



KUMSP010YLZG

Veřejná zakázka č. 77/2022

SMLOUVA O KOMPLEXNÍ PODPOŘE APLIKAČNÍHO PRODUKTU E-SPIS LITE – HOSTOVANÉ SPISOVÉ SLUŽBY

I. Smluvní strany

MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ - KRAJSKÝ ÚŘAD		
ČÍSLO SMLOUVY (DODATKU) -5-		
05878	2022	11/1F
poř. číslo	rok	zkr. odb.

1. Moravskoslezský kraj

se sídlem: 28. října 117, 702 18 Ostrava
zastoupen: prof. Ing. Ivo Vondrákem, CSc., hejtmánem kraje
IČO: 70890692
DIČ: CZ70890692
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
číslo účtu: 27-1650676349/0800

(dále jen „objednatel“)

a

2. ICZ a.s.

se sídlem: Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4
zastoupena: Danem Rosendorfem, předsedou představenstva
IČO: 25145444
DIČ: CZ699000372
bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
číslo účtu: 2109164825/2700
Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 4840

(dále jen „poskytovatel“)

II. Základní ustanovení

1. Tato smlouva je uzavřena dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (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 osob oprávněných jednat ve věcech smlouvy na straně objednatele i 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.

III.

Předmět a účel smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele na svůj náklad a nebezpečí pro objednatele zajistit poskytnutí **služeb komplexní podpory informačního systému Hostované spisové služby e-Spis LITE** provozovaného objednatelem (dále jen „e-Spis LITE“), a to včetně rozvoje produktů, které jsou součástí tohoto informačního systému a včetně poskytování odborných konzultací (dále jen „služby“) a závazek objednatele za výše uvedené služby platit sjednanou cenu. Podrobný popis informačního systému e-Spis LITE tvoří přílohu č. 1 této smlouvy. Bližší specifikace poskytování služeb, včetně obsahu a rozsahu služeb komplexní podpory je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.
2. Účelem této smlouvy je zajistit objednateli poskytování komplexu služeb zajišťujících správné, spolehlivé, efektivní a bezpečné provozování a užití produktů systému e-Spis LITE pro max. 240 příspěvkových organizací zřízených objednatelem či obchodních společností založených objednatelem (dále jen „organizace“) a zajistit jejich údržbu a rozvoj; kdy seznam organizací bude poskytovateli předán do 10 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti této smlouvy.
3. V případě, že v průběhu poskytování služeb dojde ke změně počtu organizací, je objednatel povinen o tom poskytovatele neprodleně písemně informovat (včetně případných změn identifikačních či kontaktních údajů organizací). Poskytovatel je povinen přizpůsobit poskytování služeb ve vztahu k případným novým organizacím tak, aby jim byla služba poskytována nejpozději do pěti pracovních dnů ode dne doručení písemného oznámení dle předchozí věty. V případě, že naopak dojde ke snížení počtu organizací, provede poskytovatel potřebné změny ve shodné lhůtě pěti kalendářních dní ode dne doručení písemného oznámení objednatele. Poskytovatel je povinen aktualizovat objednatelem předaný seznam organizací dle aktuálního skutečného stavu. Smluvní strany souhlasí s tím, že pokud se počet organizací změní, není nutné k této smlouvě uzavírat dodatek, s výjimkou situace, kdy počet organizací překročí maximální počet příspěvkových organizací uvedený v odst. 2 tohoto článku smlouvy.
4. Předmětem této smlouvy je rovněž závazek poskytovatele poskytovat pro objednatele **konzultace dle požadavků objednatele** (dále jen "konzultace") a závazek objednatele za poskytnuté konzultace platit sjednanou cenu.
5. Konzultace budou poskytovány pouze na základě samostatné objednávky. Objednávky bude zasílat osoba oprávněná jednat za objednatele dle přílohy č. 4 této smlouvy prostřednictvím e-mailu vždy osobě oprávněné jednat za poskytovatele dle přílohy č. 4 této smlouvy. Předmětem objednávky musí být vždy specifikace předmětu plnění konzultace (popis žádaného řešení, maximální časový rozsah těchto konzultací a termín poskytnutí, tj. provedení konzultace). V případě, že objednatelem stanovený maximální časový rozsah poskytovaných konzultací nebude odpovídat skutečnému časovému rozsahu, je poskytovatel povinen neprodleně o této skutečnosti informovat objednatele, aby spolu dohodli další postup.
6. Přijetí objednávky na provedení konzultací potvrdí poskytovatel prostřednictvím e-mailu zaslání na e-mailovou adresu osoby, která objednávku odeslala, případně na e-mailovou adresu uvedenou v objednávce.

7. Objednatel e-mailem potvrdí, zda konzultace byla či nebyla poskytovatelem provedena dle požadavku. Toto potvrzení bude provedeno e-mailem či jinou obdobnou elektronickou formou, pokud se v konkrétním případě nedohodnou smluvní strany jinak.
8. Konzultace budou prováděny v předpokládaném rozsahu 30 člověkohodin za každý kalendářní rok, ve kterém jsou služby poskytovány, přičemž poskytování konzultací bude probíhat nejdříve v roce 2023. Objednatel není povinen využít konzultací v celém rozsahu dle předchozí věty.
9. Osoby oprávněné jednat za smluvní strany ve věci této smlouvy jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy. V případě změny v seznamu oprávněných osob jsou smluvní strany povinny se navzájem o těchto změnách informovat; v případě takových změn není nutné k této smlouvě uzavírat dodatek. Změna je účinná od jejího oznámení druhé smluvní straně.

IV. Místo a doba plnění

1. Místem plnění je sídlo objednatele, kterým je budova Krajského úřadu Moravskoslezského kraje (adresa 28. října 117, 702 18 Ostrava) a sídla a prostory organizací. Část služeb, jejichž rozsah bude předem písemně odsouhlasen objednatelem, je poskytovatel oprávněn poskytovat dálkovou formou z prostor poskytovatele (dále jen „vzdálený přístup“), a to v souladu s aktuálně platnými interními pravidly bezpečnostní politiky objednatele a dle čl. VII této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje, že vzdálený přístup na základě této smlouvy bude využívat jen za účelem poskytování služeb uvedených v této smlouvě. Porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení smlouvy.
3. Činnosti poskytovatele, které provádí za účelem poskytování služeb uvedených v této smlouvě vzdáleným přístupem a které mohou ovlivnit bezpečnost dat nebo jsou pro bezpečnost dat relevantní, mohou být objednatelem monitorovány.
4. Služby dle této smlouvy budou poskytovatelem prováděny ode dne nabytí účinnosti této smlouvy, nejdříve však ode dne 23.12.2022. Služby budou následně poskytovány po dobu neurčitou. Služby budou poskytovány zejména na základě požadavků objednatele, pokud z této smlouvy nevyplývá, že část služeb má být poskytovatelem prováděna kontinuálně bez nutnosti vystavování požadavků na poskytnutí služby. Doba plnění služeb (zejména reakční doba apod.) je podrobně popsána v příloze č. 2 této smlouvy.

V. Cena

1. Cena (v Kč) za poskytování služeb činí za 1 organizaci/měsíc:

bez DPH 399,50 Kč

(slovy: třistadevadesátdevět korun českých a padesát haléřů)

DPH ve výši 21 % 83,90 Kč

včetně DPH 483,40 Kč

(slovy: čtyřistaosmdesát tři korun českých a čtyřicet haléřů)

Podrobný rozpis ceny za poskytování služeb tvoří přílohu č. 4 této smlouvy.

2. Jednotková cena za poskytnutí konzultace po celou dobu účinnosti této smlouvy za 1 člověkohodinu činnosti poskytovatele činí 1 850,00 Kč bez DPH, tj. 2 238,50 Kč s DPH.

3. Jednotková cena za poskytování služeb podle odst. 1 a 2 tohoto článku smlouvy zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené se splněním jeho závazku z této smlouvy, tj. cenu za poskytování služeb včetně dopravného, odměny za poskytnutí licence, práce technika apod. Cena za poskytování služeb je stanovena jako nejvýše přípustná a není ji možno překročit.
4. Je-li poskytovatel plátcem DPH, odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými a účinnými právními předpisy; v případě, že dojde ke změně zákonné sazby DPH, je poskytovatel k ceně za poskytnuté služby bez DPH povinen účtovat DPH v platné výši. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny ceny za poskytnuté služby v důsledku změny sazby DPH není nutno k této 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.
5. Smluvní strany se dále dohodly, že cenu za služby je poskytovatel oprávněn navýšit o hodnotu meziroční inflace spotřebitelských cen, kterou pro předchozí kalendářní rok stanoví Český statistický úřad, avšak nejdříve po 24 měsících poskytování servisní a technické podpory, a to za předpokladu, že meziroční inflace bude za příslušný předchozí rok vyšší než 1,5 %. Ceny navýšené o tuto meziroční inflaci jsou cenami pro daný kalendářní rok nejvýše přípustné a v průběhu daného roku ve vztahu k inflačnímu navýšování neměnné. O provedeném navýšení cen je poskytovatel povinen objednatele písemně informovat. Písemná informace musí být podepsána oprávněnou osobou poskytovatele a musí obsahovat dotčený kalendářní rok, původní výši cen, použitou míru inflace a nově stanovené ceny dle jednotlivých položek. Bude-li chybně uveden kalendářní rok, chybně uvedeny ceny původní, chybně stanovena míra inflace nebo chybně proveden výpočet nových cen, nemusí objednatel nově stanovené ceny akceptovat, a to až do zaslání nové bezchybné písemné informace o navýšení cen. Písemná informace s náležitostmi dle tohoto odstavce smlouvy je nezbytnou podmínkou k uplatnění cen navýšených dle tohoto odstavce smlouvy. Pro vyloučení pochybností si smluvní strany výslovně sjednávají, že navýšení ceny dle tohoto odstavce nemá vliv na již zaplacenou cenu servisní a technické podpory, tedy že poskytovatel má právo na zaplacení navýšené ceny za poskytování servisní a technické podpory dle tohoto odstavce až v rámci nejbližší následující platby.

VI.

Platební a fakturační podmínky

1. Cena za poskytování služeb bude splatná zpětně za každé čtvrtletí, ve kterém byly služby poskytnuty, a to po dodání všech dokladů, které se k předmětu plnění vztahují, a na základě její fakturace poskytovatelem. Nárok na vyúčtování a úhradu ceny služeb vzniká prvním dnem následujícím po čtvrtletí, ve kterém byly služby poskytnuty. Výše ceny za poskytování služeb bude záviset na skutečném počtu organizací, kterým byla služba poskytnuta, a na počtu hodin realizovaných konzultací. Podkladem pro úhradu smluvní ceny za poskytnuté služby bude faktura, která bude mít náležitosti stanovené obecně závaznými právními předpisy (dále jen „faktura“).
2. Je-li poskytovatel plátcem DPH, podkladem pro úhradu ceny za služby budou faktury, které budou 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 za služby budou faktury, které budou mít náležitosti účetního dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a náležitosti stanovené dalšími obecně závaznými právními předpisy.
3. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad/účetní doklad bude poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:

- a) číslo smlouvy objednatele, číslo veřejné zakázky (tj. 77/2022), IČO objednatele,
 - b) předmět smlouvy, tj. text „poskytování služeb komplexní podpory informačního systému e-Spis LITE“,
 - c) označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v čl. I odst. 2 této smlouvy, je poskytovatel povinen o této skutečnosti v souladu s čl. II odst. 3 této smlouvy informovat objednatele),
 - d) lhůtu splatnosti faktury,
 - e) označení osoby, která fakturu vyhotovila, včetně jejího podpisu, kontaktního telefonu a e-mailu,
 - f) označení útvaru objednatele, který případ likviduje (odbor informatiky),
 - g) přílohou faktury za služby dle odst. 1 tohoto článku bude záznam o provedení služeb dle čl. 1 odst. g) přílohy č. 2 této smlouvy.
4. Povinnost zaplatit cenu za poskytování služeb je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
5. Lhůta splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli. Doručení faktury se provede osobně oproti podpisu zmocněné osoby objednatele, doručenkou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo do datové schránky objednatele, případně prostřednictvím e-mailu na adresu posta@msk.cz.
6. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu faktury. Vrácením vadné faktury poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení opravené faktury objednateli.
7. Objednatel, příjemce plnění, prohlašuje, že plnění, které je předmětem smlouvy, nepoužije pro svou ekonomickou činnost, ale výlučně pro účely související s jeho činností při výkonu veřejné správy, při níž se nepovažuje za osobu povinnou k dani (viz § 5 odst. 3 zákona o DPH). Z uvedeného důvodu se na plnění, podléhá-li režimu přenesení daňové povinnosti dle příslušných ustanovení uvedeného zákona, tento daňový režim nevztahuje a poskytovatelem, je-li plátcem DPH, bude vystavena faktura za zdanitelné plnění včetně daně z přidané hodnoty.
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 uhradí v termínu splatnosti 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 poskytnutí úplaty nebo ke dni uskutečnění zdanitelného plnění v insolvenčním řízení, nebo
 - c) bankovní účet poskytovatele určený k úhradě plnění uvedený na faktuře nebude správcem daně zveřejněn v aplikaci „Registr DPH“.

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

VII.

Úprava vztahů související s bezpečností a zpracováním 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 Směrnicí informační a kybernetické bezpečnosti Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, se kterou bude poskytovatel seznámen po nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Poskytovatel je zejména povinen:
 - a) Zajistit seznámení všech pracovníků (vlastních zaměstnanců i poddodavatelů), kteří se budou podílet na plnění služeb (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 zajistit účast svých pracovníků na tomto školení.
 - b) Řídit se při provádění služeb 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.
3. Poskytovatel objednateli odpovídá za to, že dokumenty a soubory dat, které mu v poskytování služeb předá:
 - a) jsou kopiemi originálů příslušných dokumentů a souborů dat poskytovatele,
 - b) neobsahují žádné infiltrační prostředky,
 - c) že k nim má práva na jejich šíření, instalaci, konfiguraci a správu, která mu umožňují s nimi nakládat a dále je poskytovat tak, jak je sjednáno v této smlouvě.
4. 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.
5. Poskytovatel bere na vědomí, že jeho aktivity prováděné na zařízeních kraje prostřednictvím vzdáleného přístupu, budou monitorovány a uchovávány.
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, nezpřístupní, nezkopíruje a neumožní jejich zkopírování ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním této smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
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 dověděl 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. Poskytovatel je povinen v souladu s touto smlouvou písemně (např. e-mailem) informovat kontaktní osobu objednatele dle přílohy č. 3 této smlouvy o kybernetických bezpečnostních incidentech dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, souvisejících s plněním této smlouvy, a to neprodleně, nejpozději do konce dne, kdy byl kybernetický bezpečnostní incident zjištěn. O kybernetický bezpečnostní incident se jedná zejména, dojde-li k nefunkčnosti aplikace, která souvisí s e-Spis LITE, ztrátě dat nebo neoprávněnému přístupu do takové aplikace nebo k datům. Poskytovatel je zároveň povinen ve lhůtě do 48 hodin od zjištění kybernetického bezpečnostního incidentu písemně (např. e-mailem) informovat o způsobu nápravy takového incidentu, a není-li možné v dané lhůtě nápravu zajistit, informovat rovněž o nejbližším možném termínu nápravy, který musí být objednatelem odsouhlasen. Stejnou informační povinnost dle tohoto odstavce smlouvy má poskytovatel v případě, kdy dojde při plnění této smlouvy k situaci, která může mít pro objednatele významné dopady, které by mohly být srovnatelné s kybernetickým bezpečnostním incidentem.
14. 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.

15. Smluvní strany prohlašují, že při plnění této smlouvy dochází ke zpracování osobních údajů (dále jen „zpracování“), kdy objednatel je v pozici správce osobních údajů dle čl. 4 odst. 7 Obecného nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) [dále jen „obecné nařízení“] a poskytovatel je v pozici zpracovatele osobních údajů dle čl. 4 odst. 8 obecného nařízení. Tato smlouva je smlouvou o zpracování osobních údajů dle čl. 28 obecného nařízení.
16. Předmětem zpracování je zejména nahlížení (vč. osobních údajů) poskytovatelem v rámci poskytovaných služeb komplexní podpory, kterými jsou zejména jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, adresa trvalého bydliště, telefon, e-mail a případné další identifikátory. Poskytovatel provádí příjem, uchování, předávání, třídění, úpravu, zálohování a likvidaci osobních údajů. Subjekty těchto osobních údajů jsou zejména klienti a zaměstnanci objednatele. Poskytovatel prohlašuje, že do zpracování není zapojen žádný další zpracovatel. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu zapojit do zpracování dalšího zpracovatele.
17. Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje pouze na základě pokynů objednatele uvedených v této smlouvě (tj. provádět taková zpracování, která jsou nezbytná při poskytování služeb dle této smlouvy). Vedle pokynů uvedených v předchozí větě je poskytovatel povinen provádět zpracování také na základě ad hoc pokynů zástupců objednatele uvedených v příloze č. 3 této smlouvy.
18. Doba trvání zpracování se sjednává jako shodná s dobou plnění této smlouvy, ledaže z konkrétních okolností vyplne, že povinnosti vyplývající z této smlouvy mají trvat i po ukončení jejího plnění. Poskytovatel je povinen, na základě rozhodnutí objednatele po ukončení plnění této smlouvy, provést výmaz nebo vrácení všech osobních údajů objednateli, a dále provést výmaz veškerých existujících kopií, pokud právní předpisy nepožadují uložení příslušných osobních údajů.
19. Místem zpracování je sídlo či prostory poskytovatele. Poskytovatel není oprávněn v souvislosti se zpracováním předávat osobní údaje do zemí mimo Českou republiku nebo mezinárodní organizaci, ani provádět zpracování na prostředcích výpočetní techniky umístěných mimo Českou republiku. Případné zpracování mimo Českou republiku je možné pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele.
20. Poskytovatel je povinen přijmout v souladu s čl. 32 obecného nařízení vhodná technická a organizační opatření na ochranu osobních údajů, které zpracovává, a to s přihlédnutím k poslednímu stavu techniky, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k rizikům pro práva a svobody fyzických osob. Poskytovatel je tak povinen přijmout či zajistit zejména tato opatření:
- a) neposkytnutí přístupu žádné třetí osobě k osobním údajům a k prostředkům, umožňujícím přístup k nim (zejména k počítačům, datovým nosičům, klíčům přístupovým heslům apod.),
 - b) nepoužití žádných on-line služeb třetích osob k uložení nebo jinému zpracování osobních údajů bez předchozího souhlasu objednatele,
 - c) zajištění veškerých úložišť, zařízení nebo služeb používaných ke zpracování heslem,
 - d) zajištění jednoznačné identifikace přístupu každé osoby k osobním údajům,
 - e) zavedení ochrany ve formě antivirového a anti-malware software na veškerých zařízeních používaných ke zpracování osobních údajů dle této smlouvy.

Poskytovatel je povinen umožnit objednateli provádění kontroly dodržování opatření uvedených v tomto odstavci.

21. Poskytovatel je povinen poskytnout objednateli veškerou potřebnou součinnost v souvislosti s případnou kontrolou prováděnou dozorovým úřadem v oblasti ochrany osobních údajů, zejména poskytnout veškeré informace a vysvětlení, která budou nezbytná k doložení toho, že zpracování je v souladu s obecným nařízením. Poskytovatel je povinen umožnit audity, včetně inspekci, prováděné objednatelem či jím pověřeným auditorem, včetně poskytnutí náležité součinnosti.
22. Poskytovatel je povinen být nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi dle čl. 32 až 36 obecného nařízení, zejména v případech porušení zabezpečení osobních údajů a jejich ohlašování dozorovému úřadu a případně i subjektům údajů. Při výkonu této povinnosti je poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu reagovat na pokyny a požadavky objednatele. Pokud poskytovatel zjistí jakékoliv porušení zabezpečení osobních údajů, včetně jejich neoprávněného zpracování, poškození, ztráty či zničení, je povinen o této skutečnosti neprodleně, nejpozději však do 48 hodin, informovat objednatele, přičemž uvede alespoň zjištěný způsob porušení, kategorie osobních údajů, jichž se týká, vymezení subjektů, jejichž osobních údajů se porušení týká, popis pravděpodobných důsledků porušení a popis opatření, které přijal s cílem vyřešit dané porušení zabezpečení osobních údajů. Poskytovatel je též povinen být nápomocen poskytnout objednateli součinnosti při vyřizování žádostí o výkon práv subjektů údajů dle čl. 15 a násl. obecného nařízení.

VIII.

Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel bude povinen nahradit objednateli v plné výši škodu, která vznikla při poskytování služeb z důvodů na straně poskytovatele nebo jako důsledek porušení jeho zákonných povinností či povinností dle této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu plnění svého závazku z této smlouvy bude mít na vlastní náklady sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetím osobám vyplývající z dodávaného předmětu plnění s limitem min. 10 mil. Kč, s maximální spoluúčastí 20 tis. Kč. Pojištění musí obsahovat krytí škod způsobené na majetku, zdraví třetích osob včetně krytí odpovědnosti za finanční škody. Poskytovatel je povinen mít pojištění dle tohoto odstavce po celou dobu plnění této smlouvy, přičemž lze v tomto období provést změnu pojišťovatele, či jinak pojištění přepojistit.
3. Poskytovatel je povinen předat objednateli při podpisu této smlouvy a dále na vyžádání objednatelem kdykoliv v průběhu poskytování služeb kopie pojištné smlouvy či smluv na požadované pojištění dle předchozího odstavce této smlouvy včetně všech dodatků nebo certifikátu příslušné pojišťovny prokazující existenci pojištění dle této smlouvy (dobu trvání pojištění, jeho rozsah, pojištěná rizika, pojištné 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 pojištných smluv či certifikát prokazující existenci pojištění dle tohoto odstavce.

Sankce vůči Rusku a Bělorusku

4. 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.

5. Poskytovatel je povinen objednatel bezodkladně informovat o jakýchkoliv skutečnostech, které mohou mít vliv na odpovědnost poskytovatele dle odst. 4 tohoto článku. Poskytovatel je současně povinen kdykoliv poskytnout objednateli bezodkladnou součinnost pro případné ověření pravdivosti informací dle odst. 4 tohoto článku.
6. Dojde-li k porušení pravidel dle odst. 4 tohoto článku, je objednatel oprávněn odstoupit od této smlouvy; odstoupení se však nedotýká povinností poskytovatele vyplývajících z povinnosti zaplatit smluvní pokutu, povinnosti nahradit škodu a povinnosti zachovat důvěrnost informací souvisejících s plněním dle této smlouvy.

IX. Sankce

1. V případě, že poskytovatel nezajistí poskytování služeb dle této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1% z ceny celkem za poskytování služeb komplexní podpory pro 240 organizací po dobu 48 měsíců bez DPH dle přílohy č. 4 této smlouvy, a to za každý započatý den prodlení.
2. Pokud poskytovatel nezačne se zahájením prací na odstranění vady zabraňující provozu (tj. nedodrží reakční dobu) ve lhůtě dle tabulky uvedené v čl. 2 odst. b) přílohy č. 2 této smlouvy je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč, a to za každou započatou hodinu prodlení.
3. Pokud poskytovatel neodstraní vadu zabraňující provozu ve lhůtě dle tabulky uvedené v čl. 2 odst. b) přílohy č. 2 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč, a to za každou započatou hodinu prodlení.
4. Pokud poskytovatel nezačne se zahájením prací na odstranění vady omezující provoz (tj. nedodrží reakční dobu) ve lhůtě dle tabulky uvedené v čl. 2 odst. b) přílohy č. 2 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč, a to za každou započatou hodinu prodlení.
5. Pokud poskytovatel neodstraní vadu omezující provoz ve lhůtě dle tabulky uvedené v čl. 2 odst. b) přílohy č. 2 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč, a to za každý započatý den prodlení.
6. V případě porušení povinnosti dle čl. VIII odst. 2 této smlouvy, tj. povinnosti mít po stanovenou dobu 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 den, v němž nebude mít sjednanou pojistnou smlouvu dle čl. VIII odst. 2 této smlouvy.
7. V případě porušení povinnosti dle čl. VIII odst. 3 této smlouvy, tj. povinnosti předložit doklad osvědčující existenci pojištění dle čl. VIII odst. 2 této smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý případ porušení této povinnosti.
8. Dojde-li k porušení pravidel dle čl. VIII odst. 4 této smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
9. V případě porušení povinnosti dle čl. VIII odst. 5 této smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.

10. V případě porušení jakékoliv povinnosti poskytovatele k zajištění informační bezpečnosti a ochrany důvěrných informací a osobních údajů sjednané v čl. VII této smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti stanovené v čl. VII této smlouvy a za každý započatý den porušení uvedených povinností, není-li v této smlouvě dále uvedeno jinak.
11. V případě porušení jakékoliv povinnosti poskytovatele ohledně zpracování osobních údajů stanovené v čl. VII odst. 14 a násl. této smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti a za každý započatý den porušení uvedených povinností.
12. V případě porušení jakékoliv povinnosti poskytovatele ohledně jeho poddodavatelů podílejících se na plnění smlouvy stanovené v čl. XI odst. 1 této smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti a za každý započatý den porušení uvedených povinností.
13. Pro případ prodlení se zaplacením ceny za poskytované služby sjednávají smluvní strany úrok z prodlení ve výši stanovené občanskoprávními předpisy.
14. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty, a to v plné výši.
15. Smluvní pokuty je poskytovatel povinen zaplatit bez ohledu na zavinění.

X. Zánik smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že smlouva zaniká:
 - a) dohodou smluvních stran.
 - b) jednostranným odstoupením od smlouvy pro její podstatné porušení druhou smluvní stranou, přičemž podstatným porušením smlouvy se rozumí zejména:
 - nedodržení pokynů objednatele, právních předpisů nebo technických norem, které se týkají poskytování služeb, za předpokladu, že poskytovatel nezjedná nápravu ani po písemném upozornění objednatelem,
 - neuhrazení ceny za služby objednatelem po druhé výzvě poskytovatele k uhrazení dlužné částky, přičemž druhá výzva nesmí následovat dříve než 30 dnů po doručení první výzvy,
 - opakovaného nepředložení dokladů (minimálně 2x) prokazující existenci pojištění poskytovatele dle čl. VIII odst. 3 této smlouvy.
 - c) písemnou vypověď kterékoliv ze smluvních stran bez uvedení důvodu. Vypověď se zasílá druhé smluvní straně doporučeným dopisem s doručenkou, případně datovou zprávou doručovanou do datové schránky druhé smluvní strany. Vypovědní lhůta je šestiměsíční a počíná běžet prvním kalendářním dnem v měsíci, který následuje po měsíci, ve kterém byla doručena vypověď druhé smluvní straně.
2. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v těchto případech:
 - a) bylo-li příslušným soudem rozhodnuto o tom, že poskytovatel je v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (a to bez ohledu na právní moc tohoto rozhodnutí);
 - b) podá-li poskytovatel sám na sebe insolvenční návrh.
3. Odstoupení či vypověď od této smlouvy musí být písemně oznámeny druhé smluvní straně a jsou účinné dnem doručení tohoto oznámení druhé smluvní straně.

4. Odstoupením od této smlouvy ani výpovědí nezaniká nárok oprávněné strany na zaplacení smluvních pokut a náhradu škody.
5. Pro účely této smlouvy se pod pojmem „bez zbytečného odkladu“ dle § 2002 občanského zákoníku rozumí „nejpozději do 3 týdnů“.

XI.

Závěrečná ustanovení

1. Poskytovatel je povinen písemně informovat objednatele o všech a případných dalších (nových) poddodavatelích 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, prostřednictvím kterého prokázal splnění části kvalifikace v rámci zadávacího 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 v minimálně stejném či větším rozsahu, v jakém původní poddodavatel prokázal za poskytovatele. Poskytovatel je povinen k žádosti o udělení souhlasu s případnou změnou poddodavatele přiložit nezbytné doklady, vč. písemného závazku poddodavatele ve smyslu § 83 ZZVZ.
2. 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“).
3. Doplnění nebo změnu této smlouvy lze provádět jen se souhlasem obou smluvních stran, a to pouze formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků.
4. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy třetí straně.
5. V případě, že některé ustanovení smlouvy bude v budoucnu shledáno jako neplatné, nemá tato skutečnost vliv na platnost ostatních ujednání.
6. 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.
7. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění této smlouvy v souladu se zákonem o registru smluv zajistí objednatel.
8. Osobní údaje obsažené v této smlouvě budou objednatelem zpracovávány pouze pro účely plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy; k jiným účelům nebudou tyto osobní údaje objednatelem použity. Objednatel při zpracovávání osobních údajů dodržuje platné právní předpisy. Podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou uvedeny na oficiálních webových stránkách objednatele www.msk.cz.
9. Tato smlouva je vyhotovena ve 3 stejnopisech s platností originálu, přičemž objednatel obdrží 2 a poskytovatel 1 její vyhotovení.
10. 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. 57/4019 ze dne 28.11.2022.

11. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1: Technická specifikace provozované hostované spisové služby e-Spis LITE

Příloha č. 2: Bližší specifikace poskytování služeb komplexní podpory

Příloha č. 3: Seznam oprávněných osob k jednání za smluvní strany ve věci smlouvy

Příloha č. 4: Podrobný rozpis ceny za poskytování služeb

V Ostravě dne: 03.01.2023

[Redacted signature]

za objednatele

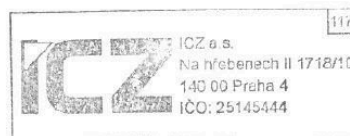
prof. Ing. Ivo Vondrák, CSc.
hejtman kraje



V Praze dne: 20.12.2022

[Redacted signature]

za poskytovatele
Dan Rosendorf,
předseda představenstva



Příloha č. 1 – Technická specifikace provozované hostované spisové služby e-Spis LITE

1. Hostovaná spisová služba e-Spis LITE provozovaná v prostředí ICT Moravskoslezského kraje

Od roku 2012 provozuje objednatel (dále také jako „kraj“) pro jím zřízené příspěvkové organizace hostovanou spisovou službu e-Spis LITE v konfiguraci:

- jádro e-Spis LITE
- e-podatelná pro e-mailová podání
- modul e-mailové notifikace
- modul vizualizace el. podpisu
- modul „REX“
- Spisová služba je doplněna systémem tzv. automatů pro obsluhu datových schránek (dále jen „hostovaná spisová služba“ nebo „HSS“).

Hostovaná spisová služba byla dodána společností ICZ a.s., IČO: 25145444, se sídlem: Na Hřebenech II 1718/10, 140 00 Praha 4 - Nusle.

Hostovaná spisová služba je provozována v technologickém centru kraje na vlastních technických prostředcích kraje. Hostovaná spisová služba je licencována jako multilicence. Aktuální počty uživatelů hostované spisové služby jsou proměnlivé a záleží na administraci uživatelů správci z jednotlivých organizací a případným zakládáním, rušením či spojováním organizací objednatele.

Uživatelé hostované spisové služby jsou vedeni v krajském Identity Management systému (IDM) a k hostované spisové službě přistupují prostřednictvím autentizační brány. Díky provedené integrační vazbě jsou uživatelé z IDM propisováni do hostované spisové služby na základě role „Uživatel e-Spis LITE“, detailní nastavení uživatele je prováděno konfigurací přímo v hostované spisové službě. Autentizační brána funguje jako reverzní proxy server, který po autentizaci uživatele doplní do spojení na aplikační server autentizační informace do hlaviček http dotazu.

Hostovaná spisová služba je napojena na Krajskou digitální spisovnu DESA, dodanou rovněž společností ICZ a.s.

2. Systém ServiceDesk provozovaný v prostředí ICT Moravskoslezského kraje

Objednatel provozuje systém ServiceDesk. Jedná se o aplikaci s webovým rozhraním, fungující podle metodického rámce ITTL.

Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel bude do systému ServiceDesk Moravskoslezského kraje zaveden s uživatelskými oprávněními v roli řešitele požadavků a incidentů druhé úrovně podpory. V první úrovni podpory budou řešitelé z řad zaměstnanců objednatele.

Příloha č. 2 - Bližší specifikace poskytování služeb komplexní podpory

1. Podmínky a parametry poskytování služeb komplexní podpory

- a. Služby budou poskytovány po celou dobu trvání této smlouvy. Poskytování služeb komplexní podpory bude odpovídat nejlepším praxím dle rámce ITIL/ITSM.
- b. Služby budou realizovány poskytovatelem případně prostřednictvím odpovídajícího servisního kanálu výrobce (držitele autorských práv) v místě objednatele nebo prostředky umožňující vzdálený přístup k ICT objednatel. Vzdálený přístup bude poskytovateli objednatelem zajištěn zabezpečeně v souladu s bezpečnostní politikou objednatel. Služba Hot-line bude realizována telefonicky.
- c. Služby budou poskytovány ve schématu **5x8xNBD** (tj. 5 pracovních dnů v týdnu, tj. od pondělí do pátku, vyjma státních svátků, po dobu 8 hodin denně, v pracovní době od 8:00 do 16:00 s povinností poskytnout podporu do následujícího pracovního dne od dne, kdy bylo objednatelem o poskytnutí podpory požádáno). Požadavky a incidenty nahlášené po 15:00 se považují za předané následující pracovní den v 8:00. Ohledně poskytování komplexní podpory se mohou smluvní strany v konkrétním případě dohodnout též písemně jinak. Pro účely tohoto ustanovení této přílohy smlouvy se za písemnou formu považuje rovněž dohoda provedená prostřednictvím e-mailové či jiné obdobné elektronické komunikace.
- d. Hlášení závad a požadavků na poskytnutí služeb budou předávány prostřednictvím systému ServiceDesk provozovaného objednatelem (viz předchozí část této přílohy smlouvy).
- e. Uživatelé hostované spisové služby budou uplatňovat veškeré požadavky na servisní zásah prostřednictvím služby ServiceDesk. Požadavky jsou sbírány a vyhodnocovány na kontaktním místě první úrovně podpory, které provozuje objednatel. Požadavky, které nebude objednatel schopen vyřešit svými prostředky, předá poskytovateli prostřednictvím systému Service Desk objednatel.
- f. Služby budou poskytovány v českém jazyce.
- g. Poskytovatel je povinen za každé čtvrtletí poskytování služeb zpracovat písemný záznam, který bude obsahovat výkaz činností provedených v rámci zajištění služeb. Tento záznam poskytovatel zašle na e-mailovou adresu osob objednatel oprávněných jednat ve věcech technických a smluvních, do 5 dnů od konce daného čtvrtletí poskytování služeb. Přijetí záznamu o provedení služeb potvrdí objednatel prostřednictvím e-mailu. Záznam o provedení služeb je nedílnou součástí faktury vystavené poskytovatelem k uhrazení ceny za služby dle čl. VI této smlouvy.

2. Služby komplexní podpory zahrnují:

- a. Průběžné provádění inovace systému hostované spisové služby
- b. Odstraňování vad systému hostované spisové služby
- c. Služba Hot-line

a. Průběžné provádění inovace systému hostované spisové služby

Poskytovatel je povinen zajistit, že veškeré vlastnosti systému hostované spisové služby, včetně jeho update, upgrade, legislativních update a legislativních upgrade budou po celou dobu poskytování služeb dle této smlouvy v souladu s platnými právními předpisy v České republice, platnými standardy Informačních systémů veřejné správy a platnými nařízeními a standardy zabezpečení informačních systémů obsahující osobní a citlivá data.

Poskytovatel je povinen po celou dobu trvání závazků z této smlouvy poskytovat technologickou garanci, tj. provádění obecných změn v poskytování služeb v důsledku

vývoje HW a SW prostředků. Technickou garancí dle přechozí věty je míněno zejména následující:

- Poskytování upgrade a update SW a aplikací HSS (součástí poskytnutí těchto upgrade a update bude dodání aktuálních dokumentací) a implementace těchto upgrade a update včetně upgrade rozhraní systému na IDM, objednatel má právo tyto upgrade a update odmítnout.
- Provádění rozdílového seznámení pracovníků objednatele s obsluhou, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade HSS.
- Zajištění a poskytnutí legislativních změn software dodaného v rámci poskytovaných služeb.
- Provádění změn aplikací HSS za účelem zvyšování úrovně jejich bezpečnosti.
- Poskytování služeb v souvislosti s legislativním (změnou právních předpisů vynuceným) update nebo upgrade bude uskutečňováno vždy před termínem účinnosti změn příslušných právních předpisů.
- Provádění pravidelné údržby systému hostované spisové služby v rozsahu:
 - Kontrola funkčnosti provozu všech částí systému hostované spisové služby.
 - Odstraňování nově zjištěných vad a nedodělků systému hostované spisové služby a poskytování služeb v případě jejich vzniku.
 - Instalace a konfigurace update/upgrade verzí SW dodaného v rámci plnění této smlouvy.
 - Řešení provozních problémů vzniklých při užití dodaných produktů u koncových uživatelů hostované spisové služby.
 - Příprava (aktualizace) plánu zálohování a obnovy aplikací HSS v případě výpadku, havárie, či ztráty dat (v součinnosti s objednatelem), kontrolu zálohování a obnovy ze zálohy.
- Služby se vztahují na dodaný SW a licence všech dodaných produktů a provedené implementační a integrační práce.
- Plánované zásahy poskytovatele v rámci provádění inovace systému hostované spisové služby (tzv. servisní okna) musí být nahlášeny objednateli s alespoň 7denním předstihem a je nutné je provádět pokud možno mimo frekventované časy, tj. o víkendech a ve dnech pracovního volna v době od půlnoci do 12:00 hod., případně v pracovní dny v době od 22:00 do 5:00 hod.
- Všechny významné změny aplikací HSS musí poskytovatel před jejich nasazením přezkoumat a posoudit z hlediska dopadů těchto změn, včetně dopadů na bezpečnost informací a je-li to možné, před nasazením do produkčního prostředí budou změny poskytovatelem otestovány. Poskytovatel o výsledcích přezkoumání a testování informuje objednatele před nasazením významné změny s alespoň 7denním předstihem.
- Významnou změnou je takový typ změny, který podstatným způsobem ovlivňuje konfiguraci HSS, zásadně mění vazby na ostatní systémy, zásadně mění výstupy procesů, funkčnost části či celé HSS, má dopad na obsah dat, případně mění datový model nebo nutnost změny je dána změnou legislativy, smluvních nebo regulačních požadavků nebo změnu vyvolá bezpečnostní incident a jeho řešení anebo bylo identifikováno neakceptovatelné riziko, které se musí řídit. Významnou změnou je také změna, která má nebo může mít vliv na kybernetickou bezpečnost.
- Před nasazením každé významné změny do produkčního prostředí vypracuje poskytovatel nouzové postupy pro přerušení nasazovaných změn a obnovení po neúspěšných změnách a nepředvídaných událostech.

- O navržené změně a o jejím schválení či neschválení objednatelem je proveden písemný záznam.

b. Odstraňování vad systému hostované spisové služby

Pro účely této smlouvy je stanovena následující kategorizace vad systému hostované spisové služby (incidenty) a lhůty pro jejich odstranění:

- **Vady zabraňující provozu** – vady, které vylučují užívání produktů nebo jejich důležitých a ucelených částí, v rámci systému hostované spisové služby.
- **Vady omezující provoz** – vady způsobující problémy při užívání a provozování produktů nebo jejich částí v rámci systému hostované spisové služby; provoz hostované spisové služby jimi není ohrožen, důsledky těchto vad objednatel může dočasně řešit organizačními opatřeními.
- **Lhůty pro odstraňování vad** dle předchozích písmen tohoto odstavce jsou sjednány následovně (pokud se v konkrétním případě nedohodnou smluvní strany jinak):

Režim	Kategorie	Reakční doba	Garantovaná doba na odstranění vady
5x8x NBD	Vada zabraňující provozu	4 hod.	24 hodin od zadání požadavku nebo jeho předání řešitelské skupině.
5x8x NBD	Vada omezující provoz	8 hod.	5 pracovních dnů od zadání požadavku nebo jeho předání řešitelské skupině.

- **Reakční dobou** (tj. garantovanou dobou zahájení prací na odstraňování vady) se rozumí časový úsek od okamžiku, kdy objednatel zadá požadavek s nahlášením vady do Service Desku objednatele, případně telefonicky či e-mailem (např. v případě nefunkčnosti Service Desku), do doby, kdy poskytovatel objednateli potvrdí přijetí požadavku.
- **Garantovanou dobou na odstranění vady** se rozumí časový úsek od okamžiku, kdy objednatel zadá požadavek s nahlášením vady do Service Desku objednatele, případně telefonicky či e-mailem (např. v případě nefunkčnosti Service Desku), do doby, kdy poskytovatel vadu odstraní a umožní objednateli (příp. uživateli) provoz bez vady.
- Za dílčí vyřešení požadavku se považuje i takový zásah, který způsobí změnu kategorie vady na nižší. Pokud poskytovatel provede takový zásah, je oprávněn snížit kategorii požadavku.
- V oprávněných případech akceptovaných objednatelem je možné dohodnout lhůty na odstranění vad delší. Dohoda dle předchozí věty musí být provedena v písemné formě, přičemž se pro tyto případy považuje za písemnou formu též dohoda provedená prostřednictvím e-mailové či jiné obdobné elektronické komunikace.
- V případě nedostupnosti Service Desku či jiné závažné okolnosti bude požadavek na provedení služeb ohlašován objednatelem telefonicky nebo e-mailem poskytovateli. Při takovém zadání požadavku je poskytovatel povinen dodatečně zapsat požadavek do Service Desku objednatele, jakmile bude opět dostupný. V případě nedostupnosti Service Desku objednatele, bude objednatel zjištěné vady oznamovat:
 - telefonicky na telefonní číslo: [REDAKCE]
 - e-mailem na e-mailovou adresu: [REDAKCE]

c. Služba Hot-line

- Službou Hot-line se rozumí expertní konzultace, podpora správcům a metodikům hostované spisové služby z řad zaměstnanců objednatele při řešení problémů souvisejících s provozem a rozvojem hostované spisové služby.
- Na službu Hot-line se nebudou obracet přímo koncoví uživatelé hostované spisové služby z organizací kraje.
- Služba Hot-line bude poskytována telefonicky a poskytovatel zajistí její poskytování v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 a příjem telefonického požadavku bude zajištěn kompetentní lidskou obsluhou.

3. Definice pojmů:

- a. Pod pojmem **update** se rozumí taková verze systému hostované spisové služby, u které se oproti předcházející verzi systému hostované spisové služby mění její funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost systému hostované spisové služby vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze systému hostované spisové služby pracuje. V případě, že změna funkčnosti systému hostované spisové služby byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze systému hostované spisové služby jeho „legislativním updatem“.
- b. Pod pojmem **upgrade** se rozumí taková verze systému hostované spisové služby, u které se oproti předcházející verzi systému hostované spisové služby mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost systému hostované spisové služby vytvořena, a zároveň se mění struktura dat datového fondu, se kterým tato verze systému hostované spisové služby pracuje. V případě, že změna funkčnosti systému hostované spisové služby a změna struktury dat datového fondu, se kterým systém hostované spisové služby pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze systému hostované spisové služby její „legislativním upgradem“. Je to dodávka vyšší verze dodaných komponent řešení.
- c. Pod pojmem **incident** se rozumí událost spojená obvykle s výpadkem řádného fungování systému hostované spisové služby nebo její části anebo snížením její kvality. Jde o zjištěný problém technologie, případně části informačního systému, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení. Jde zejména o:
 - Neplánovaná přerušení dostupnosti hostované spisové služby.
 - Omezení kvality fungování hostované spisové služby.
 - Poškození/porucha komponenty, která zatím neovlivnila funkci hostované spisové služby.

Příloha č. 3 – Seznam oprávněných osob k jednání za smluvní strany ve věci smlouvy

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

Za objednatele:

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických a smluvních:

[REDACTED]

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

[REDACTED]

Za poskytovatele:

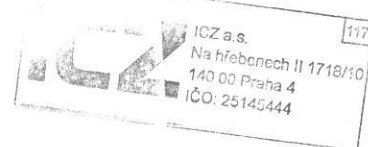
Osoby oprávněné jednat ve věcech technických:

- [REDACTED]

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

- [REDACTED]

Příloha č. 4 - Podrobný rozpis ceny za poskytování služeb



**Tabulka č. 1 - Cena za služby dle
čl. V odst. 1 smlouvy**

Název položky	Cena bez DPH	DPH (21%)	Cena s DPH
Poskytování služeb komplexní podpory informačního systému Hostované spisové služby e-Spis LITE za 1 organizaci/měsíc	399,50 Kč	83,90 Kč	483,40 Kč
Poskytování služeb komplexní podpory informačního systému Hostované spisové služby e-Spis LITE za 240 organizaci/měsíc	95 880,00 Kč	20 134,80 Kč	116 014,80 Kč
Cena za poskytování služeb komplexní podpory informačního systému Hostované spisové služby e-Spis LITE za 240 organizací po dobu 12 měsíců	1 150 560,00 Kč	241 617,60 Kč	1 392 177,60 Kč
Cena za poskytování služeb komplexní podpory informačního systému Hostované spisové služby e-Spis LITE za 240 organizací po dobu 48 měsíců	4 602 240,00 Kč	966 470,40 Kč	5 568 710,40 Kč

**Tabulka č. 2 – Cena za poskytování konzultací dle
čl. V odst. 2 smlouvy**

Název položky	Cena bez DPH	DPH (21%)	Cena s DPH
Sazba za 1 člověkohodinu konzultací	1 850,00 Kč	388,50 Kč	2 238,50 Kč
Cena za konzultace v rozsahu 30 člověkohodin (maximální rozsah konzultací za 12 měsíců)	55 500,00 Kč	11 655,00 Kč	67 155,00 Kč
Maximální cena za konzultace v rozsahu 120 člověkohodin (maximální rozsah za 48 měsíců)	222 000,00 Kč	46 620,00 Kč	268 620,00 Kč

**Tabulka č. 3 – Nabídková cena celkem, tj. součet plnění dle tabulky
č.1 a č.2**

Název položky	Cena bez DPH	DPH (21%)	Cena s DPH
Celková maximální cena	4 824 240,00 Kč	1 013 090,40 Kč	5 837 330,40 Kč