**SMLOUVA**

**O POSKYTOVÁNÍ ÚDRŽBY A ZAJIŠTĚNÍ KOMPLEXNÍ PODPORY PRO JEDNOTNOU EVIDENCI MAJETKU**

č. Objednatele: D/2682/2022/ICT

č. Dodavatele: ……………..

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Smlouva“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

**Smluvní strany**

**Objednatel:**  **Zlínský kraj**

Adresa: třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín

IČO: 70891320

DIČ: CZ70891320

Zastoupený: Ing. Radimem Holišem, hejtmanem

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č. ú.: 2786182 / 0800

a

**Dodavatel:**  **TESCO SW a.s.**

Adresa sídla: tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc

IČO: 25892533

DIČ: CZ699000785

Zapsaný v OR: u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 2530

Zastoupený: Ing. Svatoplukem Benešem, MBA, generálním ředitelem

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č. ú.: 5151342 / 0800

**Preambule**

Objednatel má právo užívat informační systém pro jednotnou evidenci majetku FaMa+ (dále jen „**Aplikace**“) na základě Smlouvy o dodávce a implementaci řešení jednotné evidence majetku  
a o zajištění jeho podpory č. D/0088/2013/ŘDP uzavřené dne 30. 1. 2013 mezi Objednatelem   
a Dodavatelem.

**Článek I.**

**Předmětsmlouvy**

Dodavatel se touto smlouvou zavazuje na svůj náklad a na své nebezpečí pro Objednatele **zajistit komplexní podporu Aplikace.** Objednatel se touto smlouvou zavazuje uhradit Dodavateli za poskytnutí **komplexní podpory** Aplikace dohodnutou cenu, to vše za podmínek v této smlouvě dále uvedených.

Závazek Dodavatele poskytovat komplexní podporu Aplikace zahrnuje poskytování:

* + Základní komplexní podpory (Služby poskytované paušálně);
  + Rozšířené podpory (Služby poskytované na vyžádání nad rámec základní komplexní podpory) definované v Příloze č. 1. bod 5.

Podrobná specifikace a rozsah poskytovaných Služeb je uveden v Příloze č. 1, která je nedílnou součástí této Smlouvy.

**Článek II.**

**Doba, způsob a místo plnění**

1. Tato smlouva, jejímž předmětem je zajištění komplexní podpory Aplikace, se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Místem poskytování služeb je sídlo Objednatele a sídlo Dodavatele, případně místa sídel koncových uživatelů Aplikace.
3. Při plnění smlouvy se Dodavatel zavazuje:

* dodržovat specifikaci a rozsah poskytovaných služeb, který je uveden v **Příloze č. 1** Podmínky a rozsah komplexní podpory, která je nedílnou součástí této smlouvy;
* dodržovat pravidla bezpečnosti ICT Objednatele, která jsou uvedena **v Příloze č. 2** Bezpečnostní pravidla ICT, která je nedílnou součástí této smlouvy.

1. Komplexní podpora Aplikace bude probíhat primárně vzdáleně, v případě problému vyžadujícího osobní přítomnost pracovníků Dodavatele pak v sídle Objednatele.

**Článek III.**

**Práva a povinnosti Objednatele**

1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění komplexní podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Dodavateli potřebné nebo důvodně Dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a umožnit Dodavateli vzdálený přístup na provozní server.
2. Objednatel si vyhrazuje právo auditovat smluvní povinnosti Dodavatele nebo nechat provést tyto audity třetí stranou.
3. Objednatel se zavazuje v souladu s pravidly uvedenými v Příloze č. 2 smlouvy (Bezpečnostní pravidla ICT) umožnit vzdálený přístup zaměstnancům Dodavatele zajišťujícím služby dle této smlouvy, vyžaduje-li to plnění této smlouvy. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.

**Článek IV.**

**Práva a povinnosti Dodavatele**

1. Dodavatel se zavazuje spolupracovat s Objednatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování služeb podle této smlouvy. Dodavatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této smlouvy.
2. Dodavatel je povinen poskytovat služby řádně a včas. Dodavatel je povinen postupovat   
   při poskytování služeb s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatele. Při plnění této smlouvy je Dodavatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Dodavatel za případnou škodu tím vzniklou.
3. Dodavatel se zavazuje, že seznámí všechny své zaměstnance, kteří budou do informačních systémů nebo do prostor Objednatele přistupovat s bezpečnostními pravidly před začátkem jakýchkoliv aktivit.
4. Dodavatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Dodavatele poskytovat služby dle této smlouvy, budou při plnění této smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele, bezpečnostní pravidla pro přístup do informačních systémů Objednatele uvedená v Příloze č. 2 (Bezpečnostní pravidla ICT Zlínského kraje) této smlouvy a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
5. Dodavateli je přísně zakázáno vykonávat jiné než dohodnuté činnosti, přistupovat k jiným než povoleným prostředkům, serverům a datům nebo provádět jakékoli úkony směřující k zjišťování rozsahu přidělených oprávnění, dostupnosti jiných síťových prostředků a služeb a způsobech zabezpečení.
6. Všechna data, ať už v jakékoliv podobě, a jejich hmotné nosiče, která vznikla či vzniknou při poskytování služeb podle této smlouvy, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této smlouvy   
   je Dodavatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat.
7. Dodavatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem   
   dle této smlouvy pro jiné účely, než je poskytování služeb podle této smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této smlouvy je Dodavatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Dodavateli ke splnění jeho závazků podle této smlouvy.
8. Dodavatel je oprávněn použít k plnění této smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
9. V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
   * prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Dodavatele;
   * okolnosti vylučující odpovědnost dle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku apod.,

která by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování služeb, má Dodavatel povinnost   
o této překážce Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti kalendářních dnů   
od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Dodavatel Objednatele v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Dodavatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména Dodavatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování služeb.

1. Dodavatel se zavazuje spolupracovat na základě objednání služeb rozšířené podpory   
   s Objednatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost při exportu dat Aplikace pro případ migrace dat do systému třetích stran.

**Článek V.**

**Smluvní pokuty za porušení podmínek zajištění provozu a podpory:**

1. Dodavatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu:
   1. ve výši 250,- Kč za každou započatou pracovní hodinu prodlení s potvrzením přijetí požadavku do systému Helpdesk;
   2. ve výši 500,- Kč za každou pracovní hodinu prodlení s odstraněním vady či nedodělku;
   3. ve výši 5.000,- Kč, pokud ani na výzvu Objednatele do 10 pracovních dnů neopraví nebo nedoplní údaje na faktuře;
   4. ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé zjištěný porušení povinnosti dle článku IV. odst. 5 této smlouvy;
   5. ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý zjištěný případ porušení pravidel bezpečnosti ICT Objednatele dle Přílohy č. 2 této smlouvy;
   6. ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý zjištěný případ porušení povinností týkajících se důvěrných informací dle článku VIII. této smlouvy nebo porušení povinností týkajících se ochrany osobních údajů dle článku XI. této smlouvy;
   7. ve výši 1 000,- Kč za každý jednotlivý případ, kdy nebude možné uplatnit Objednatelem požadavek na servisní zásah dle článku 2 Přílohy č. 1 této smlouvy;
   8. ve výši 1 000,- Kč za každý jednotlivý případ, kdy nebude zajištěn minimální rozsah služeb v rámci podpory dle článku 3 Přílohy č. 1 této smlouvy.
2. V případě nedodržení termínu splatnosti faktury, je Dodavatel oprávněn účtovat Objednateli zákonný úrok z prodlení a též smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky, s jejíž platbou je Objednatel v prodlení, a to za každý i jen započatý den takového prodlení.
3. Zaplacení smluvní pokuty nijak nekrátí nárok příslušné smluvní strany na náhradu škody druhou smluvní stranou, pokud škoda vznikne v příčinné souvislosti s porušením povinností příslušné smluvní strany. Pohledávky příslušné smluvní strany na zaplacení smluvní pokuty nebo náhrady škody je možno započíst na splatné i nesplatné pohledávky jedné smluvní strany za druhou smluvní stranou.
4. Smluvní pokuty dle tohoto článku jsou splatné do 14 kalendářních dnů ode dne, kdy byla smluvní strana písemně vyzvána k jejich uhrazení.

**Článek VI.**

**Oprávněné osoby**

1. Komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím následujících oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců Smluvních stran:

**Oprávněné osoby Objednatele:**

Kontaktní osoby ve věcech technických:

XXXX

XXXX

Kontaktní osoby ve věcech smluvních:

XXXX

XXXX

**Oprávněné osoby Dodavatele:**

Kontaktní osoby ve věcech technických:

XXXX

XXXX

Kontaktní osoby ve věcech smluvních:

XXXX

1. Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokážou plnou mocí udělenou jim k tomu osobami oprávněnými jednat navenek za příslušnou Smluvní stranu v záležitostech této smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně bezodkladně písemně oznámit.
2. Veškeré uplatňování nároků, sdělování, žádosti, předávání informací apod. mezi Smluvními stranami dle této smlouvy musí být příslušnou Smluvní stranou provedeno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně osobně, doporučenou poštou, datovou schránkou nebo e-mailem.

**Článek VII.**

**Cena a platební podmínky**

1. **Celková cena** za plnění dle této smlouvy je uvedena v Příloze č. 3 (Celková cena za plnění dle této smlouvy dle bodu 3.1. Přílohy č. 3) Smlouvy. Cena bez DPH je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná a zahrnuje veškeré náklady Dodavatele nezbytné k provedení komplexní podpory Aplikace.

Dodavatel fakturuje za zajištění provozu a podpory Aplikace za kalendářní čtvrtletí, v němž je služba poskytnuta. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění je v tomto případě považován poslední den kalendářního čtvrtletí. Každá z faktur bude znít na částku odpovídající jedné čtvrtině ceny dle Přílohy č. 3, bodu 3.1.

Každá faktura – daňový doklad bude obsahovat náležitosti podle zákona č. 563/1991 Sb.,   
o účetnictví ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Každá faktura musí obsahovat specifikaci zboží, služeb nebo prací, musí být rozepsána alespoň podle skupin účtovaných položek.

Přílohou k pravidelným fakturám za komplexní podporu bude výkaz prováděných servisních činností za dané období, vyhotovený ze strany Dodavatele.

Dodavatel prohlašuje, že:

* nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty u zdanitelného plnění podle této smlouvy (dále jen „**daň**“),
* mu nejsou známy skutečnosti, nasvědčující tomu, že se dostane do postavení, kdy nemůže daň zaplatit a ani se ke dni podpisu této smlouvy v takovém postavení nenachází,
* nezkrátí daň nebo nevyláká daňovou výhodu.
* úplata za plnění dle této faktury není odchylná od obvyklé ceny,
* úplata za plnění dle této faktury nebude poskytnuta zcela nebo zčásti bezhotovostním převodem na účet vedený Dodavatelem platebních služeb mimo tuzemsko,
* není nespolehlivým plátcem,
* má u správce daně registrovaný a zveřejněný bankovní účet používaný pro ekonomickou činnost,
* souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nebo k okamžiku poskytnutí úplaty na plnění bude o Dodavateli zveřejněna správcem daně skutečnost, že Dodavatel   
  je nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění přímo na účet příslušného správce daně a Dodavateli uhradí pouze částku bez daně z přidané hodnoty
* souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nebo k okamžiku poskytnutí úplaty na plnění bude zjištěna nesrovnalost v registraci bankovního účtu Dodavatele určeného pro ekonomickou činnost správcem daně, uhradí Objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně.

Splatnost faktur je 21 dnů od data vystavení faktury – daňového dokladu. Faktura bude doručena Objednateli ve dvou vyhotoveních. Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Dodavatele. Faktura, která neobsahuje veškeré náležitosti dle zákona o dani z přidané hodnoty nebo dle této smlouvy bude Objednatelem vrácena Dodavateli s výzvou k opravě nebo doplnění. Od doručení opravené faktury Objednateli běží nová 21denní lhůta splatnosti.

V případě změny sazby DPH v průběhu plnění není nutné uzavírat dodatek ke smlouvě, pouze se k příslušnému základu daně uvedenému v této smlouvě přičte sazba DPH účinná v době vzniku zdanitelného plnění.

**Článek VIII.**

**Ochrana důvěrných informací**

1. Za důvěrné informace Objednatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této smlouvy považují veškeré informace, které nebyly Objednatelem označeny jako veřejné, zejména:
   * informace, které se týkají Objednatele;
   * informace, pro které je stanoven závaznými právními předpisy zvláštní režim utajení při nakládání s nimi.

Za důvěrné informace Dodavatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této smlouvy považují veškeré informace, které byly Dodavatelem písemně označeny jako důvěrné   
a současně se jedná o informace, které se týkají Dodavatele, mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a Dodavatel odpovídajícím způsobem zajišťuje jejich utajení; avšak vyjma informací, které se týkají této smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech Smluvních stran, informace o cenách apod.).

Za důvěrné informace Objednatele a Dodavatele se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, informace získané na základě postupu prokazatelně nezávislého na Dodavateli a informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.

Smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích druhé Smluvní strany, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy, a bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany je nebudou sdělovat žádným třetím osobám, vyjma osob, které na poskytování služeb spolupracují, za předpokladu, že tyto osoby jsou zavázány k ochraně důvěrných informací ve stejném rozsahu jako smluvní strany podle této smlouvy. Za porušení závazku důvěrnosti informací podle této smlouvy nebude rovněž považováno zveřejnění důvěrných informací jakékoliv ze Smluvních stran, ke kterému dojde na základě zákona, soudního, správního či jiného obdobného rozhodnutí.

Smluvní strany se zavazují nevyužít důvěrné informace druhé smluvní strany získané v souvislosti s touto smlouvou jinak než pro účely této smlouvy, v neprospěch druhé smluvní strany či k poškození jejího dobrého jména nebo pověsti.

Nehledě na ustanovení odstavce 2. tohoto článku Dodavatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla vedena v evidenci smluv vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná   
a která obsahuje údaje zejména o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy a datum jejího podpisu. Dodavatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla v plném rozsahu zveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství   
ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

**Článek IX.**

**Odstoupení od smlouvy, výpověď**

1. Případná práva a povinnosti smluvních stran z odstoupení od smlouvy budou řešena podle příslušných ustanovení občanského zákoníku.

Za podstatné porušení smlouvy Dodavatelem se považuje zejména to, když:

* Dodavatel i přes písemnou výtku Objednatele provádí komplexní podporu Aplikace způsobem, který vede nepochybně k vadnému plnění,
* Dodavatel i přes písemnou výtku Objednatele zajišťuje podporu Aplikace v rozporu s parametry uvedenými v této smlouvě po dobu delší než dva týdny.

Za podstatné porušení této smlouvy Objednatelem se považuje zejména to, jestliže   
je Objednatel i přes urgenci Dodavatele v prodlení s úhradou faktury trvající déle než patnáct dnů od této urgence.

Objednatel i Dodavatel jsou oprávněni vypovědět zajišťování podpory Aplikace i bez udání důvodů. Výpovědní doba činí šest měsíců a počíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce od doručení výpovědi druhé smluvní straně. Výpověď musí být podána písemně.

**Článek X.**

**Požadavky IOP**

1. Dodavatel je povinen archivovat dokumentaci spojenou s předmětem Smlouvy o dodávce   
   a implementaci řešení jednotné evidence majetku a o zajištění jeho podpory   
   č. D/0088/2013/ŘDP uzavřené dne 30. 1. 2013 mezi Objednatelem a Dodavatelem   
   do 31. 12. 2025.

**Článek XI.**

**Ochrana osobních údajů**

1. Smluvní strany prohlašují, že jsou jim známy účinky platného Obecného nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, ze dne 27. dubna 2016 (dále jen „**Nařízení**“).

Dodavatele bere na vědomí, že se ve smyslu všech výše uvedených právních předpisů považuje a bude považovat za Zpracovatele osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi. Objednatel, resp. dotčená příspěvková organizace je a bude nadále považována za Správce osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi (Takto jsou i dále označeni v tomto článku smlouvy).

Ustanovení o vzájemných povinnostech Správce a Zpracovatele při zpracování osobních údajů zajišťuje, že nedojde k nezákonnému použití osobních údajů týkajících se Subjektů údajů ani   
k jejich předání do rukou neoprávněné třetí strany. Smluvní strany se dohodly na podmínkách zajištění odpovídajících opatření k zabezpečení ochrany osobních údajů a základních práv   
a svobod Subjektů údajů při zpracování osobních údajů Zpracovatelem.

Dodavatel se zavazuje zpracovávat pouze a výlučně ty osobní údaje, které jsou nutné k výkonu jeho činnosti dle této smlouvy.

Dodavatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje dle této smlouvy pouze a výlučně po dobu účinnosti této smlouvy.

Dodavatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění svých povinností   
dle této smlouvy.

Dodavatel je povinen se při zpracování osobních údajů řídit výslovnými pokyny Správce, budou-li mu takové uděleny, ať již ústní či písemnou formou. Za písemnou formu se považuje   
i elektronická komunikace, včetně emailu. Dodavatel je povinen neprodleně Správce informovat, pokud dle jeho názoru udělený pokyn Správce porušuje Nařízení nebo jiné předpisy na ochranu osobních údajů.

Dodavatel je povinen zajistit, že osoby, jimiž bude provádět plnění dle této smlouvy, se zavážou k mlčenlivosti ohledně veškeré činnosti související s touto smlouvou, zejm. pak k mlčenlivosti ve vztahu ke všem osobním údajům, ke kterým budou mít přístup, nebo s kterými přijdou   
do kontaktu.

Dodavatel je povinen, ve smyslu čl. 32 Nařízení přijmout, s ohledem na stav techniky, náklady na provedení, povahu, rozsah, kontext a účely zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejm. pak osobní údaje zabezpečit vůči náhodnému či nezákonnému zničení, ztrátě, změně, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jinému způsobu zpracování v rozporu s Nařízením.

Dodavatel je povinen písemně seznámit Správce s jakýmkoliv podezřením na porušení nebo skutečným porušením bezpečnosti zpracování osobních údajů podle ustanovení této smlouvy, např.: jakoukoliv odchylkou od udělených pokynů, odchylkou od sjednaného přístupu   
pro Správce, plánovaným zveřejněním, upgradem, testy apod., kterými může dojít k úpravě nebo změně zabezpečení nebo zpracování osobních údajů, jakýmkoliv podezřením z porušení důvěrnosti, jakýmkoliv podezřením z náhodného či nezákonného zničení, ztráty, změny, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jiného způsobu zpracování osobních údajů   
v rozporu s Nařízením. Správce bude neprodleně seznámen s jakýmkoliv podstatným porušením těchto ustanovení o zpracování dat.

Dodavatel není oprávněn, ve smyslu čl. 28 Nařízení, zapojit do zpracování osobních údajů dalšího zpracovatele (zákaz řetězení zpracovatelů).

Dodavatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti se Správcem, o kterou bude požádán v souvislosti se zpracováním osobních údajů nebo která mu přímo vyplývá z Nařízení. Dodavatel je povinen na vyžádání zpřístupnit Správci svá písemná technická a organizační bezpečnostní opatření a umožnit mu případnou kontrolu dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření.

Po skončení účinnosti této smlouvy je Dodavatel povinen všechny osobní údaje, které má v držení, vymazat, a pokud je dosud nepředal Správci, předat je Správci a dále vymazat všechny existující kopie. Povinnost uvedená v tomto článku neplatí, stanoví-li právní předpis EU, případně vnitrostátní právní předpis Zpracovateli osobní údaje ukládat i po skončení účinnosti této smlouvy.

**Článek XII.**

**Závěrečná ujednání**

1. Dodavatel prohlašuje, že má uzavřenu pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu jeho podnikatelské činnosti na pojistnou částku min.  1 000 000,- Kč, se spoluúčastí maximálně 10 %.
2. Dodavatel umožní Objednateli či třetím osobám zvoleným Objednatelem přístup do Dodavatelových prostor za účelem kontroly, zda poskytování podpory Aplikace dle této Smlouvy je poskytováno v souladu s touto Smlouvou. Dodavatel je v souvislosti s Auditem povinen poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost tak, aby to nadměrně nenarušilo provoz Dodavatele.
3. Smlouva podléhá zveřejnění v Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb.,   
   o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se dohodly, že Objednatel v zákonné lhůtě odešle tuto smlouvu k řádnému uveřejnění do registru smluv vedeného Ministerstvem vnitra ČR. O uveřejnění této smlouvy Objednatel bezodkladně informuje Dodavatele (postačí   
   e-mailem prostřednictvím kontaktní osoby/zástupce ve věcech technických nebo smluvních).

Tato smlouva nabývá platnosti dnem uzavření smlouvy, tj. dnem podpisu obou smluvních stran, nebo osobami jimi zmocněnými. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2023, resp. dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle § 6 zákona č. 340/2015 Sb., v platném znění, pokud k takovému uveřejnění dojde po dni 1. 1. 2023.

Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek smlouvy. Ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, nejsou tímto dotčena.

Tuto smlouvu lze změnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky, které budou podepsány oběma smluvními stranami, není-li v ní uvedeno jinak.

Nedílnými součástmi této smlouvy jsou následující přílohy:

* Příloha č. 1: Vymezení rozsahu komplexní podpory
* Příloha č. 2: Bezpečnostní pravidla ICT
* Příloha č. 3: Cena za komplexní provozní podporu

Pokud se v těchto přílohách hovoří o zadavateli, myslí se jím Objednatel. Pokud se v těchto přílohách hovoří o zhotoviteli, uchazeči nebo poskytovateli, myslí se jím Dodavatel. Pokud se v těchto přílohách hovoří o řešení, programovém vybavení, aplikaci, systému, nástroji apod., myslí se jím Aplikace nebo její část, pokud z kontextu nevyplývá jiný význam. Pokud je v těchto přílohách něco upraveno odlišně než v textu smlouvy samotné, přednost má text smlouvy samotné.

Práva a povinnosti smluvních stran výslovně v této smlouvě neupravená se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

1. Tato smlouva se vyhotovuje v elektronické podobě, přičemž obě smluvní strany obdrží její elektronický originál s kvalifikovaným elektronickým podpisem. Kvalifikovaný elektronický podpis v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, v platném znění, je elektronický podpisy, který je založen na kvalifikovaném certifikátu a uložen na kvalifikovaném prostředku.

**Doložka dle § 23 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích, ve znění pozdějších předpisů**

Rozhodnuto orgánem kraje: Rada Zlínského kraje

Datum a číslo jednací: 19. 12. 2022, 1110/R37/22

Ve Zlíně dne: …V Olomouci dne: …

za Objednatele za Dodavatele

Ing. Radim Holiš Ing. Svatopluk Beneš, MBA

hejtman generální ředitel

Příloha č. 1 - Vymezení rozsahu komplexní podpory

1. **Rozsah podpory**
   1. Obsahem plnění dle článku I. této smlouvy je:

* **Základní komplexní podpora** (služby poskytované paušálně);
* **Rozšířená podpora** (služby poskytované na vyžádání nad rámec základní podpory);

1. **Ohlašování a řešení požadavků**
   1. Požadavek na servisní zásah v rozsahu dle čl. 2 této přílohy může být Objednatelem uplatněn:
2. poštou,
3. e-mailem adresován na XXXX, nebo XXXX
4. systémem Helpdesk na adrese helpdesk.tescosw.cz,
5. telefonem na čísle 587 333 421, 587 333 518
6. datovou schránkou

Prostřednictvím uvedených způsobů je vedena i zpětná komunikace Poskytovatele, týkající   
se hlášených požadavků.

* 1. Pro požadavek servisního zásahu Objednatel zajistí písemné nahlášení požadavku prostřednictvím služby Helpdesk, ve kterém bude uvedeno:

1. podrobný popis požadavku, jde-li o závadu, uvede kategorii závady   
   dle specifikace v bodě 4.1 této přílohy,
2. uvedena osoba Objednatele, která o obsahu požadavku podá podrobnější informaci   
   a případně její telefonní číslo,
3. uvedeno jméno a telefonní číslo ohlašovatele závady.
   1. Poskytovatel je povinen Objednatele neprodleně vyrozumět o přijetí požadavku,   
      o dalším průběhu jeho řešení a o ukončení řešení požadavku, způsobem uvedeným   
      v bodu 2.1 této přílohy.
4. **Komplexní provozní podpora**

Komplexní provozní podpora, kterou je Zhotovitel povinen zajistit, zahrnuje:

* 1. Legislativní úpravy Aplikace, včetně aktualizované uživatelské dokumentace v elektronické podobě.
  2. Službu Helpdesk – slouží pro komunikaci Zhotovitele a uživatelů Objednatele prostřednictvím oprávněných osob. Prostřednictvím Helpdesku se hlásí:

1. veškeré závady, incidenty a problémy s aplikací (incidenty, SLA)
2. požadavky a dotazy k provozu a k lepšímu využití aplikace (hot-line)
3. náměty pro úpravy a uživatelské požadavky (rozvoj aplikace)
   1. Konzultace a zásah pro uživatele krajského úřadu, poskytování rad ke správnému   
      a efektivnímu provozování a užití aplikace (hot-line), řešení požadavků, problémů uživatelů souvisejících s provozem Aplikace, které se netýkají vad Aplikace, ale např. obsahu, vlastních funkcionalit, metodiky. Může jít o vzdálené konzultace po telefonu, řešení formou vzdálené správy.
   2. Zhotovitel se zavazuje po dobu trvání smlouvy nabídnout a poskytnout Objednateli upgrade systému.
   3. Pravidelná profylaxe Aplikace – sledování a správa systému vzdáleným přístupem. Náplní   
      je především:
4. kontrola vazeb (konzistence dat)
5. zaplňování databázového prostoru a návrhy na jeho rozšiřování
6. kontrola zálohování a bezpečnosti dat
7. mapování vytížení systému
8. doporučení k optimalizaci provozovaného systému,

Výsledkem bude návrh činností ke zlepšení stávajícího stavu, o jeho realizaci   
se Poskytovatel dohodne s Objednatelem.

* 1. Práce následujícího charakteru v rozsahu 15 hodin/měsíc:

1. úpravy nastavení systému dle požadavků Objednatele
2. zajištění rychlého a standardizovaného řešení všech změnových požadavků
3. administrace uživatelů organizací
4. úpravy výstupů, zpřístupňování nových vlastností stávající aplikace   
   dle požadavků Objednatele
5. provádění potřebných úprav datové základny vyvolaných požadavky Objednatele
   1. Zhotovitel zaručuje Objednateli funkčnost Aplikace (na to, že Aplikace bude mít   
      v jednotlivých částech i jako celek smluvené parametry a bude řádně fungovat).
   2. Dodavatel provede při podstatných změnách v Aplikaci školení klíčových uživatelů KÚ a PO. Školení vybraných uživatelů bude probíhat v sídle Objednavatele. Pro školení budou zajištěny studijní materiály (podklady) pro každého účastníka v elektronické formě.
      * 1. školení uživatelů v rozsahu 2x3 hodin pro max. 60 uživatelů
        2. školení administrátorů systému v rozsahu 3 hodiny pro max. 5 uživatelů.
   3. Předmětem plnění provozní podpory není:

realizace servisních požadavků, které byly způsobeny:

* + - 1. chybným užitím systému či modulů Objednatelem v rozporu s dokumentací systému
      2. zásahem třetí strany
      3. vyšší mocí
      4. servisní podpora příspěvkových organizací Objednatele

1. **Specifikace požadovaných služeb (SLA), které je Zhotovitel povinen zajistit**
   1. Každá zjištěná či nahlášená závada bude vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií a Poskytovatel se zavazuje po doručení oznámení Objednatele o závadě Aplikace zahájit práci na odstranění závady a odstranit závadu ve lhůtách podle tabulky bodu 5.2 této přílohy.
   2. Specifikace požadovaných služeb (SLA), které je Poskytovatel povinen zajistit:

Závadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému zjištěné jak na straně Poskytovatele a Objednavatele, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci. Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

* **Vysoká** = závady vylučující užívání software nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven.
* **Střední** = závady způsobující problémy při užívání a provozování informačního systému nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.
* **Nízká** = provoz systému je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Označení**  **kategorie** | **Režim** | **Kategorie vady** | **Potvrzení přijetí požadavku** | **Max. doba zásahu od odezvy poskytovatele** |
| A | 5 x 9 | vysoká | do 1 hod. | 8 hod. |
| B | 5 x 9 | střední | do 1 hod. | 16 hod. |
| C | 5 x 9 | nízká | do 1 hod. | 40 hod. |

* 1. Režim 5 x 9 znamená dostupnost v pracovní dny od 8:00 do 17:00, tj. jedná se o dny pondělí až pátek mimo dny pracovního klidu dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu.

Garantovaná reakční doba k nástupu k servisnímu zásahu se při nahlášení požadavku (chyby) provedené v režimu 5 x 9 počítá takto: Pokud bude požadavek nahlášen do 12:00 pracovního dne, počítá se od 12:00 tohoto dne, při nahlášení požadavku po 12:00 pracovního dne se počítá od 8:00 následujícího pracovního dne. Počítá se vždy jen ve stanovenou dobu od 8:00 do 17:00.

* 1. V odůvodněných případech se Smluvní strany mohou písemně dohodnout na jiném (pozdějším) nástupu k servisnímu zásahu.
  2. Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku prostřednictvím Helpdesku kontaktuje řešitel případu Objednatele a dohodne podrobnosti a způsob řešení.
  3. Pokud je pro každý jednotlivý případ závady (požadavku nebo dotazu) nutné doplnění zadání ze strany Objednatele, příp. pověřené třetí strany, nebo pokud řešení chyby servisního požadavku vyžaduje součinnost na straně Objednatele nebo pověřené třetí strany, je o dobu, kdy Objednatel či pověřená třetí strana doplnění nebo součinnost poskytuje, prodloužena doba reakční lhůty, a to jak pro maximální reakční dobu odezvy, tak i pro maximální reakční dobu vyřešení. Totéž platí pro případy, kdy Zhotovitel nemá k dispozici vzdálený přístup do vnitřní sítě Objednatele.
  4. V situaci, kdy Zhotovitel v součinnosti s Objednatelem (příp. pověřenou třetí stranou) není schopen prokázat, nasimulovat, resp. vyvolat nahlášenou chybu nebo závadu, a není tak možné identifikovat její příčinu (popř. se jeví, že porucha pominula a je potřeba monitoringu daného servisního požadavku v delším časovém období), bude takovýto servisní požadavek odložen. V případě opětovného výskytu bude servisní požadavek znovu řešen v souladu s dohodnutými reakčními lhůtami, které se počítají znovu od nového nahlášení předmětného požadavku.
  5. Zhotovitel je povinen zpřístupnit svůj Helpdesk oprávněným osobám uživatele.   
     Systém Helpdesk musí zajistit:
     + 1. jednoduché a pohodlné vkládání požadavků uživatelem podle jeho oprávnění,
     1. aktuální seznam hlášených požadavků s historií a aktuálním stavem řešení   
        a řešitelem,
     2. e-mailové notifikace Zhotoviteli a Objednateli při změně stavu řešení požadavku,
     3. možnost nastavení priorit řešení,
     4. přístup k aplikaci přes internetový prohlížeč – bez nákladů na software   
        pro Objednatele

1. **Rozšířená podpora – činnosti nad rámec komplexní podpory**
   1. Poskytovatel se zavazuje dle čl. I. odst. 2 písm. b) Smlouvy také k poskytování rozšířené podpory – činností nad rámec komplexní provozní podpory. Rozšířenou podporou nad rámec komplexní provozní podpory se rozumí zejména:
2. doplnění o novou funkcionalitu objednanou Objednatelem
3. školení uživatelů v požadovaném rozsahu
4. osobní konzultace v místě Objednatele
5. a další činnosti nevyjmenované v komplexní provozní podpoře řešené na základě objednávek koncových uživatelů

Rozšířená podpora dle tohoto článku bude zahájena na základě písemných požadavků Objednatele. Poskytovatel do 72 hodin od zapsání požadavku Objednatelem zpracuje   
a Objednateli předá návrh způsobu realizace rozšířené podpory, časový harmonogram provádění a cenu plnění. Není-li Poskytovatel z důvodu rozsáhlosti předloženého požadavku Objednatele schopen dodržet výše uvedený termín, sjednají Smluvní strany náhradní reálný termín. Po projednání s Poskytovatelem vystaví Objednatel následně závaznou Objednávku. Objednatel není povinen poptávané plnění objednat.

Cena za tyto činnosti není součástí ceny za plnění komplexní provozní podpory dle této Smlouvy a bude fakturována Poskytovatelem samostatně dle Přílohy č. 3 na základě Objednávky vystavené Objednatelem.

Příloha č. 2 – Bezpečnostní pravidla ICT Zlínského kraje

**Bezpečnostní pravidla ICT (Informačních a komunikačních technologií) pro práci v informačním systému (IS) Krajského úřadu Zlínského kraje (KÚZK nebo jen úřad)**

1. **Přístup k IS ZK**
2. Přístup jiných subjektů (dále jen druhá smluvní strana) k IS ZK je možný pouze na základě smluvně ošetřeného vztahu se Zlínským krajem.
3. Druhá smluvní strana je povinna dodržovat bezpečnostní pravidla pro práci v IS ZK a nese v souladu s platnou legislativou a předpisy svůj díl odpovědnosti za nedodržení či porušení pravidel, případně za škody vzniklé v důsledku bezpečnostních incidentů, které zavinila.
4. Je přísně zakázáno vykonávat jiné než dohodnuté činnosti, přistupovat k jiným než povoleným prostředkům, serverům a datům. Dále je zakázáno provádět jakékoli úkony směřující k zjišťování rozsahu přidělených oprávnění, dostupnosti síťových prostředků a služeb a způsobů zabezpečení.
5. Druhá smluvní strana je povinna používat pouze jí přidělené přístupy a povolené způsoby přístupu, (fyzické přístupy, přístupové údaje, povolené časy pro přístup a přidělená oprávnění), a je odpovědná za jejich používání, za svou činnost v IS ZK a dodržování bezpečnostních pravidel při práci s informacemi. Přidělené údaje jsou pro druhou stranu závazné, jsou důvěrné a jsou platné jen po dobu platnosti smlouvy. Tyto údaje jsou uvedeny ve smlouvě nebo v Předávacím protokolu k účtu.
6. Přístupy a přístupová oprávnění jsou přidělena pouze v rozsahu nezbytně nutném pro výkon smluvních závazků. Druhá smluvní strana nesmí do přidělených oprávnění zasahovat a měnit je. Pokud zjistí, že oprávnění jsou odlišná od dohodnutých, neprodleně na to upozorní odpovědné osoby nebo Správce IS.
7. Druhá smluvní strana nesmí vytvářet žádné přístupové cesty do IS ZK a měnit přístupová oprávnění. Tyto změny může provádět Správce IS na základě písemné žádosti.
8. Přistupovat k IS ZK mohou pouze poučení pracovníci druhé smluvní strany. Druhá smluvní strana zajistí před zahájením prací poučení a proškolení všech svých pracovníků a poddodavatelů, kteří budou přistupovat k IS ZK.
9. Pracovníci druhé smluvní strany jsou povinni řídit se pokyny odpovědných osob (uvedených ve smlouvě), Správců IS a dalších pracovníků oddělení informatiky.
10. Činnost druhé smluvní strany v IS ZK je monitorována a evidována. Pověření pracovníci ZK mohou ověřovat dodržování stanovených bezpečnostních pravidel a zakázat neoprávněné aktivity.
11. Porušení bezpečnostních pravidel je sankcionováno smluvní pokutou.
12. Druhá smluvní strana je povinna předávat informace o provedených zásazích a změnách, a bez zbytečného prodlení je promítnout do dokumentace.
13. **Účty a hesla**
14. Přidělené přihlašovací účty jsou chráněny heslem. Názvy přihlašovacích účtů a hesla nesmějí být sděleny žádné neoprávněné osobě. Heslo musí splňovat aktuální požadavky na kvalitu a platnost a musí být uchováno v tajnosti. Pokud je to možné, je použita vícefaktorová autentizace.
15. Mimo dohodnuté časy jsou přístupové účty neaktivní. V případě potřeby mohou jejich aktivaci schválit a zajistit odpovědné osoby.
16. Při porušení bezpečnostních pravidel druhou smluvní stranou mohou být přidělené přístupové účty zablokovány nebo zcela odebrány.
17. **Vzdálený přístup a vzdálená údržba**
18. Vzdálený přístup do IS ZK je možný pouze dohodnutým způsobem. Vzdálený přístup je vždy šifrován.
19. Přístup je možný pouze z pracovní stanice, která má nainstalovaný podporovaný operační systém, nainstalovány všechny bezpečnostní záplaty operačního systému vydané výrobcem, a má aktivní a aktuální antivirovou ochranu.
20. Pro zvýšení bezpečnosti může být vzdálený přístup umožněn pouze z ověřených konkrétních předem definovaných IP adres druhé smluvní strany.
21. Přístup k systémům v oblastech s vysokou úrovní zabezpečení za účelem vzdálené údržby (např. u významných informačních systémů ZK) musí být chráněn kromě šifrování i silnou autentizací druhé smluvní strany.
22. Pracovní stanice určené k přístupu do IS ZK ze vzdálené lokality musí být fyzicky zabezpečeny proti přístupu neoprávněných osob.
23. **Zabezpečení fyzického přístupu k IS**
24. Servery, síťové komponenty a další ICT zařízení jsou zabezpečeny proti fyzickému přístupu. Přístup do místností se servery s citlivými daty a přístup k síťovým zařízením je regulován a odpovídajícím způsobem monitorován. Pokud fyzické zabezpečení citlivých dat není dostatečné, musí být zabezpečena šifrováním.
25. Opravy ICT komponent mohou být prováděny pouze na základě smluvně ošetřeného vztahu se ZK.
26. Fyzický přístup k prostředkům IS je umožněn pouze druhým smluvním stranám (servisní a Dodavatelské organizace, dohody o provedení práce apod.), u kterých udělení přístupu vyplývá z uzavřené smlouvy. Fyzický přístup k prostředkům IS je možné uskutečnit pouze se souhlasem Správce IS nebo vedoucího oddělení informatiky.
27. Pohyb pracovníků druhých smluvních stran v prostorách serverovny (servisní zásah, revize zařízení apod.) je možný pouze v doprovodu odpovědných pracovníků oddělení informatiky nebo jimi pověřených osob.
28. Pro přímé připojení (v prostorech ZK) do IS ZK smí být použita pouze přidělená technika ZK. Připojování cizí techniky do vnitřní sítě ZK je zakázáno. Výjimky povoluje Správce IS.
29. Na přidělenou techniku ZK nesmí být bez souhlasu pověřené osoby nahráván, instalován nebo z ní odebírán žádný software.
30. Při opuštění pracoviště je vždy nutné provést vhodným způsobem jeho zajištění (pracovní stanice, nosiče dat, papírové dokumenty).
31. Přenosná paměťová média musí být vždy uchovávána na bezpečném místě, např. v uzamčené skříni, stolu nebo místnosti. Originální datová média a záložní kopie citlivých souborů musí být ukládány na bezpečném místě, chráněném nejen proti odcizení a zneužití, ale i proti poškození nebo zničení.
32. Pracovní stanice a data na nich uložená musí být chráněna proti odcizení, proti neoprávněnému přístupu a proti poškození nebo zničení.
33. **Ochrana dat a informačních aktiv**
34. Druhá smluvní strana odpovídá za všechna převzatá data (elektronická a tištěná), způsob jejich použití a ochranu před neoprávněným přístupem a zneužitím. Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, před ukončením smluvního vztahu druhá smluvní strana vrátí všechna převzatá data a všechny jejich kopie bezpečně zlikviduje.
35. Druhá smluvní strana je do protokolárního předání pracovníkům ZK odpovědná za všechna zpracovávaná aktiva a je povinna je odpovídajícím způsobem zabezpečit.
36. Ukládání pracovních dat je možné pouze na místa, která určí odpovědná osoba.
37. Druhá smluvní strana nesmí zobrazovat, měnit, mazat nebo kopírovat citlivá data, zejména pak osobní údaje, pokud to nesouvisí se schváleným účelem přístupu.
38. Vadná zařízení (včetně pevných disků) s nešifrovanými citlivými daty mohou být předány externím servisním specialistům pouze po schválení Správcem IS nebo vedoucím oddělení informatiky.
39. Pokud druhá smluvní strana při práci v IS ZK přijde do styku s osobními údaji dle platné legislativy nebo jinými neveřejnými informacemi, je povinna o zjištěných skutečnostech zachovávat mlčenlivost a zajistit jejich utajení.
40. Nepotřebná data (elektronická, na mediích i papírová) musí být vždy neprodleně skartována.
41. Všechny zásahy na serverech musí být předem odsouhlaseny Správcem IS a zaznamenány stanoveným způsobem.
42. **Ochrana proti škodlivým kódům**
43. Pokud je to možné, jsou servery a pracovní stanice vybaveny antivirovým skenerem.
44. Pokud některé aplikace nabízejí možnost zvýšené ochrany, musí být odpovídajícím způsobem nastavena. Způsob nastavení schvaluje Správce IS.
45. Nebezpečné typy souborů jsou blokovány na hranicích bezpečnostního perimetru. Výjimky schvaluje v řádně odůvodněných a zdokumentovaných případech Správce IS.
46. Druhá smluvní strana je povinna dodržovat zásady ochrany proti virům a škodlivým kódům nejen pro nastavení a využívání prostředků ZK, ale i na přístupových bodech a zařízeních druhé smluvní strany.
47. **Bezpečnostní incidenty**
48. Druhá smluvní strana je povinna neprodleně hlásit odpovědným osobám porušení těchto pravidel, všechny zjištěné neobvyklé události, které jsou, nebo mohou být bezpečnostními incidenty, zjištěná zranitelná místa, nedostatky a nesoulady. Při jejich prošetřování a odstraňování je povinna poskytnout účinnou součinnost.
49. Druhé smluvní straně není povoleno řešení bezpečnostních incidentů a odstraňování nedostatků či nesouladů vlastními silami bez předchozího schválení Správcem IS.
50. **Používání internetu**
51. Druhá smluvní strana může používat při práci v IS ZK internet pouze pro účely plnění smlouvy a za podmínky dodržování všech všeobecně uznávaných bezpečnostních pravidel, platných pro práci s internetem. Stahování souborů, používání FTP a jiných služeb je možné jen po dohodě se Správcem IS.
52. Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, není povoleno využívat elektronickou korespondenci z prostředí ZK.
53. **Tisk**
54. Druhá smluvní strana může tisknout na tiskárnách ZK pouze s povolením odpovědné osoby. Tisknout je povoleno pouze dokumenty související s předmětem smlouvy a při tisku je nutno šetřit spotřební materiál.
55. Tištěné dokumenty musí být zabezpečeny proti neoprávněnému přístupu jak během tisku, tak i po jeho vytisknutí, až do jejich bezpečné skartace.
56. **Použití kryptografických technik**
57. Kryptografické metody musí být použity vždy, jestliže není možné bezpečnost dat nebo komunikace zaručit jinými způsoby. Jedná se např. o přenosy citlivých dat prostřednictvím nedůvěryhodných sítí nebo přístup externích subjektů k citlivým zdrojům.
58. Použity mohou být pouze takové kryptografické algoritmy a protokoly a v takovém užití (např. odpovídající délky klíčů), které jsou podle platných standardů všeobecně považovány za bezpečné.
59. Použití proprietárních nebo obecně neuznávaných algoritmů není dovoleno, výjimky povoluje Správce IS.

Příloha č. 3 – Cena za komplexní provozní podporu

1. **Cena**
   1. **Cena za komplexní podporu na 12 měsíců činí:**

Celková cena bez DPH 260.000,-Kč

DPH 54.600,-Kč

Celková cena včetně DPH 314.600,-Kč

Výše ceny čtvrtletní komplexní podpory činí jednu čtvrtinu celkové ceny za komplexní podporu bez DPH (tedy 65.000,- bez DPH).

* 1. **Inflační doložka**

Od 1. 1. 2024 má Poskytovatel právo navýšit cenu za komplexní podporu o **míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen**, kterou vyhlašuje Český statistický úřad za předcházející rok. Cenu Poskytovatel navyšuje jednostranným písemným oznámením Objednateli, nejpozději do 31. 3. příslušného kalendářního roku.

* 1. **Rozšířená podpora – činnosti nad rámec komplexní podpory**

Podmínky pro poskytování rozšířené podpory jsou uvedeny v Příloze č. 1, bod 5:

Cena za tyto činnosti není součástí ceny za plnění komplexní provozní podpory (tj. dle bodu 3.1. Přílohy č. 3) dle této Smlouvy a bude fakturována Poskytovatelem samostatně na základě Objednávky vystavené Objednatelem.

Jednotkové ceny služeb rozšířené podpory:

**Hodinová sazba činností Cena bez DPH**

Operátorské, programátorské práce…………………………………… 1 700,- Kč

Analytické práce, odborné konzultace, konfigurace systému………. 1 700,- Kč

Školení uživatelů do 15 osob…………………………………………… 1 700,- Kč

Školení uživatelů do 30 osob…………………………………………… 2 700,- Kč

Při činnostech prováděných u Objednatele mimo sídlo Dodavatele (sídlo společnosti TESCO SW a. s.: Olomouc, Kosmonautů 1288/1) v rámci služeb rozšířené podpory budou účtovány cestovní náklady, které zahrnují náklady na dopravu osobním automobilem za cenu 16 Kč /km bez DPH, DPH 3,36 Kč a cena celkem včetně DPH 19,36 Kč.