



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



KUMSP00ZH7BN

Veřejná zakázka č. 090/2022

## Smlouva o poskytování služeb na Podporu software iTop a související služby

### I. Smluvní strany

#### 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: 200184-1650676349/0800  
(dále jen „objednatel“)

a

#### 2. Gappex s.r.o.

se sídlem: Na Cimbále 104/2, 143 00 Praha 4  
zastoupena: Ing. Daliborem Němcem, jednatelem  
IČO: 06835732  
bankovní spojení: Raiffeisen Bank  
číslo účtu: 491230002/5500  
Zapsána v obchodním  
rejstříku vedeném: u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou C 289441  
(dále jen „poskytovatel“)

MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ - KRAJSKÝ ÚŘAD		
ČÍSLO SMLOUVY (DODATKU) -1-		
03453 poř. číslo	2022 rok	107 zkr. odb.

### II. Základní ustanovení

1. Tato smlouva je uzavřena dle § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“); práva a povinnosti stran touto smlouvou neupravená se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v čl. I této smlouvy jsou v souladu se skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení písemně druhé smluvní straně. Při změně identifikačních údajů smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke smlouvě dodatek.
3. Je-li poskytovatel plátcem DPH, prohlašuje, že bankovní účet uvedený v čl. I odst. 2 této smlouvy je bankovním účtem zveřejněným ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“). V případě změny účtu 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, že je oprávněn k poskytování softwarových produktů dle této smlouvy a že neporušuje žádná autorská ani jiná práva žádné třetí strany.

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 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.

### III.

#### Vymezení pojmů

1. Pro účely této smlouvy se smluvní strany dohodly na následujícím vymezení pojmů:
- a) Pod pojmem **KÚ MSK** se rozumí Krajský úřad Moravskoslezského kraje.
  - b) Pod pojmem **technologické centrum kraje nebo „TCK“** se rozumí datové centrum Krajského úřadu Moravskoslezského kraje.
  - c) Pod pojmem **iTop** nebo **portál iTop** se rozumí open source aplikace provozovaná objednatelem pro centralizované řízení požadavků, incidentů a problémů (Service desk), správu konfigurační databáze (CMDB) včetně všech programových úprav, doplňků (Extensions) a doprogramovaných aplikací (Provozní deník, Opakované činnosti, Reporty).
  - d) Pod pojmem **služby** se rozumí provádění veškerých činností (služeb) vztahujících k portálu iTop dle čl.IV odst. 1 této smlouvy.
  - e) Pod pojmem **SLA** (Service Level Agreement) se rozumí definice rozsahu a kvality poskytované služby včetně časové dostupnosti.
  - f) Pod pojmem **Service Desk (SD)** se rozumí softwarové řešení, které objednatel využívá k zadávání a evidenci řešení uživatelských požadavků a incidentů.
  - g) Pod pojmem **CMDB (Konfigurační databáze)** se rozumí softwarové řešení, které objednatel využívá k evidenci hardware, aplikací, licencí a vazeb mezi nimi.
  - h) Pod pojmem **MD (Man-day, člověkodén)** se rozumí čas odpovídající práci jedné osoby po dobu 8 hodin.
  - i) Pod pojmem **člověkohodina** se rozumí čas odpovídající práci jedné osoby po dobu 1 hodiny.
  - j) Pod pojmem **technická podpora** se rozumí poskytování služeb poskytovatelem, za účelem zajištění provozuschopnosti portálu iTop.
  - k) Pod pojmem **konzultace** se rozumí poskytování konzultací a úprav nastavení jakožto i analýza k požadovanému nastavení a metodické služby k portálu iTop poskytovatelem, pouze na základě požadavku objednatele.
  - l) Pod pojmem **úpravy iTop** se rozumí softwarové úpravy portálu iTop provedené poskytovatelem na základě požadavku objednatele.

#### IV. Předmět a účel smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat na svoje náklady a riziko **komplexní služby podpory k portálu iTop** spočívající zejména v:
  - a) **Poskytování technické podpory** dle dohodnutého SLA, včetně instalací nových verzí, implementací jak v produkční, tak v testovací verzi iTopu. Součástí technické podpory jsou také všechny programové úpravy, změny a doplňky (Extensions) včetně doprogramovaných úprav „Provozní deník“, „Opakované činnosti“ a „Reporty“. Technická podpora taktéž obsahuje udržování stávající administrátorské a provozní dokumentace k iTopu včetně doplňování dokumentace o aktuální nastavení, úpravy a doplňky a proškolení pracovníků objednatele k instalovaným úpravám a doplněním
  - b) **Poskytování konzultací, metodických a analytických služeb** k provozu a nastavení portálu iTop jakožto i provedení samotného nastavení.
  - c) **Provádění dodatečných softwarových úprav** portálu iTop, vývoj dílčích modulů a integračních vazeb dle požadavků objednatele.
2. Služby budou poskytovány pro dvě instance iTopu a to produkční a testovací. Podpora bude prováděna v souladu s touto smlouvou a dle jejich příloh. **Podrobná specifikace služeb včetně podmínek jejich poskytování je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.**
3. Poskytovatel se v rámci poskytnutých služeb zavazuje provést školení uživatelů portálu iTOP v rozsahu minimálně 2 hodin a školení administrátorů (správců) portálu iTop v rozsahu minimálně 2 hodin za čtvrtletí k provedeným úpravám a změnám v nastavení a instalovaným doplněním a rozšířením portálu iTop.
4. Dodatečné softwarové úpravy (tj. služby dle odst. 1 písm. c) tohoto článku smlouvy) budou poskytovány vždy na základě požadavku objednatele. Předmětem požadavku musí být vždy specifikace předmětu (popis žádaného řešení, způsob provedení (výstupu), maximální časový rozsah a termín poskytnutí. Po obdržení požadavku poskytovatel do 3 pracovních dnů zašle objednateli předpokládaný rozsah poskytnutí konzultace či dodatečných softwarových úprav (v člověkohodinách) a předpokládaný termín splnění. Objednatel dle tohoto vyjádření poskytovatele požadavek závazně potvrdí či nepotvrdí. V případě, že objednatelem stanovený maximální časový rozsah nebude odpovídat skutečnosti, kterou poskytovatel požaduje pro jeho poskytnutí, je poskytovatel povinen neprodleně o této skutečnosti informovat objednatele, aby spolu dohodli další postup. Po provedení požadavku objednatel písemně potvrdí provedení poskytovateli; bez tohoto potvrzení není poskytovatel oprávněn požadovat úhradu za požadavek. Dodatečné softwarové úpravy a konzultace budou poskytnuty v maximálním rozsahu 96 MD za dobu trvání této smlouvy; poskytovatel bere na vědomí, že celkový rozsah softwarových úprav nemusí být objednatelem plně vyčerpán.
5. Objednatel je povinen za poskytnuté služby poskytovateli zaplatit sjednanou cenu.

#### V. Místo a doba plnění

1. Poskytovatel je povinen provádět plnění předmětu smlouvy, tj. poskytovat služby v místě plnění, kterým je budova Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, na adrese 28. října 117, 702 18 Ostrava, v době **od 1.10.2022** nebo **ode dne nabytí účinnosti této smlouvy**, pokud účinnosti nabude po uvedeném datu, a to **po dobu 24 měsíců**.
2. Poskytovatel je oprávněn poskytovat technickou podporu a konzultace dle této smlouvy (případně i jiné objednatelem požadované služby) z vlastních prostor pomocí prostředků dálkového přístupu.

## VI. Cena

1. Celková maximální cena za předmět plnění této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí:

Cena za poskytování služeb	Cena Kč bez DPH	Cena Kč s DPH
Provozní a technické služby (cena za 1 rok)	324.000,-	392.040,-
Konzultační a metodické služby, vývoj a úpravy modulů portálu iTop na zakázku (cena 1 člověkohodiny)	1.300,-	1.573,-
Konzultační a metodické služby, vývoj a úpravy modulů portálu iTop na zakázku (cena 48 MD, tj. 384 člověkohodin za 1 rok)	499.200,-	604.032,-
<b>Cena za 1 rok poskytování služeb</b>	<b>823.200,-</b>	<b>996.072,-</b>
Provozní a technické služby (cena za 2 roky)	648.000,-	784.080,-
Konzultační a metodické služby, vývoj a úpravy modulů portálu iTop na zakázku (cena 96 MD, tj. 768 člověkohodin za 2 roky)	998.400,-	1.208.064,-
<b>Celková cena za 2 roky poskytování služeb</b>	<b>1.646.400,-</b>	<b>1.992.144,-</b>

2. Cena za služby zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené se splněním jeho závazku z této smlouvy, tj. cenu předmětu plnění včetně dopravného, odměnu za poskytnutí případné licence, veškeré instalační a konfigurační práce apod. Cena je stanovena jako nejvýše přípustná a není jí možno překročit.
3. Je-li poskytovatel plátcem DPH, odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy; v případě, že dojde ke změně zákonné sazby DPH, je poskytovatel k ceně bez DPH povinen účtovat DPH v platné výši. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny ceny v důsledku změny sazby DPH není nutno k smlouvě uzavírat dodatek. V případě, že poskytovatel stanoví sazbu DPH či DPH v rozporu s platnými právními předpisy, je povinen uhradit objednateli veškerou škodu, která mu v souvislosti s tím vznikla.

## VII.

### Záznamy o poskytování služeb, předávání programových úprav

1. Poskytovatel se zavazuje vést o poskytovaných službách měsíční záznamy které budou podkladem pro fakturaci ceny za služby.
2. O předání a převzetí programových úprav iTopu dle předmětu plnění smlouvy poskytovatel sepiše bezodkladně předávací protokol, ve kterém objednatel prohlásí, zda úpravu přejímá či nikoli. Bude-li úprava vykazovat jakékoli vady či nedodělky, nebude objednatelem převzata a tyto vady či nedodělky budou uvedeny v předávacím protokolu spolu se lhůtou k jejich odstranění. Po odstranění vad bude poskytovatelem opětovně sepsán předávací protokol ve smyslu tohoto článku smlouvy.
3. Poskytovatel a objednatel jsou oprávněni uvést v záznamu o poskytování služeb a v předávacím protokolu cokoliv, co budou považovat za nutné.
4. Záznam o poskytování služeb a předávací protokol dle odst. 1 a 2 tohoto článku smlouvy musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
  - a) datum vyhotovení,
  - b) číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky (tj. 090/2022),

- c) popis poskytnutých služeb odpovídající jednoznačně jak obsahem, tak formátem technickým podmínkám a specifikacím dle členění této smlouvy,
- d) název, sídlo, IČO a DIČ objednatele a poskytovatele,
- e) jméno, vlastnoruční podpis, kontaktní telefon a e-mail zástupců objednatele a zástupců poskytovatele,
- f) datum předání a převzetí vč. označení doby začátku a konce prací
- g) označení útvaru objednatele, který případ likviduje (odbor informatiky).

## VIII.

### Platební a fakturační podmínky

1. Zálohové platby nebudou poskytovány.
2. Úhrada ceny za poskytování služeb bude hrazena **zpětně za čtvrtletí poskytování služeb**, a to na základě faktury vystavené poskytovatelem. Cena za provozní a technické služby včetně konzultací, metodické a analytické podpory bude za příslušné čtvrtletí vypočtena jako čtvrtina ceny za provozní a technické služby včetně konzultací, metodické a analytické podpory za 1 rok uvedená v čl. VI odst. 1 této smlouvy. Cena za vývoj a úpravy modulů portálu iTop v příslušném čtvrtletí bude stanovena jako součin skutečně poskytnutých člověkohodin a ceny za člověkohodinu dle čl. VI odst. 1 této smlouvy.
3. Je-li poskytovatel plátcem DPH, podkladem pro úhradu ceny za poskytnuté služby bude faktura, která bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona o DPH a náležitosti stanovené dalšími obecně závaznými právními předpisy. Není-li poskytovatel plátcem DPH, podkladem pro úhradu ceny bude faktura, která bude mít náležitosti účetního dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a náležitosti stanovené dalšími obecně závaznými právními předpisy.
4. Faktura musí dále obsahovat:
  - a) číslo smlouvy objednatele, číslo veřejné zakázky (tj. 090/2022), IČO objednatele,
  - b) označení fakturovaných prací dle odst. 2 tohoto článku smlouvy,
  - c) označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v čl. I odst. 2, je poskytovatel povinen o této skutečnosti v souladu s čl. II odst. 2 a 3 této smlouvy informovat objednatele),
  - d) lhůtu splatnosti faktury,
  - e) označení osoby, která fakturu vyhotovila, včetně jejího kontaktního telefonu a e-mailu,
  - f) součástí faktury jako její příloha budou měsíční záznamy o poskytování služeb dle čl. VII odst. 1 této smlouvy za měsíce, ve kterých byly poskytnuty fakturované služby v příslušném čtvrtletí, případně předávací protokol k provedeným softwarovým úpravám dle čl. VII odst. 2 této smlouvy,
  - g) označení odboru, který akci likviduje (odbor informatiky).
5. Povinnost zaplatit cenu za poskytnuté služby je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
6. Lhůta splatnosti faktury je dohodou stanovena na 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli. Doručení faktury se provede elektronicky na adresu elektronické podatelny objednatele: [posta@msk.cz](mailto:posta@msk.cz), osobně oproti podpisu zmocněné osoby objednatele, doručenkou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo prostřednictvím datové schránky.
7. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit

druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu faktury a znovu ji doručí objednateli. Odesláním vadné faktury zpět poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení opravené faktury objednateli.

8. Je-li poskytovatel plátcem DPH, objednatel uplatní institut zvláštního způsobu zajištění daně dle § 109a zákona o DPH a hodnotu plnění odpovídající dani z přidané hodnoty uvedené na faktuře uhradí v termínu splatnosti této faktury stanoveném dle smlouvy přímo na osobní depozitní účet poskytovatele vedený u místně příslušného správce daně v případě, že:
  - a) poskytovatel bude ke dni poskytnutí úplaty nebo ke dni uskutečnění zdanitelného plnění zveřejněn v aplikaci „Registr DPH“ jako nespolehlivý plátcce, 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“.
9. Tato úhrada bude považována za splnění části závazku odpovídající příslušné výši DPH sjednané jako součást smluvní ceny za předmětné plnění. Objednatel nenese odpovědnost za případné penále a jiné postihy vyměřené či stanovené správcem daně poskytovateli v souvislosti s potenciálně pozdní úhradou DPH, tj. po datu splatnosti této daně.

## IX.

### Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel je zejména povinen:
  - a) Plnit služby řádně a včas za použití postupů odpovídajících právním předpisům a technickým normám ČR. Smluvní strany se dohodly na nevyšší jakosti poskytnutého předmětu plnění. Poskytování služeb musí odpovídat příslušným právním předpisům, normám nebo jiné dokumentaci vztahující se k jejich poskytování.
  - b) Informovat objednatele o jakýchkoliv skutečnostech, které mohou mít zejména vliv na plnění této smlouvy nebo na bezpečnost informací či vznik škody objednateli, neprodleně poté co se o nich dozví.
  - c) Umožnit objednateli kontrolu poskytování služeb kdykoliv v průběhu plnění této smlouvy. Pokud objednatel zjistí, že poskytovatel neposkytuje služby podpory 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) Dbát při provádění předmětu plnění dle této smlouvy na ochranu životního prostředí a dodržovat platné technické, bezpečnostní, zdravotní, hygienické a jiné předpisy, včetně předpisů týkajících se ochrany životního prostředí.
  - e) Postupovat při provádění předmětu plnění dle této smlouvy s odbornou péčí.
  - f) Ochraňovat veškeré informace získané v průběhu předmětu plnění smlouvy. Poskytovatel se současně zavazuje, pokud není v této smlouvě výslovně stanoveno jinak, že informace získané v průběhu předmětu plnění této smlouvy nebude dále rozšiřovat nebo reprodukovat a nezpřístupní je třetí straně.
  - g) Umožnit objednateli provést audit procesů a bezpečnostních opatření souvisejících s plněním této smlouvy. Objednatel je povinen poskytovatele písemně upozornit min. 5 pracovních dnů před konáním auditu ve smyslu předchozí věty. Objednatel je povinen v upozornění uvést předpokládaný rozsah a délku auditu, včetně uvedení nezbytných dokumentů, které je poskytovatel povinen připravit, včetně specifikace požadované součinnosti k auditu ze strany poskytovatele.

2. Objednatel je zejména povinen poskytnout poskytovateli nezbytnou součinnost nutnou k provedení předmětu plnění.
3. Poskytovatel je povinen účastnit se na základě pozvánky objednatele všech kontrolních jednání týkajících se předmětu smlouvy. Předmětem kontrolních jednání bude realizace kontrolních oprávnění objednatele dle odst. 1 písm. c) tohoto článku smlouvy. Objednatel je povinen poskytovatele informovat o konání jednání s dostatečným časovým předstihem (min. 2 pracovní dny před jednáním, pokud se smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě jinak). Účast na těchto jednáních není považována za technickou podporu, údržbu, poradenství ani konzultaci a poskytovateli za takové jednání nenáleží odměna. Poskytovatel souhlasí i s realizací provést jednání dle tohoto odstavce smlouvy i prostřednictvím videokonference či telekonference.
4. Poskytovatel je povinen z každého jednání dle předchozího odstavce vyhotovit zápis o průběhu a závěrech jednání, který bude v případě odsouhlasení podepsán zástupci objednatele i poskytovatele, a to bezprostředně po takovémto jednání a současně odeslán na e-mail objednatele nebo bude objednateli předán jinou obdobnou formou. Zápis bude obsahovat minimálně tyto náležitosti: pořadové číslo zápisu, datum konání, místo konání, seznam přítomných a omluvených účastníků, program jednání, popis sjednaných úkolů a závěrů jednání; popis splnění úkolů ujednaných na předchozím jednání; číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky. Objednatel doplní zápis o své připomínky a zároveň si vyhrazuje právo zápis nepřevzít, nepodepsat a prohlásit jej vadným, nebude-li obsahovat některý z výše uvedených údajů.
5. Poskytovatel odpovídá za to, že platby poskytované objednatelem dle této smlouvy nebudou přímo nebo nepřímo ani jen zčásti poskytnuty osobám, vůči kterým platí tzv. individuální finanční sankce ve smyslu čl. 2 odst. 2 Nařízení Rady (EU) č. 208/2014 ze dne 5. 3. 2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině a Nařízení Rady (ES) č. 765/2006 ze dne 18. 5. 2006 o omezujících opatřeních vůči prezidentu Lukašenkovi a některým představitelům Běloruska a které jsou uvedeny na tzv. sankčních seznamech (dle příloh č. 1 obou nařízení); bude-li kterékoliv z nařízení v budoucnu nahrazeno jinou legislativou obdobného významu, uvedená povinnost se uplatní obdobně.
6. Poskytovatel je povinen objednatele bezodkladně informovat o jakýchkoliv skutečnostech, které mohou mít vliv na odpovědnost poskytovatele dle odst. 5 tohoto článku. Poskytovatel je současně povinen kdykoliv poskytnout objednateli bezodkladnou součinnost pro případné ověření pravdivosti informací dle odst. 5 tohoto článku.
7. Dojde-li k porušení pravidel dle odst. 5 tohoto článku, je objednatel oprávněn odstoupit od této smlouvy; odstoupení se však nedotýká povinností poskytovatele vyplývajících ze záruky za jakost, odpovědnosti za vady, povinnosti zaplatit smluvní pokutu, povinnosti nahradit škodu a povinnosti zachovat důvěrnost informací souvisejících s plněním dle této smlouvy.

## X.

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

1. Poskytovatel je povinen do 3 pracovních dnů objednatele písemně informovat o jakýchkoli změnách pracovníků podílejících se přímo na realizaci předmětu plnění, např. ukončení pracovního poměru zaměstnance poskytovatele, který má plnou vzdálenou správu k portálu iTop, systému zálohování apod.
2. Poskytovatel je povinen smluvně zavázat své případné poddodavatele tak, aby plnili veškeré povinnosti poskytovatele uvedené v této smlouvě, ve stejném rozsahu jako je zavázán sám poskytovatel. Poskytovatel je povinen kdykoliv na vyžádání objednatele předložit smlouvu uzavřenou mezi ním a poddodavatelem, ze které vyplývá tento závazek. Tímto ustanovením není dotčena odpovědnost poskytovatele za práce poskytnuté jeho poddodavateli, které si k provádění předmětu plnění zvolil.

3. Poskytovatel bere na vědomí, že jeho aktivity, které provádí na zařízeních objednatele prostřednictvím vzdáleného přístupu, budou monitorovány a zaznamenávány.
4. Poskytovatel je povinen písemně informovat objednatele o všech dalších (nových) poddodavatelích (včetně jejich identifikačních a kontaktních údajů a o tom, které činnosti pro něj v rámci předmětu plnění každý z poddodavatelů poskytuje) a o jejich změně, a to nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy poskytovatel vstoupil s poddodavatelem ve smluvní vztah či ode dne, kdy nastala změna. Poskytovatel je oprávněn změnit poddodavatele, pomocí něhož prokázal část splnění kvalifikace nebo jehož zkušenosti byly předmětem hodnocení v rámci výběrového řízení, na jehož základě byla uzavřena tato smlouva, jen z vážných objektivních důvodů a s předchozím písemným souhlasem objednatele, přičemž nový poddodavatel musí disponovat kvalifikací nebo zkušenostmi v minimálně stejném či větším rozsahu, v jakém původní poddodavatel prokázal za poskytovatele. Poskytovatel je povinen k žádosti o udělení souhlasu se změnou poddodavatele přiložit nezbytné doklady.

## XI.

### Oznámení a komunikace

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

## XII.

### Licenční ujednání

1. Poskytovatel poskytuje touto smlouvou objednateli a objednatel touto smlouvou přijímá nevýhradní oprávnění k užití software dodávaného či jakkoliv zpřístupněného v rámci předmětu plnění, a to všemi způsoby uvedenými v § 12 odst. 4 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
2. Poskytovatel poskytne objednateli veškeré případné potřebné licence pro řádné užívání předmětu plnění.
3. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je oprávněn disponovat právy k duševnímu vlastnictví, včetně práv autorských zahrnutých v předmětu smlouvy v rozsahu nezbytném k řádnému plnění předmětu této smlouvy.



4. Územní rozsah a časový rozsah licencí je neomezený.
5. Licence se vztahuje automaticky i na všechny nové verze, úpravy a překlady příslušného autorského předmětu plnění.
6. Objednatel prohlašuje, že iTop (včetně jeho doplňků (extensions), které jsou součástí iTopu je open source software a součástí závazku poskytovatele dle této smlouvy není zajištění licencí k iTop a stejně tak poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za licence k iTOPu včetně extensions obsažených v rámci iTopu.
7. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování služeb dle této smlouvy nezasáhne neoprávněně do autorských práv třetí osoby. Jestliže se prohlášení poskytovatele v tomto článku ukáže nepravdivým nebo poskytovatel poruší jiné povinnosti podle tohoto článku smlouvy, jde o podstatné porušení této smlouvy. S nositeli chráněných práv duševního vlastnictví vzniklých v souvislosti s realizací předmětu plnění dle této smlouvy je poskytovatel povinen vždy smluvně zajistit možnost volného nakládání s těmito právy objednatel.
8. Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku smlouvy nelze ze strany poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení této smlouvy.
9. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že odměna za veškerá oprávnění poskytnutá objednateli dle tohoto článku smlouvy je již zahrnuta v ceně předmětu plnění.
10. Poskytovatel odpovídá za splnění povinností týkající se poskytnutí licencí objednateli dle tohoto článku smlouvy je i v případě plnění předmětné části smlouvy prostřednictvím poddodavatele.
11. V případě, že při plnění této smlouvy vznikne autorské dílo, které je chráněno předpisy upravující práva duševního vlastnictví (např. dokumentace jako dílo autorské apod.), vzniká objednateli právo toto autorské dílo užívat v rozsahu nezbytném pro naplnění účelu, ke kterému bylo vytvořeno.

### XIII.

#### Práva z vadného plnění

Poskytnuté služby podpory mají vady, jestliže neodpovídají požadavkům uvedeným v této smlouvě, příslušným právním předpisům, normám nebo jiné dokumentaci vztahující se k jejich poskytování.

1. Objednatel má právo z vadného plnění z vad předmětu plnění.
2. Není-li v oznámení vady uvedeno jinak, požaduje objednatel bezplatné odstranění vady.
3. Veškeré vady je objednatel povinen uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil, a to formou písemného oznámení (za písemnou formu je považováno i oznámení e-mailem), obsahujícím co nejpodrobnější specifikaci zjištěné vady. Objednatel bude vady předmětu plnění oznamovat na:
  - Prostřednictvím: service desku objednatel
  - na e-mail: helpdesk@gappex.cz
  - na telefonní číslo: [REDACTED]
  - do datové schránky: wcv2tav
4. Nahlášenou vadu je poskytovatel povinen odstranit neprodleně po jejím oznámení. Smluvní strany se dohodly, že se pro lhůty ohledně ohlašování a odstraňování vad předmětu plnění použijí lhůty uvedené v tabulce č. 2 *Kategorizace závad* v příloze č. 1 této smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě jinak.

### XIV.

#### Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel je povinen nahradit objednateli škodu, která vznikla při realizaci a užívání předmětu plnění v souvislosti nebo jako důsledek porušení povinností a závazků poskytovatele dle této smlouvy, maximálně však do výše 5 mil. Kč.

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 5 mil. Kč, s maximální výší spoluúčasti 50 tis. Kč.
3. V případě, že při činnosti prováděné poskytovatelem dojde ke způsobení prokazatelné škody objednateli nebo třetím osobám, která nebude kryta pojištěním sjednaným ve smyslu předchozího odstavce tohoto článku smlouvy, bude poskytovatel povinen tyto škody uhradit z vlastních prostředků.
4. Poskytovatel je povinen předat objednateli při podpisu této smlouvy kopie pojistných smluv na požadované pojištění dle odst. 2 tohoto článku smlouvy včetně všech dodatků nebo certifikáty příslušných pojišťoven prokazující existenci pojištění dle této smlouvy (dobu trvání pojištění, jeho rozsah, pojištěná rizika, pojistné částky, roční limity a sublimity plnění a výši spoluúčasti). Certifikát dle předchozí věty nesmí být starší 1 měsíce. 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 tohoto odstavce.

## **XV.**

### **Úprava vztahů související s bezpečností a ochranou osobních údajů**

1. Není-li stanoveno touto smlouvou výslovně jinak, je ustanoveními tohoto článku smlouvy mezi smluvními stranami upravena zejména bezpečnost informací, ochrana a zpracování osobních údajů a bezpečnostní procesy a postupy objednatele, které souvisejí s plněním této smlouvy, zejména Směrnici informační a kybernetické bezpečnosti Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, se kterou bude poskytovatel seznámen neprodleně po nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Objednatel prohlašuje, že iTop není významným ani kritickým informačním systémem ve smyslu zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti).
3. Poskytovatel je zejména povinen:
  - a) Zajistit seznámení všech pracovníků (vlastních zaměstnanců i poddodavatelů), kteří se budou podílet na provádění předmětu plnění (ať už osobně v místě plnění nebo vzdáleným přístupem) s pravidly a postupy bezpečnosti informací Krajského úřadu Moravskoslezského kraje a s pravidly pro vzdálený přístup. Toto seznámení bude provedeno formou vstupního školení, které provede zaměstnanec odboru informatiky Krajského úřadu Moravskoslezského kraje a poskytovatel je povinen zajisti účast svých pracovníků na tomto školení.
  - b) Řídit se při provádění předmětu plnění pokyny objednatele a aktuálními interními pravidly objednatele, definovanými zejména ve Směrnici informační a kybernetické bezpečnosti Krajského úřadu Moravskoslezského kraje a v oblasti bezpečnosti práce a ochrany zdraví a požární ochrany, k nimž bude 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 Krajského úřadu Moravskoslezského kraje.
  - d) Písemně nahlásit objednateli plánované zásahy (tzv. servisní okna) do iTopu s výjimkou nahlášených vad iTopu dle této smlouvy (neplánované, akutní zásahy), a to nejméně 3 pracovní dny předem a provádět je pokud možno mimo frekventované časy, tj. o víkendech a ve dnech pracovního volna v době od půlnoci do 12:00 h, případně v pracovní dny v době od 22:00 h do 05:00 h.

4. Poskytovatel objednateli odpovídá za to, že dokumenty a soubory dat, které mu při provádění předmětu plnění předá:
  - a) jsou kopiemi originálů příslušných dokumentů a souborů dat poskytovatele,
  - b) neobsahují žádné infiltrační prostředky; objednatel prohlašuje, že veškerá data (včetně jejich nosičů) či dokumenty jejichž původcem je výrobce iTop (společnost Combodo) nejsou považovány za infiltrační prostředky.
  - 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.
5. Objednatel se zavazuje vždy bez zbytečného odkladu informovat poskytovatele o změně interních pravidel bezpečnostní politiky objednatele. Poskytovatel je následně povinen ihned seznámit s touto změnou pracovníky (vlastní zaměstnance i poddodavatele) podílející se na realizaci předmětu této smlouvy.
6. Pro zajištění dostatečné ochrany informačních aktiv, kterými objednatel disponuje, klasifikuje objednatel data do klasifikačních skupin:
  - veřejné, které jsou označeny písmenem "W",
  - neveřejné, které jsou označeny písmenem "N",
  - chráněné, které jsou označeny písmenem "CH".
7. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, jsou klasifikovány jako neveřejné. V případě, že budou poskytovateli zpřístupněny osobní údaje, jsou pro účely této smlouvy považovány za neveřejné či chráněné informace.
8. Poskytovatel se zavazuje, že neveřejné či chráněné informace jiným subjektům nesdělí, nepřístupní, nezkopíruje a neumožní jejich zkopírování ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
9. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy ohledně neveřejných či chráněných informací se nevztahuje na informace, které:
  - a) mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
  - b) byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
  - c) jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
  - d) příjemce 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.
10. Poskytovatel je povinen zlikvidovat veškeré neveřejné či chráněné informace, které se dověděly v průběhu plnění této smlouvy poté, co bude plnění z této smlouvy ukončeno, ať už splněním anebo jiným způsobem zániku této smlouvy.
11. 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).

12. Poskytovatel je povinen přijmout veškerá potřebná opatření, která jsou nutná k zajištění plnění předmětu této smlouvy a která vyplývají z této smlouvy anebo z interních předpisů a postupů objednatele, se kterými bude poskytovatel seznámen.
13. Povinnost ochrany neveřejných a chráněných informací trvá bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Neveřejné a chráněné informace jsou považovány za důvěrné údaje ve smyslu § 1730 odst. 2 občanského zákoníku.

## **XVI. Sankce**

1. Pokud poskytované služby podpory nebudou dostupné v souladu s tabulkou č. 1 přílohy č. 1 této smlouvy v 95 % času provozu iTopu, a to z důvodů na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý procentní bod nedostupnosti iTopu pod hranicí 95 % a za každou započatou hodinu této nedostupnosti.
2. Pokud poskytovatel neodstraní vady či neprovede technickou podporu ve lhůtách uvedených v tabulce č. 2 přílohy č. 1 této smlouvy, je povinen objednateli uhradit smluvní pokutu za každou započatou hodinu porušení této povinnosti ve výši uvedené v tabulce č. 3 přílohy č. 1 této smlouvy. Smluvní pokuta dle tohoto odstavce nepřesáhne cenu za poskytování technické podpory dle čl. VI odst. 1 této smlouvy odpovídající jednomu měsíci jejího poskytování.
3. V případě porušení jakékoliv povinnosti poskytovatele uvedené v čl. XV této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý jednotlivý případ takového porušení.
4. V případě nesplnění povinnosti dle čl. X odst. 1 a 4 této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč, a to za každý i započatý den prodlení s oznámením příslušné změny.
5. Nezáčastní-li se poskytovatel jednání týkajícího se předmětu smlouvy na základě pozvánky objednatele dle čl. IX odst. 3 této smlouvy bez dřívějšího písemného souhlasu objednatele s absencí poskytovatele, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý jednotlivý takto zmařený průběh jednání týkajícího se předmětu smlouvy na základě pozvánky.
6. V případě nepředá-li či nedoručí-li poskytovatel zápis o průběhu a závěrech jednání týkajícího se předmětu smlouvy dle čl. IX odst. 4 této smlouvy objednateli ani do pěti pracovních dní ode dne konání jednání, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč, a to za každý i započatý den prodlení s předáním či doručením každého takového zápisu.
7. V případě porušení povinnosti dle čl. XIV odst. 2 této smlouvy, tj. povinnosti mít po celou dobu platnosti této smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu pro případ způsobení škody třetí osobě, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý i započatý měsíc, v němž nebude mít sjednanou pojistnou smlouvu dle čl. XIV odst. 2 této smlouvy.
8. Dojde-li k porušení pravidel dle čl. IX odst. 5 této smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 250.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
9. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dní ode dne doručení písemného vyúčtování příslušné výše povinné straně.
10. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody, objednatel má nárok na náhradu škody vedle smluvní pokuty v plné výši. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost splnění povinnosti, která je prostřednictvím smluvní pokuty zajištěna.

## **XVII. Zánik smlouvy**

1. Smluvní strany se dohodly, že smlouva zaniká:

- a) Dohodou smluvních stran.
  - b) Výpovědí kterékoli smluvní strany s výpovědní dobou 3 měsíce. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
  - c) Jednostranným odstoupením od smlouvy pro její podstatné porušení druhou smluvní stranou, přičemž podstatným porušením smlouvy se rozumí zejména:
    - neposkytnutím předmětu plnění v termínu plnění dle čl. V odst. 1 této smlouvy,
    - opakované (alespoň třikrát) nedodržení pokynů objednatele, které byly prokazatelně doručeny poskytovateli, právních předpisů nebo technických norem, které se týkají předmětu plnění,
    - nedodržení smluvních ujednání o právech z vadného plnění,
    - 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,
    - nedodržení smluvních ujednání o nutné součinnosti objednatele, v případě že poskytovatel nebude opakovaně (alespoň třikrát) reagovat na výzvu objednatele k poskytnutí součinnosti.
2. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v těchto případech:
- bylo-li příslušným soudem rozhodnuto o tom, že 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);
  - podá-li poskytovatel sám na sebe insolvenční návrh,
3. Pro účely této smlouvy se pod pojmem „bez zbytečného odkladu“ dle § 2002 občanského zákoníku rozumí „nejpozději do 3 týdnů“.
4. Odstoupením od této smlouvy nezaniká nárok oprávněné strany na zaplacení smluvních pokut a náhradu škody.\*
5. V případě jakéhokoliv ukončení smlouvy se poskytovatel se zavazuje splnit tyto povinnosti:
- poskytnutí nezbytných součinností v souvislosti s dalším provozem iTopu objednateli,
  - poskytnutí informací nezbytných k převzetí iTopu objednatelem,
  - poskytnutí veškeré relevantní dokumentace v aktuálním stavu, která byla vytvořena v rámci plnění předmětu této smlouvy,

O řádné splnění povinností poskytovatele dle tohoto odstavce bude sepsán akceptační protokol, který bude podepsán oběma smluvními stranami a bude přiložen k závěrečné faktuře.

### **XVIII. Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem, kdy vyjádření souhlasu s obsahem návrhu smlouvy dojde druhé smluvní straně, nejdříve však dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“).
2. Smluvní strany se dohodly, že objednatel provede uveřejnění této smlouvy v souladu se zákonem o registru smluv.

3. Doplnování nebo změnu této smlouvy lze provádět jen se souhlasem obou smluvních stran, a to pouze formou písemných, vzestupně číslovaných a takto označených dodatků.
4. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy třetí straně.
5. Tato smlouva je vyhotovena ve 3 stejnopisech s platností originálu, přičemž objednatel obdrží 2 a poskytovatel 1 její vyhotovení.
6. Osobní údaje obsažené v této smlouvě budou Moravskoslezským krajem zpracovávány pouze pro účely plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy; k jiným účelům nebudou tyto osobní údaje Moravskoslezským krajem použity. Moravskoslezský kraj při zpracovávání osobních údajů dodržuje platné právní předpisy. Podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou uvedeny na oficiálních webových stránkách Moravskoslezského kraje [www.msk.cz](http://www.msk.cz).
7. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.
8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:  
*Příloha č. 1: Podrobná specifikace předmětu smlouvy*  
*Příloha č. 2: Zástupci smluvních stran oprávnění jednat ve věcech této smlouvy*
9. Doložka platnosti právního jednání dle § 23 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů:  
K uzavření této smlouvy má objednatel souhlas rady kraje udělený usnesením č. 51/3549 ze dne 29. 8. 2022.

V Ostravě dne:

16.09.2022

v Praze dne: 20.8.2022

za objednatele

Ing. Tomáš Kotyza, MBA  
ředitel krajského úřadu



**Příloha č. 1 – Podrobná specifikace předmětu smlouvy****A. Účel a rozsah poskytované služby technické podpory**

1. Řešení technických problémů, nefunkčností, nestabilního chování, poruch či chyb iTopu včetně integrací na spolupracující systémy (např. vSphere), který je provozován na vlastní infrastruktuře v rámci technologického centra kraje (TCK).
2. Řešení a odstraňování bezpečnostních zranitelností modulu iTopu v souladu s potřebami a požadavky KÚ MSK.
3. Průběžné provádění inovací a aktualizací iTopu jako:
  - a) Update a upgrade, aktualizace v důsledku samostatné činnosti poskytovatele nebo nových verzí verze iTopu nebo dle požadavků objednatele.
  - b) legislativní update a upgrade, vynucené změnou právních předpisů, nebo metodiky (ITIL).
  - c) technologický update a upgrade, zahrnující provádění obecných změn iTopu v důsledku vývoje hardware (dále jen „HW“) a software (dále jen „SW“) prostředků použitých pro provoz iTopu, např. z důvodu aktualizace operačního systému, SW platformy, SW/HW komponent, popřípadě změnou technologických postupů objednatele, které mají vliv na funkčnost iTopu. V případě vypršení technické podpory výrobcem HW nebo SW použitých pro provoz iTopu, bude poskytovatelem poskytnuta verze produktu iTop kompatibilní s novými prostředky.
4. Zajištění součinnosti při řešení problémů vzniklých s provozem iTopu dle požadavků objednatele jakož i zajištění součinnosti při integraci iTopu na okolní systémy.
5. Zaškolení klíčových uživatelů a administrátorů objednatele a dodání (udržování) aktuální provozní a administrátorské dokumentace k provedeným změnám, update/upgrade, novým verzím a programovým úpravám modulů iTop. Poskytovatel se v rámci technické podpory zavazuje provést školení uživatelů v rozsahu minimálně 2 hodin a školení administrátorů (správců) systému v rozsahu minimálně 2 hodin za čtvrtletí k provedeným úpravám a změnám v nastavení a instalovaným doplněním a rozšířením systému iTop.
6. Ke každé změně iTopu včetně update a upgrade, případně technologického update a upgrade je poskytovatel povinen dodat seznam změn a úprav v elektronické formě, které byly provedeny v podobě doplnění stávající provozní a administrátorské dokumentace. Budou-li změny obsahovat modifikovanou funkčnost oproti předchozí, potom budou tyto verze poskytovatelem distribuovány spolu s náležitou dokumentací a aktualizovanou provozně technickou dokumentací v elektronické podobě a současně poskytovatel provede zaškolení/seznámení pracovníků objednatele s novou funkcionalitou.
7. Objednatel je v rámci provozu iTopu oprávněn provádět změny HW a SW, nastavení a konfigurace HW a SW, a to tak, aby byl zabezpečen chod iTopu a související infrastruktury.
8. V rámci provádění služeb je poskytovatel povinen oznámit objednateli požadovaný termín a rozsah odstávky iTopu a též požadované termíny výluky provádění služeb za účelem plánované údržby iTopu alespoň 5 pracovních dnů předem. Tyto plánované zásahy je poskytovatel povinen provádět, pokud možno, mimo běžnou pracovní dobu.
9. V rámci podpory se objednatel zavazuje zajistit funkčnost a dostupnost produkčního prostředí dle hodnot SLA v tabulce č.1 a Kategorizace závad v tabulce č. 2 této přílohy. Poskytovatel odstraní zdarma závady vztahující se k provedené instalaci iTopu, poskytne objednateli poradenskou a metodickou podporu k administraci a provozu portálu iTop. Poskytovatel taktéž v rámci podpory zajistí instalaci a zprovoznění potřebných aktualizací portálu iTop.

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

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

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

**Tabulka č. 2 – Kategorizace závad**

Priorita	Popis	Odezva do: (response time)	Řešení do (fix time)
<b>1 – Kritická</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) systém nefunguje vůbec nebo jeho funkčnost je omezena tak, že tento stav má významný dopad na využívání systému, nebo některou jeho klíčovou funkci není možné používat</li> <li>b) dochází k narušení uživatelských dat závažným způsobem</li> <li>c) dochází ke zhroucení systému jednou nebo několikrát za den</li> </ul>	2 hod.	8 hod.
<b>2 – Vysoká</b>	Funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení výkonu a využívání systému.	2 hod.	16 hod.
<b>3 – Střední</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Funkce systému je omezena, ale toto omezení má minimální vliv na využívání systému</li> <li>b) závada narušuje, avšak neznemožňuje využití systému</li> <li>c) závada blokuje dokončení určitých úkolů, které nejsou časově kritické</li> <li>d) působí dlíčí závadu nebo nepohodlí uživatele</li> <li>e) procesní závada (vyřeší se změnou procesu)</li> </ul> <p>Tuto závadu lze jiným náhradním dočasným způsobem (např. ruční úpravou dat) nebo dočasnou změnou pracovního postupu obejít (workround). Uživatel však musí vykonat vícepráce na obejití závady.</p>	4 hod.	3 pracovních dnů
<b>4 – Nízká</b>	<p>Systém je funkční. Závada způsobuje jen minimální obtíže při jeho používání. Jde o situace, kdy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy</li> <li>b) kosmetická chyba ve vizuálním rozhraní (chybné popisy, řazení dat, překreslování)</li> </ul>	8 hod.	10 pracovních dnů



Uživatel nemusí vykonat vícepráce na obejití závady. Způsobuje mu nepohodlí při práci (např. pohyb myši navíc, klik myši navíc, stisk několika kláves navíc atp.).

Pozn: Plnění SLA se vypočítává dle času technologické podpory

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

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

### B. Rozsah poskytované Konzultační, metodické a analytické podpory

Poskytování konzultací znamená e-mailovou podporu, hot-line - telefonickou podporu, metodické konzultace týkající se provozu, využívání, nastavení a konfigurace iTopu. Konzultace taktéž zahrnují analytickou podporu pro definování nových funkcí iTopu dle požadavků objednatele. Pro poskytnutí podpory lze taktéž využívat prostředky pro vzdálenou komunikaci (např. MS Teams).

### C. Vývoj dílčích modulů na zakázku, integrace

Čerpání tohoto rozsahu bude řešeno na základě aktuální potřeby Odboru informatiky KÚ MSK, a to vždy dílčími požadavky, které budou schváleny vedoucím odboru či jeho zástupcem. Zadavatel bude tyto služby čerpat průběžně v délce 24 měsíců, ale po dobu účinnosti smlouvy je nemusí zcela vyčerpat. Vývoj dílčích modulů na zakázku a integrace budou zahrnovat požadavky Odboru informatiky vedoucí k optimalizaci procesů spojených s využíváním iTop.

Mezi základní požadavky bude např. patřit:

- Rozšíření datového modelu
- Rozšíření atributů u jednotlivých CI
- Úpravy workflow (životních cyklů) v rámci ticket managementu
- Údržba integrace (vSphere apod.)
- Vytváření skriptů (audit, aktualizace CMDB, manažerské výstupy apod.)

### D. Zpracování dokumentace

Objednatel dále požaduje, aby poskytovatel průběžně zajišťoval v rámci technické podpory dokumentaci a udržoval a doplňoval administrátorskou a provozní dokumentaci o uskutečněných změnách, inovacích a doplněních iTopu min. v tomto rozsahu:

#### Název dokumentace

jméno:  
verze:  
release:  
popis:  
code:  
autor:

**Historie revizí**

Verze	Release date	Comments

**Vlastnosti:**

- popis

**Omezení:**

pro verzi x.x.x a vyšší.

**Instalace:****Poslední úprava – vývoj:****Poslední úprava – dokumentace:****Aktuální verze – Produkce + Vývoj:**

iTop verze 2.7.5.

**Instalace – moduly:**

- Požadavky
- Incidenty
- Změny
- Problémy (využívání pouze pro knowledge base)

**Extensions:**

- **External application extension** Verze: 1.0.0
- **Mail to ticket automation** Verze: 3.3.1
- **CMDBChange cleaner** Verze: 1.0.0
- **Portal theme** Verze: 1.0.0
- **Service extension** Verze: 1.0.0
- **Dispatch User Request to a team** Verze: 1.1.7
- **Workflow graphical view** Verze: 1.0.0
- **Reports extension** Verze: 1.0.0
- **Operation log extension** Verze: 1.0.0
- **CZK - Czech currency** Verze: 2.0.0
- **Auto dispatch ticket to a team** Verze: 1.0.8
- **Supplier extension** Verze: 1.0.0
- **Attachments extension** Verze: 1.0.0
- **SLA Date extension** Verze: 1.0.0
- **Incident extension** Verze: 1.0.0
- **Profiles tuning** Verze: 1.0.0
- **User actions configurator** Verze: 1.3.5
- **Branding** Verze: 1.0.0
- **Portal: Service catalog as mosaic by default** Verze: 1.0.0
- **Person extension** Verze: 1.0.0
- **Bubble caselogs** Verze: 1.4.0
- **UserRequest extension** Verze: 1.0.0
- **SLA considering business hours** Verze: 2.2.0
- **DocumentFile extension** Verze: 1.0.0
- **Approval process automation** Verze: 2.0.1
- **Duplicate Tickets for external organizations** Verze: 1.0.0
- **iTop Assign to Me** Verze: 0.1.2
- **Autoclose Ticket** Verze: 1.0.1
- **FunctionalCI extension** Verze: 1.0.0
- **Repetitive action extension** Verze: 1.0.0
- **Location extension** Verze: 1.0.0

- **Organization extension** Verze: 1.0.0
- **Subservice extension** Verze: 1.0.0
- **Dispatch Incident to team** Verze: 1.1.6
- **Domain custom extension** Verze: 1.0.0
- **Notification** Verze: 1.0
- **Database Maintenance Tools** Verze: 1.0.7

### Softwarové úpravy a softwarové doplňky iTopu:

Název: Úprava formuláře Organizace  
 Popis: Přidání textového pole „IČ“ do formuláře organizace.

Název: Vytvoření nové typologie „Dodavatelé“  
 Popis: V nabídce číselníků (typologie) byla vytvořena nová tabulka „Dodavatel“. Číselník je určen pro zadávání seznamu dodavatelů pro použití ve vybraných konfiguračních položkách.

Název: Rozšíření formuláře „Služba“  
 Popis: Formulář „Služba“ je rozšířen o nová pole:

- Vlastník
- Garant
- Správce
- Koordinátor

Pole jsou typu select a hodnoty se načítají ze seznamu kontaktů.

- Export do Katalogu služeb (Ano/Ne)

Název: Úpravy portálu  
 Popis: Skrytí formuláře pro úpravu uživatelských dat (data se synchronizují s IDM)

- Skrytí tlačítka Odhlášení
- Skrytí pole priorita

Název: Změna barevného schématu dle požadavků MSK (požadavky na přístupnost)  
 Popis: Úprava designu portálu a backoffice dle specifikace přístupnosti

Název: Automatické předávání požadavků na externí organizaci a omezení viditelnosti požadavků  
 Popis: Omezení zobrazení ticketů externím organizacím jen na ty, které mají externí organizace řešit je dáno omezením uživatelů externích organizací pouze na svou organizaci. Předávání ticketů z organizací MSK na externí organizace je řešeno vytvářením podřízených ticketů. Pro zjednodušení vytváření podřízených ticketů je vytvořena automatická služba, která periodicky kontroluje vznik ticketů na definované organizace a při zjištění takových ticketů automaticky vytváří pořízené tikety na danou externí organizaci. Podřízené tickety jsou kopií zadaného ticketu a jsou vytvářeny pod univerzálním zadavatelem na danou externí organizaci. V podřízeném ticketu vytvořeném automatem je údaj o původním zadavateli (pro informovanost řešitele L3). Jakmile je podřízený ticket vyřešen, automaticky dochází k vyřešení nadřízeného ticketu (automatický skript). Veřejné i privátní logy se automaticky přenášejí z podřízených ticketů na nadřízené a naopak.

Název: Hromadné přidělování atributů do smluv se zákazníky  
 Popis: Vytvoření skriptu, který umožňuje hromadné přidělení/odebrání nově zřízené/ukončené služby do více smluv se zákazníky najednou. Uživatel zvolí uzel v organizační struktuře a skript následně rozdistribuuje změnu organizacím podřízeným daného uzlu.

Název: Nová konfigurační položka „Externí aplikace“  
 Popis: Konfigurační položka Externí aplikace slouží k evidenci externích SW běžících mimo infrastrukturu MSK. Evidence zahrnuje:

Název: Nová konfigurační položka „Doména“

Popis: Konfigurační položka Doména slouží k evidenci domén používaných MSK a registrovaných pod MSK nebo i pod jinými subjekty.

Pole pro evidenci:

- Název (textové pole)
- Organizace (výběrové pole s názvy organizací)
- Dodavatel (výběrové pole se seznamem dodavatelů - navázané na typologii "Dodavatel")
- Držitel (textové pole)
- IP adresa (textové pole)
- Platnost od: (datum)
- Platnost do: (datum)
- Stav (výběrové pole s hodnotami "Implementace" / "Zastaralé" / "V produkci" - stejně jako u ostatních konfiguračních položek)
- Registrované typy záznamů (zaškrťovací pole: A,AAAA,CNAME,MX,NS,PTR,SRV,TXT). Jednotlivé hodnoty se bude zadávat do „Popisu“
- Vlastník (výběrové pole se seznamem osob)
- Správce (výběrové pole se seznamem osob)
- Garant (výběrové pole se seznamem osob)
- Popis (textové pole)
- Poznámka (textové pole)
- Definovat záložky (vazby):
- Dokumenty
- Aplikační řešení

Název: Modul pro použití CZK v KP

Popis: Modul, který do pole měna přidává CZK (standardní měny iTopu jsou USD a EUR).

Název: Rozšíření formuláře Dokumenty o nové pole

Popis: Do položky dokument je přidáno nové pole „Datum platnosti do“ (typ datum).

Itop-version-min: 2.7.5

Název: Vytvoření manažerských reportů

Popis: Vytvoření speciálních reportů dle požadavků MSK (viz příloha smlouvy Reporty – manažerské sestavy). Součástí reportingu je vytvoření nové položky v hlavním menu iTop a vytvoření nové role „Report viewer“, která uživatelům zpřístupňuje toto nové menu.

Název: Vytvoření skriptu pro načítání uživatelských dat z IDM

Popis: Skript načítá a konsoliduje data z IDM, které ukládá do formátu csv. Tato data slouží k synchronizaci uživatelských účtů. Uživatelská data se synchronizují automaticky 1x denně (lze spustit ručně). V případě nutnosti bude možno synchronizační skript pustit ručně. Uživatelům se přiřazuje Organizace dle uvedeného IČO, které slouží jako unikátní párovací znak. Uživatelé s rolí řešitel (z IDM) budou automaticky zařazeni do Organizace „MSK IT“. Všichni uživatelé mají defaultně přiřazenou roli „Portal User“

Název: Vytvoření modulu pro automatické generování opakovaných činností

Popis: Tento modul umožňuje nastavit opakující se činnosti a na základě těchto položek automaticky generovat tikety. V hlavním levém menu je pro toto vytvořena nová položka „Opakované činnosti“

Položky formuláře:

- Název (textové pole)
- Organizace (výběrové pole s organizacemi)
- Název
- Popis
- Autor (aktuálně přihlášený uživatel)
- Služba (výběrové pole se seznamem služeb)
- Podkategorie služeb (výběrové pole se seznamem podslužeb v závislosti na poli Služeb)
- Datum počátku
- Datum konce

- Frekvence opakování  
Na serveru je vytvořena nová položka cronu, která se spouští každý den v definovaný čas a na základě konfigurace výše vygeneruje příslušné požadavky. Uživatel musí mít přiřazenu roli „Support agent“

Název: Modul Provozní deník

Popis: Provozní deník slouží k zjednodušenému zaznamenání rutinních činností správy infrastruktury. Do deníku se budou zaznamenávat provedené změny, a to až po jejich dokončení. Záznamy v provozním deníku je možné navázat na změny schválené v modulu řízení změn. V hlavním levém menu je pro přístup k modulu vytvořena nová položka „Provozní deník“

Položky formuláře:

- Organizace (výběrové pole s organizacemi)
  - Autor (aktuálně přihlášený uživatel)
  - Název
  - Událost (výběrové pole – položky budou definovány)
  - Popis
  - Konfigurační položka (výběrové pole s konfiguračními položkami)
  - Požadavek na změnu (výběrové pole se seznamem požadavků na změnu ve vybrané organizaci)
  - Datum provedení
- Uživatel musí mít přiřazenou roli: „Change Implementor“

Název: Doplnění atributů ke konfigurační položce „Externí aplikace“

Popis: Přidání nových atributů ke konfigurační položce Externí aplikace, stejně jako je u Aplikačního řešení. Rozčlenění těchto atributů je ve formuláři stejné, jako je to u konf. položky "aplikační řešení" (MSK klasifikace a MSK\_IK).

Název: Přidání možnosti vkládat dokumenty do položky "Umístění"

Popis: Do položky umístění byla přidána nová záložka pro vkládání dokumentů

Název: Úprava zobrazení data pro SLA

Popis: Přidání pole pro zobrazení data vypršení SLA ve formátu: 1.5.2022 10:30 místo standardního zobrazení: "čas ukončení": 9 dní, 3 hodiny, 5 minut.

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

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

7. *van Urr.*

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

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

Za objednatele:

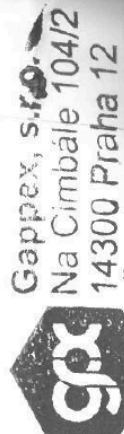
- a. Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních: [REDACTED]
- b. Osoby oprávněné jednat ve věcech technických: [REDACTED]
- c. Osoby oprávněné jednat ve věcech mimořádných událostí a kybernetických bezpečnostních incidentů: [REDACTED]

Za poskytovatele:

- a. Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních: [REDACTED]
- b. Osoby oprávněné jednat ve věcech technických: [REDACTED]
- c. Osoby oprávněné jednat ve věcech mimořádných událostí a kybernetických bezpečnostních incidentů: [REDACTED]

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

Pohotovostní telefonní číslo: [REDACTED]



*Handwritten signature or initials*