS,
 - distribuce SW,
 - správa šifrování disků Bitlocker,
 - Endpoint configuration manager,
 - Intune,
 - správa mobilních zařízení,
 - Windows defender,
 - Teams (+ rozšiřující aplikace? – Planner....),
 - OneDrive,
 - internetové prohlížeče,
 - Data Loss Prevention,
 - vícefaktorové ověřování
 - VLSC
- MS SQL servery
- MS SharePoint
- MS Project

B. Činnosti, které budou poskytovány v rámci servisní a technické podpory

Činnosti v rámci proaktivní podpory dle čl. III odst. 2 písm. b) této smlouvy představují především:

- Určení potřeb krajského úřadu a krajské korporace a způsobu, jak je pomocí Microsoftu 365 a dalších řešení naplnit
- Vyhodnocení aktuální infrastruktury IT, možností jejího vylepšení
- Plánování dalšího rozvoje a plánu budoucích investic

Servisní a technická podpora softwarových produktů Microsoft

- Konfigurace služeb a systémů Microsoft na míru a přizpůsobení specifickým potřebám krajského úřadu
- Profylaktické prohlídky systémů Microsoft
- Návrhy na řešení bezpečnostních zranitelností produktů Microsoft
- Instalace aktualizací, opravných balíčků

Činnosti v rámci reaktivní podpory dle čl. III odst. 2 písm. a) této smlouvy představují především:

- Řešení technických či bezpečnostních problémů

C. Doba reakce a vyřešení požadavku

1. Služby poskytované v rámci podpory dle čl. III odst. 1 této smlouvy budou poskytovatelem poskytovány v režimu **8x5xNBD**, tzn. v rámci pracovních dnů v týdnu (tj. od pondělí do pátku, vyjma dnů pracovního klidu a státních svátků). Požadavky nahlášené po 15:00 se považují za nahlášené poskytovateli následující pracovní den v 7:00. Ohledně poskytování podpory se mohou smluvní strany v konkrétním případě dohodnout též písemně jinak, přičemž za písemnou formu je považována také dohoda provedená prostřednictvím e-mailové komunikace.
2. Požadavky objednatele budou řešeny poskytovatelem v následujících lhůtách:

Režim	Kategorie požadavku	Priorita	Doba reakce	Maximální doba vyřešení požadavku
5 x 8 (NBD)	Reaktivní podpora	Kritická	Do 4 hodin	do 8 hodin
5 x 8 (NBD)	Reaktivní podpora	Vysoká	Do 4 hodin	do následujícího pracovního dne
5 x 8 (NBD)	Reaktivní podpora	Nízká	Do 4 hodin	do 5 pracovních dnů
5 x 8 (NBD)	Proaktivní podpora	nespecifikováno	do následujícího pracovního dne	do 5 pracovních dnů

3. V požadavku uvede objednatel vždy kategorii požadavku (reaktivní/proaktivní podpora)
4. V požadavku na reaktivní podporu uvede objednatel:
 - prioritu,
 - postižené systémy,
 - popis, jak se závada projevuje.
5. V požadavku na proaktivní podporu uvede objednatel také:
 - popis konzultovaného problému,
 - způsob provedení (výstupu),
 - maximální časový rozsah poskytnuté podpory
 - termín vyřešení požadavku.

Servisní a technická podpora softwarových produktů Microsoft

6. Po nahlášení požadavku objednatelem kontaktuje poskytovatel oprávněné osoby objednatele v době reakce uvedené v tabulce v odst. 2 tohoto písmena přílohy a dohodne podrobnosti a způsob řešení požadavku. Požadavek bude vyřešen v nejkratší možné lhůtě s ohledem na jeho povahu a dopad na činnost objednatele, nejdéle však ve lhůtě stanovené v příloze této smlouvy (maximální doba vyřešení požadavku).
7. Za dílčí vyřešení požadavku se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti problému na nižší. Pokud poskytovatel provede takový zásah, je oprávněn snížit závažnost servisního záznamu (kategorii požadavku).
8. V případě, že objednatelem stanovený maximální časový rozsah na splnění požadavku na proaktivní podporu nebude odpovídat skutečnému časovému rozsahu, který poskytovatel potřebuje pro poskytnutí této podpory, je poskytovatel povinen neprodleně o této skutečnosti informovat objednatele, aby spolu dohodli další postup. Pro konkrétní požadavek proaktivní podpory může objednatel prodloužit maximální dobu vyřešení.
9. Po poskytnutí podpory objednatel potvrdí její poskytnutí poskytovateli, a to prostřednictvím Service Desku.
10. K identifikaci stupně priority požadavků jsou použita následující kritéria:
 - Priorita 1 – Kritická: Činnost daného produktu a na něj navázaného informačního systému (IS) je podstatně omezena, některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost produktu a IS. Funkce IS jsou natolik narušeny nebo omezeny, že dochází k významnému zpomalení výkonu; jeho funkce neodpovídají funkcím požadovaným a/nebo obvyklým a/nebo dochází ke ztrátám dat.
 - Priorita 2 – Vysoká: IS je funkční pouze částečně, je ovlivněn selháním nebo omezením některé z funkcí IS. Funkce jsou dostupné s náhodným omezením (omezení rozsahu funkce se projeví občas).
 - Priorita 3 – Nízká: IS je operativní, závada nemá vliv na činnost IS. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracovní zátěž v běžném provozu. Tato priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod IS.
11. Lhůty pro řešení požadavků objednatele jsou stanoveny takto:
 - Doba reakce se měří od založení tiketu v Service Desku objednatele, případně odesláním požadavku jiným komunikačním kanálem dle čl. VI odst. 2 této smlouvy, do prokazatelně uskutečněné reakce ze strany poskytovatele. Za reakci se považuje kontaktování pověřeného pracovníka objednatele pracovníkem poskytovatele, v návaznosti na oznámený požadavek pro započítání diskuse o jeho řešení.

- Maximální doba vyřešení požadavku se měří od založení tiketu v Service Desku objednatele, případně od odeslání požadavku jiným komunikačním kanálem dle čl. VI odst. 2 této smlouvy, do uzavření tiketu formou zapsání řešení do service desku nebo po dohodě s pověřenou osobou objednatele.
12. Pro incidenty nebo požadavky, u kterých poskytovatel zjistí, že vyžadují součinnost a/nebo dodatečné informace ze strany objednatele či třetí strany při pokusech o obnovení služeb či vyřešení požadavku, poskytovatel kontaktuje objednatele či třetí stranu s požadavkem na součinnost. Od momentu prokazatelného pokusu o kontakt po dobu, po kterou poskytovatel bude čekat na zpětnou reakci, či po dobu potřebnou pro vykonání činností na straně objednatele či třetí strany, se na straně poskytovatele pozastavuje měření doby reakce a doby vyřešení požadavku, do momentu, kdy je poskytovatel objednatelem požádán o pokračování v řešení incidentu nebo požadavku. O pozastavení měření doby obnovení služby a reakční doby v důsledku nečinnosti, resp. neposkytnutí zpětné reakce od třetí strany je poskytovatel povinen elektronicky informovat pověřeného pracovníka objednatele.
13. Plánované servisní zásahy do IS objednatele či jeho infrastruktury je možné provádět pouze v oznámených a oboustranně schválených časových oknech. Objednatel musí zajistit způsob koordinace plánovaných odstávek mezi poskytovatelem, objednatelem a třetími stranami. Doba plánovaného servisního zásahu se nezapočítává do dob uvedených v tabulce v odst. 2 této části, přílohy ke smlouvě.

Příloha č. 2 – Seznam oprávněných osob k jednání za smluvní strany ve věci smlouvy

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

Za objednatele:

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických a smluvních:

-
-
-

Osoby oprávněné jednat ve věcech mimořádných událostí a kybernetických bezpečnostních incidentů:

-

Osoby oprávněné vystavovat požadavky:

-
-
-
-
-

Servisní a technická podpora softwarových produktů Microsoft

Handwritten signature

- [REDACTED]

Za poskytovatele:

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických:

[REDACTED]

Osoby oprávněné jednat ve věch mimořádných událostí a kybernetických bezpečnostních incidentů:

[REDACTED]