



Agendové číslo: **01720/2023/INF**

Identifikátor: **KUMSX02RJ62J**

Smlouva na zajištění služby podpory a dohledu síťových prvků společnosti CISCO provozovaných v TCK MSK

**I.
Smluvní strany**

1. Moravskoslezský kraj

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

(dále jen „objednatel“)

a

2. VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.

se sídlem: Cihelní 1575/14, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava
zastoupena: Ing. Vladimírem Měkotou, místopředsdou představenstva
Mgr. Pavlem Štefánikem, členem představenstva
IČO 28606582
DIČ: CZ28606582
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
číslo účtu: 4312807389/0800

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, sp. zn. B, vložka 4229

(dále jen „poskytovatel“)

**II.
Základní ustanovení**

1. Tato smlouva je uzavřena dle § 1746 odst. 2 a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, 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 této smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí

Služby podpory a dohledu síťových prvků společnosti CISCO v TCK MSK

bez prodlení písemně druhé smluvní straně. Při změně identifikačních údajů smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke smlouvě dodatek.

3. Poskytovatel prohlašuje, že bankovní účet uvedený v čl. I odst. 2 této smlouvy je bankovním účtem zveřejněným ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“). V případě změny účtu poskytovatele je poskytovatel povinen doložit vlastnictví k novému účtu, a to kopií příslušné smlouvy nebo potvrzením peněžního ústavu; je-li poskytovatel plátcem DPH, musí být nový účet zveřejněným účtem ve smyslu předchozí věty.
4. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto jednání oprávněny.
5. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu plnění podle této smlouvy.
6. Poskytovatel prohlašuje, že není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů (člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu, v jehož čele není člen vlády), nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25% účast společníka v obchodní společnosti. Poskytovatel bere na vědomí, že pokud je uvedené prohlášení nepravdivé, bude smlouva považována za neplatnou.
7. Osoby oprávněné jednat za smluvní strany ve věci této smlouvy a osoby oprávněné za objednatele vystavovat požadavky na provedení služeb jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy (dále jen „oprávněné osoby“). V případě změny oprávněných osob dle předchozí věty jsou smluvní strany povinny se navzájem o těchto změnách neprodleně informovat; v případě takových změn není nutné k této smlouvě uzavírat dodatek.

III.

Předmět a účel smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele provádět pro objednatele **odbornou podporu síťových prvků společnosti CISCO provozovaných v Technologickém centru Moravskoslezského kraje**, která zahrnuje poradenské služby, konzultace, řešení technických problémů, instalaci, konfiguraci a další práce spojené s provozováním těchto produktů (dále jen „podpora“ nebo „služby“) v prostředí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje (dále jen „KÚ MSK“) a závazek objednatele za provedené služby platit sjednanou cenu. Podrobná specifikace podpory je uvedena níže ve smlouvě a v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Služby poskytované dle této smlouvy se dělí na služby:
 - a) **Adaptační fáze** – představuje seznámení s infrastrukturou KÚ MSK a podporovanými prvky, zprovoznění vzdálených přístupů dodavatele do infrastruktury KÚ MSK, zpřístupnění Service desku objednatele dodavateli, dohodnutí komunikačních procesů a kontaktů. Jde o jednorázově provedený blok prací, jehož výstupem bude zpráva s hodnocením stavu síťové infrastruktury KÚ MSK a doporučenými návrhy na její úpravu.
(Dále jen „adaptační fáze“).
 - b) **Pravidelná údržba** – zahrnuje pravidelně vykonávané činnosti, profylaxi, kontrolu funkčnosti podporovaných prvků a podobně. Pravidelná údržba se vykonává minimálně jednou za čtvrtletí.
(Dále jen „pravidelná údržba“).
 - c) **Operativní podpora** – představuje služby s garantovanou odezvou a spočívá v poskytování technické podpory, která bude poskytnuta na základě nahlášení požadavku oprávněnou osobou objednatele a jeho přijetí poskytovatelem. Parametry operativní podpory jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy. Cílem operativní podpory je:
 - řešení neakutních bezpečnostních incidentů a méně významných problémů s lokálním dopadem na jednotlivé interní uživatele technologického centra kraje,
 - odstraňování chybových stavů infrastruktury, analýza a řešení problémů infrastruktury, analýza logů, výkonnostních parametrů a bezpečnostních aspektů síťové infrastruktury KÚ MSK.

(Dále jen „operativní podpora“).

- d) **Urgentní podpora** – představuje služby s garantovanou odezvou a spočívá v poskytování technické podpory, která bude poskytnuta na základě nahlášení požadavku oprávněnou osobou objednatele a jeho přijetí poskytovatelem. Parametry urgentní podpory jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy. Cílem urgentní podpory je:

- řešení akutních bezpečnostních incidentů a významných problémů a havárií s dopadem na krajem poskytované služby nebo s rozsáhlejším dopadem na interní skupiny uživatelů.

(Dále jen „urgentní podpora“).

- e) **Rozvojová podpora** – zahrnuje zejména odborné konzultace, technické práce (např. konfigurace) a ostatní služby nespádající do operativní nebo urgentní podpory, které jsou poskytovány na základě nahlášení požadavku oprávněnou osobou objednatele a jeho přijetí poskytovatelem. Parametry rozvojové podpory jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy. Cílem rozvojové podpory je:

- optimalizace provozu síťových prvků,
- plánování změn a rozvoje počítačové sítě,
- řešení požadavků na zvýšení dostupnosti a bezpečnosti síťových služeb,

(dále jen „rozvojová podpora“).

3. Veškeré činnosti poskytované v rámci podpory budou probíhat v českém nebo slovenském jazyce.
4. Účelem této smlouvy je zajištění spolehlivého provozu a fungování síťových zařízení a síťových služeb v rámci infrastruktury provozované objednatelem.

IV.

Místo a doba plnění

1. Služby, pro jejichž provedení je nezbytná osobní účast poskytovatele, budou prováděny v místě sídla objednatele, kterým je budova Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, 28. října 117, 702 18 Ostrava, případně v budově Integrovaného bezpečnostního centra Moravskoslezského kraje, Nemocniční 3328/11, 702 00 Moravská Ostrava. Služby, u kterých nebude vyžadována forma osobní účasti poskytovatele, je poskytovatel oprávněn poskytnout z vlastních prostor. V konkrétních případech se mohou smluvní strany dohodnout jinak.
2. Část služeb, jejíž rozsah bude schválen objednatelem, je poskytovatel oprávněn poskytovat dálkovou formou z prostor poskytovatele (dále jen "vzdálený přístup").
3. Poskytovatel se zavazuje, že vzdálený přístup na základě této smlouvy bude využívat jen za účelem poskytování služeb dle této smlouvy. Porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení smlouvy.
4. Služby budou poskytovány po předpokládanou dobu 24 měsíců od provedení adaptační fáze dle odst. 5 tohoto článku, a to s ohledem na vyčerpání celkové ceny uvedené v čl. V odst. 7 této smlouvy. V případě vyčerpání finančního limitu ceny za služby dle čl. V odst. 7 této smlouvy bude poskytování služeb ukončeno.
5. Služby dle čl. III odst. 2 písm. a) této smlouvy (adaptační fáze) provede poskytovatel do 30 dnů od úvodní informační schůzky dle čl. VIII odst. 5 smlouvy.
6. Službu dle čl. III odst. 2 písm. b), c), d) a e) této smlouvy (pravidelná údržba, operativní, urgentní a rozvojová podpora) bude poskytovatel provádět od ukončení adaptační fáze, a to v rozsahu specifikovaném v příloze č. 1 této smlouvy.

V.

Cena

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

	Cena poskytování služeb (bez DPH v Kč)	Cena poskytování služeb (s 21 % DPH v Kč)
Cena adaptační fáze dle čl. III odst. 2 písm. a) této smlouvy	54.000,00	65.340,00
Paušální cena služby pravidelné údržby za jedno čtvrtletí dle čl. III odst. 2 písm. b) této smlouvy	39.000,00	47.190,00
Cena za hodinu operativní podpory dle čl. III odst. 2 písm. c) této smlouvy	1.250,00	1.512,50,-
Cena za hodinu urgentní podpory dle čl. III odst. 2 písm. d) této smlouvy	1.950,00	2.359,50,-
Cena za hodinu rozvojové podpory dle čl. III odst. 2 písm. e) této smlouvy	1.250,00	1.512,50,-

- Cena za adaptační fázi dle čl. III odst. 2 písm. a) je stanovena jako maximální a bude uhrazena jednorázově po provedení této služby.
- Cena za službu pravidelné údržby za jedno čtvrtletí dle čl. III odst. 2 písm. b) je stanovena jako maximální a bude uhrazena čtvrtletně po provedení těchto prací.
- Cena za hodinu (60 minut) operativní a/nebo urgentní a/nebo rozvojové podpory dle čl. III odst. 2 této smlouvy je stanovena jako maximální. Objednatel uhradí poskytovateli cenu dle skutečného počtu hodin poskytnuté podpory.
- Cena za čerpání operativní a/nebo urgentní a/nebo rozvojové podpory za jedno čtvrtletí poskytovaných služeb se stanoví jako součin pracovních v člověkohodinách a hodinové sazby poskytovatele dle odst. 1 tohoto článku smlouvy.
- Smluvní strany se dohodly, že minimální objem práce pro každou jednotlivě poskytnutou službu, u níž je cena stanovena dle odst. 1 tohoto článku smlouvy, je:
 - při práci vzdáleně – 30 minut,
 - při práci v místě plnění objednatele – 1 hodina.
- Poskytovatel bere na vědomí, že celková cena za poskytnuté služby dle této smlouvy bez DPH nesmí překročit částku 1.651.500 Kč bez DPH.
- Součástí ceny za služby dle této smlouvy jsou veškeré náklady poskytovatele spojené s poskytováním služeb a nelze tuto cenu překročit s výjimkou uzavření dodatku k této smlouvě, který by úpravu výše ceny řešil a s výjimkou případů upravených v odst. 9 a 10 tohoto článku smlouvy.
- Poskytovatel, plátc DPH, odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty je stanovena v souladu s platnými právními předpisy. 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.
- V případě, že dojde ke změně zákonné sazby DPH, je poskytovatel k ceně za služby bez DPH povinen účtovat DPH v platné výši. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny ceny plnění v důsledku změny sazby DPH není nutno ke smlouvě uzavírat dodatek.

VI.

Vystavování požadavků na služby a akceptační procedury

1. Na službu dle čl. III odst. 2 písm. a) této smlouvy (adaptační fáze) nebude vystaven požadavek, poskytovatel ji provede v termínu stanoveném v čl. IV odst. 5 této smlouvy.
2. Na službu dle čl. III odst. 2 písm. b) této smlouvy (pravidelná údržba) nebude vystavován požadavek, poskytovatel ji bude provádět opakovaně tak, aby činnosti specifikované v příloze č.1 této smlouvy provedl vždy v průběhu každého čtvrtletí.
3. Poskytování služeb dle čl. III odst. 2 písm. c), d) a e) bude probíhat na základě vystavených požadavků oprávněnými osobami objednatele (dále jen „požadavky“).
4. Pokud se smluvní strany v konkrétním případě nedohodnou jinak, budou veškeré požadavky na provedení zásahu (v rámci operativní, urgentní či rozvojové podpory) přednostně ohlašovány prostřednictvím rozhraní ServiceDesk provozovaného objednatelem, přičemž přístup do ServiceDesku bude poskytovateli objednatelem zřízen.
5. V případě nedostupnosti ServiceDesku či jiné závažné okolnosti (např. v kritických případech s nutností maximálně urychlit komunikaci) bude požadavek na provedení zásahu ohlašován objednatelem telefonicky nebo e-mailem poskytovateli:
 - e-mailem na e-mailovou adresu poskytovatele: [REDACTED]
 - telefonicky na telefonní číslo poskytovatele: [REDACTED] (v režimu 24x7).
6. Poskytovatel je povinen zajistit nepřetržitý příjem požadavků v režimu 24x7.
7. Typ požadavku (operativní, urgentní, rozvojový) určuje vždy objednatel. Objednatel může zaslat požadavek na provedení podpory poskytovateli přímo, nebo si nejprve od poskytovatele vyžádat zpracování nabídky a na jejím základě pak vystavit požadavek na službu. Zpracování nabídky poskytovatelem je součástí služby a je poskytováno bez nároku na odměnu.
8. V případě, že objednatelem stanovený maximální časový rozsah na splnění požadavku na podporu dle části B přílohy č. 1 této smlouvy nebude odpovídat skutečnému časovému rozsahu, který poskytovatel potřebuje pro poskytnutí této podpory, je poskytovatel povinen neprodleně o této skutečnosti informovat objednatele, aby spolu dohodli další postup. Ohledně lhůt poskytování služeb podpory se mohou smluvní strany v konkrétním případě dohodnout též písemně jinak, přičemž za písemnou formu je považována také dohoda provedená prostřednictvím e-mailové komunikace.
9. Bezprostředně po vyřešení konkrétního požadavku zaznamená poskytovatel jeho vyřešení prostřednictvím Service Desku a objednatel vyřešení potvrdí, a to rovněž prostřednictvím Service Desku.
10. Poskytnutí služby podle čl. III odst. 2 písm. a) této smlouvy (adaptační fáze) bude akceptováno objednatelem na základě akceptačního protokolu podepsaného oběma smluvními stranami.

Akceptační protokol musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:

- a) Formální náležitosti: datum jeho vyhotovení; číslo smlouvy a datum jejího uzavření; číslo veřejné zakázky (tj. 108/2022); název, sídlo, IČO a DIČ objednatele a poskytovatele; jméno, vlastnoruční podpis, kontaktní telefon a e-mail zástupců objednatele a zástupců poskytovatele; datum předání a převzetí předmětu plnění.
 - b) Popis plnění: seznámení s infrastrukturou KÚ MSK a podporovanými prvky v rozsahu nezbytném pro poskytování služby dle této smlouvy; zprovoznění vzdálených přístupů poskytovatele do infrastruktury KÚ MSK; zpřístupnění Service desku objednatele poskytovateli, dohodnutí komunikačních procesů a kontaktů, zpráva s hodnocením stavu síťové infrastruktury KÚ MSK a doporučenými návrhy na její úpravu.
11. Poskytování služeb podle čl. III odst. 2 písm. b) této smlouvy (pravidelná údržba) bude akceptováno objednatelem na základě čtvrtletně předkládaného akceptačního protokolu podepsaného oběma

smluvními stranami. Součástí akceptačního protokolu je vždy podrobný výkaz práce obsahující identifikaci zařízení a provedených činností poskytovatele v rámci pravidelné údržby.

12. Poskytování služeb podle čl. III odst. 2 písm. c), d) a e) této smlouvy bude akceptováno objednatelem na základě čtvrtletně předkládaného akceptačního protokolu podepsaného oběma smluvními stranami. Součástí akceptačního protokolu je vždy čtvrtletní výkaz práce obsahující identifikaci odvedených činností poskytovatele na vyřešených požadavcích (rozdělených na operativní, urgentní a rozvojovou podporu), pracnost těchto činností v hodinách, hodinovou sazbu dle čl. V odst. 1 této smlouvy a celkovou cenu za vyřešení požadavků.
13. Objednatel je povinen sdělit své stanovisko k vykázaným službám v akceptačních protokolech dle předchozích odstavců této smlouvy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od předložení těchto protokolů. Objednatel je v případě, kdy odmítne protokol/y akceptovat, povinen uvést, v čem konkrétně namítá jeho/jejich nesprávnost a umožnit poskytovateli nápravu. Odpovědnosti smluvních stran budou v závislosti na specifikách situace a charakteru vad řešeny dohodou smluvních stran.
14. Objednatel není povinen převzít (akceptovat) plnění poskytovatele, které nebylo poskytnuto řádně nebo včas nebo nebylo v souladu s podmínkami stanovenými v této smlouvě.

VII.

Platební a fakturační podmínky

1. Zálohy na platby nejsou sjednány. Smluvní strany se v souladu se zákonem o DPH dohodly na dílčím plnění v rozsahu skutečně poskytnutých služeb za jedno čtvrtletí.
2. Podkladem pro úhradu ceny za služby budou faktury, vystavené poskytovatelem, které budou mít náležitosti stanovené obecně závaznými právními předpisy a touto smlouvou (dále jen „faktura“).
3. Cena za adaptační fázi dle čl. III odst. 2 písm. a) této smlouvy bude fakturována jednorázově na základě schváleného akceptačního protokolu.
4. Cena za služby pravidelné údržby dle čl. III odst. 2 písm. b) této smlouvy bude fakturována za uplynulé čtvrtletní období poskytování údržby. Poskytovatel na základě schváleného akceptačního protokolu vystaví fakturu na platbu za službu pravidelné údržby.
5. Cena za služby dle čl. III odst. 2 písm. c) až e) této smlouvy bude fakturována za uplynulé čtvrtletní období poskytování podpory, a to vždy ve výši, která odpovídá ceně skutečně poskytnutému rozsahu (tj. počtu hodin) operativní, urgentní a rozvojové podpory v tomto období. Poskytovatel na základě schváleného akceptačního protokolu a v souladu s čl. V odst. 4 této smlouvy vystaví souhrnnou fakturu na:
 - platbu za provedené práce operativní podpory,
 - platbu za provedené práce urgentní podpory,
 - platbu za provedené práce rozvojové podpory.
6. Přílohou faktury musí být schválené akceptační protokoly za příslušné měsíce pro fakturované období. Bez přiložených odsouhlasených akceptačních protokolů nebude objednatel vystavenou fakturu akceptovat a ani hradit.
7. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad bude poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
 - a) číslo smlouvy objednatele, číslo veřejné zakázky (tj. 133/2022), IČO objednatele,
 - b) předmět smlouvy, tj. text „Zajištění služby podpory a dohledu síťových prvků společnosti CISCO provozovaných v TCK MSK“,
 - c) označení banky a čísla účtu, na který musí být zaplacen (pokud je číslo účtu odlišné od čísla účtu uvedeného v čl. I odst. 2, je poskytovatel povinen v souladu s čl. II odst. 2 a 3 této smlouvy informovat objednatele),

- d) lhůtu splatnosti faktury,
 - e) označení osoby, která fakturu vyhotovila, včetně jejího podpisu a kontaktního telefonu,
 - f) označení útvaru objednatele, který případ likviduje (odbor informatiky).
8. Faktura za poskytování služeb bude poskytovatelem vystavena do 30 dnů ode dne ukončení čtvrtletního období poskytování podpory dle odst. 3 tohoto článku smlouvy.
9. Povinnost zaplatit cenu za služby je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
10. Lhůta splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli. Doručení faktury se provede osobně oproti podpisu zmocněné osoby objednatele, doručenkou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, doručením do datové schránky, nebo elektronicky na adresu elektronické podatelny: posta@msk.cz. Objednatel preferuje doručení faktury elektronicky.
11. 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. Vracením vadné faktury poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení opravené faktury objednateli.
12. 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 objednatel daně v případě, že:
- a) poskytovatel bude ke dni poskytnutí úplaty nebo ke dni uskutečnění zdanitelného plnění zveřejněn v aplikaci „Registr DPH“ jako nespolehlivý plátc, nebo
 - b) poskytovatel bude ke dni uskutečnění úplaty nebo ke dni zdanitelného plnění v insolvenčním řízení, nebo
 - c) bankovní účet poskytovatele určený k úhradě plnění uvedený na faktuře nebude správcem daně zveřejněn v aplikaci „Registr DPH“.

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

VIII.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Není-li stanoveno touto smlouvou výslovně jinak, řídí se vzájemná práva a povinnosti smluvních stran ustanoveními § 2586 a následujícími občanského zákoníku.
2. Poskytovatel je zejména povinen:
 - a) Poskytnout služby řádně a včas. Poskytnuté služby musí odpovídat příslušným právním předpisům, normám nebo jiné dokumentaci vztahující se k jejich provedení.
 - b) Informovat objednatele o jakýchkoliv skutečnostech, které mohou mít zejména vliv na plnění této smlouvy nebo na bezpečnost informací či vznik škody objednateli, neprodleně poté, co se o nich dozví.
 - c) Umožnit objednateli kontrolu poskytování služeb kdykoliv v průběhu jejich poskytování. Pokud objednatel zjistí, že poskytovatel neposkytuje služby řádně či jinak porušuje svou povinnost, poskytne poskytovateli lhůtu k nápravě; neučiní-li tak poskytovatel ve stanovené lhůtě, je objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit.

- d) Odstranit zjištěné vady a nedodělky na své náklady.
 - e) Dbát při poskytování služeb dle této smlouvy na ochranu životního prostředí a dodržovat platné technické, bezpečnostní, zdravotní, hygienické a jiné předpisy, včetně předpisů týkajících se ochrany životního prostředí.
 - f) Postupovat při poskytování služeb s odbornou péčí.
3. Objednatel je zejména povinen poskytnout poskytovateli součinnost nutnou k poskytnutí služeb.
 4. V případě, kdy dojde na spravovaných zařízeních k mimořádné situaci (či bezpečnostnímu incidentu), která může mít vliv na integritu a bezpečnost informací, osobních údajů či jiných dat, které lze považovat za citlivé, je poskytovatel povinen informovat objednatele neprodleně poté, co taková situace nastane anebo se o ni dozví.
 5. Objednatel se zavazuje po nabytí účinnosti této smlouvy svolat do svého sídla **úvodní informační schůzku**, kde bude s poskytovatelem dohodnut způsob poskytování služeb. Zároveň na této schůzce objednatel seznámí poskytovatele se svými interními pravidly, které se vztahují k plnění této smlouvy. Schůzka bude realizována **nejpozději do 2 týdnů od nabytí účinnosti této smlouvy** a poskytovatel je povinen se této schůzky zúčastnit. Smluvní strany se zavazují pořídit z úvodní schůzky zápis, ve kterém budou uvedeny všechny podstatné informace zejména související s poskytováním služeb. Smluvní strany berou na vědomí, že úvodní informační schůzka může proběhnout také videokonferenční formou. Poskytovatel bere na vědomí, že jeho účast na úvodní informační schůzce není poskytováním podpory a není oprávněn po objednateli požadovat úhradu jakýchkoliv nákladů v souvislosti s účastí na této schůzce.
 6. Poskytovatel se zavazuje služby poskytovat prioritně vlastním jménem a na vlastní náklady a odpovědnost. Poskytovatel je oprávněn využít jiných poddodavatelů jen s předchozím písemným souhlasem objednatele.
 7. Poskytovatel odpovídá za poskytování služeb jednotlivými poddodavateli, jako by je poskytoval sám.
 8. Realizovat adaptační fázi prostřednictvím osob, kterými byla prokázána kvalifikace v rámci výběrového řízení a zajistit odborné poskytování služeb v souladu s požadavky zadávací dokumentace (dále jen „odborná osoba“). Poskytovatel je oprávněn změnit odbornou osobu pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele. Žádost o souhlas se změnou odborné osoby bude obsahovat údaje nově navrhované osobě, důvod změny a doklady potřebné k prokázání potřebné kvalifikace v minimálně stejné kvalifikaci, jakou měla nahrazovaná osoba.

Sankce vůči Rusku a Bělorusku

9. 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 kterýkoliv z nařízení v budoucnu nahrazeno jinou legislativou obdobného významu, uvedená povinnost se uplatní obdobně.
10. Poskytovatel je povinen objednatele bezodkladně informovat o jakýchkoliv skutečnostech, které mohou mít vliv na odpovědnost poskytovatele dle odst. 9 tohoto článku. Poskytovatel je současně povinen kdykoliv poskytnout objednateli bezodkladnou součinnost pro případné ověření pravdivosti informací dle odst. 8 tohoto článku.
11. Dojde-li k porušení pravidel dle odst. 9 tohoto článku, je objednatel oprávněn odstoupit od této smlouvy; odstoupení se však nedotýká povinností poskytovatele vyplývajících z odpovědnosti za vady, povinnosti zaplatit smluvní pokutu a povinnosti nahradit škodu.

IX.

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

1. Není-li stanoveno touto smlouvou výslovně jinak, je tímto článkem smlouvy mezi smluvními stranami upravena zejména bezpečnost informací, ochrana osobních údajů a bezpečnostní procesy a postupy objednatele, které souvisejí s plněním této smlouvy, zejména Směrnici informační a kybernetické bezpečnosti Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, se kterou bude poskytovatel seznámen po nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Pro zajištění dostatečné ochrany informačních aktiv klasifikuje objednatel data do klasifikačních skupin:
 - a) veřejné, které jsou označeny písmenem „W“,
 - b) neveřejné, které jsou označeny písmenem „N“,
 - c) chráněné, které jsou označeny písmenem „CH“.
3. Za důvěrné informace jsou dle této smlouvy považovány veškeré informace poskytnuté vzájemně, zejména informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s touto smlouvou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny, a to za předpokladu, že jsou předmětné informace označeny jako důvěrné informace.
4. Za důvěrné informace se výslovně považují rovněž veškerá uživatelská data, údaje či informace, obsažené v informačních systémech, jichž se plnění této smlouvy dotýká. V případě, že budou poskytovateli zpřístupněny osobní údaje, jsou pro účely této smlouvy považovány za neveřejné či chráněné informace.
5. Poskytovatel se zavazuje, že neveřejné či chráněné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, nezkopíruje a neumožní jejich zkopírování ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním této smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
6. Poskytovatel je povinen zlikvidovat veškeré neveřejné či chráněné informace, které se dověděl v průběhu plnění této smlouvy poté, co bude plnění z této smlouvy ukončeno, ať už splněním anebo jiným způsobem zániku této smlouvy.
7. Poskytovatel je povinen veškeré neveřejné nebo chráněné informace získané v průběhu plnění této smlouvy přenášet přes veřejné přenosové linky zabezpečené šifrováním, přičemž musí být použitý silný šifrovací algoritmus (šifrování AES-256, heslo min. 17 znaků a kombinace znaků ze všech kategorií – velká písmena, malá písmena, číslice a speciální znaky).
8. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy ohledně důvěrných informací se nevztahuje na informace, které:
 - a) mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy (např. otevřená data),
 - b) byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - c) jsou známy nebo byly zveřejněny jinak než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - d) poskytovatel je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,

- f) smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
9. Povinnost ochrany neveřejných a chráněných informací trvá bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Neveřejné a chráněné informace jsou považovány za důvěrné údaje ve smyslu § 1730 odst. 2 občanského zákoníku.
10. Poskytovatel je zejména povinen:
- a) Zajistit seznámení všech pracovníků (vlastních zaměstnanců i poddodavatelů), kteří se budou podílet na poskytování služeb (ať už osobně v místě plnění nebo vzdáleným přístupem) s pravidly a postupy bezpečnosti informací Krajského úřadu Moravskoslezského kraje (dále jen „KÚ MSK“) a s pravidly pro vzdálený přístup, s nimiž bude poskytovatel seznámen objednatelem bezprostředně po nabytí účinnosti této smlouvy.
 - b) Řídit se při poskytování služeb pokyny objednatele a aktuálními interními pravidly objednatele, definovanými zejména ve Směrnici informační a kybernetické bezpečnosti KÚ MSK a v oblasti bezpečnosti práce a ochrany zdraví a požární ochrany, k nimž bude poskytovatel proškolen objednatelem bezprostředně po nabytí účinnosti této smlouvy.
 - c) Zajistit, aby jeho pracovníci (včetně poddodavatelů), kteří budou přítomni v prostorách objednatele, dodržovali všechny bezpečnostní předpisy tak, jak s nimi byli seznámeni objednatelem, zejména co se týče fyzických přístupů do zabezpečených prostor KÚ MSK.
11. Poskytovatel objednateli odpovídá za to, že dokumenty a soubory dat, které mu v rámci plnění předmětu smlouvy předal:
- a) jsou kopiemi originálů příslušných dokumentů a souborů dat poskytovatele,
 - b) neobsahují žádné infiltrační prostředky,
 - c) že k nim má práva na jejich šíření, instalaci, konfiguraci a správu, která mu umožňují s nimi nakládat a dále je poskytovat tak, jak je sjednáno v této smlouvě.
12. Poskytovatel bere na vědomí, že jeho aktivity prováděné na zařízeních objednatele prostřednictvím vzdáleného přístupu, budou monitorovány a uchovávány.
13. Při plnění této smlouvy může dojít ke zpřístupnění osobních údajů, které však nemá povahu zpracování osobních údajů. Smluvní strany prohlašují, že objednatel je v pozici objednatel osobních údajů a poskytovatel je v pozici poskytovatel osobních údajů ve smyslu čl. 4 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), [dále jen „Nařízení“].
14. Poskytovatel je povinen zachovat mlčenlivost o osobních údajích, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy. Povinnost zachování mlčenlivosti a zajištění ochrany osobních údajů zůstává v platnosti neomezeně dlouho i po ukončení platnosti a účinnosti této smlouvy.
15. Poskytovatel není oprávněn uvolnit, sdělit ani zpřístupnit jakékoliv třetí osobě žádné osobní údaje, se kterými přišel do styku při plnění této smlouvy, bez předchozího písemného pokynu objednatele či pokud tak není povinen činit na základě plnění povinností dle platného právního předpisu.
16. Poskytovatel je povinen zajistit veškerá nezbytná opatření k zabezpečení osobních údajů dle článku 32 odst. 4 Nařízení.
17. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění předmětu a účelu této smlouvy.
18. Je-li pro účely plnění této smlouvy nezbytné poskytnout poskytovateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje o činnosti objednatele, je poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
19. Smluvní strany se dohodly, že vzájemná práva a povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů, neupravená touto smlouvou se řídí příslušnými právními předpisy, zejména Nařízením. Smluvní strany prohlašují, že dodržují Nařízení a další příslušné právní předpisy.

20. Smluvní strany se dohodly, že se veškerá práva a povinnosti smluvních stran vztahující se k ochraně osobních údajů dle této smlouvy přiměřeně použijí též na veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při plnění této smlouvy.

X.

Práva z vadného plnění

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

XI.

Odpovědnost za škodu

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

XII.

Sankce

1. V případě, že poskytovatel neprovede adaptační fázi dle čl. IV odst. 5 této smlouvy včas, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč, a to za každý započatý den prodlení.

2. V případě, že poskytovatel nedodrží dobu reakce dle části B přílohy č. 1 této smlouvy, je povinen objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každou započatou hodinu, která překračuje garantovanou reakční dobu, pokud se smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě jinak.
3. V případě, že poskytovatel nedodrží u operativní či urgentní podpory dobu nástupu na řešení požadavku dle části B přílohy č. 1 této smlouvy, je povinen objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 150 Kč za každou započatou hodinu, která překračuje garantovanou dobu nástupu na řešení požadavku, pokud se smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě jinak.
4. V případě, že poskytovatel nedodrží u rozvojové podpory dobu nástupu na řešení požadavku dle části B přílohy č. 1 této smlouvy, je povinen objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každý i započatý den prodlení, který překračuje garantovanou dobu nástupu na řešení požadavku, pokud se smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě jinak.
5. V případě, že poskytovatel nedodrží u urgentní podpory maximální dobu vyřešení požadavku dle části B přílohy č. 1 této smlouvy, je povinen objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 300 Kč za každou započatou hodinu, která překračuje maximální dobu servisního zásahu, pokud se smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě jinak.
6. V případě, že poskytovatel nedodrží u operativní či rozvojové podpory maximální dobu vyřešení požadavku dle části B přílohy č. 1 této smlouvy, je povinen objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 1500 Kč za každý i započatý den prodlení, který překračuje maximální dobu servisního zásahu, pokud se smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě jinak.
7. V případě, že se poskytovatel nezúčastní úvodní informační schůzky dle čl. VIII odst. 5 této smlouvy je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 30.000 Kč.
8. V případě, že poskytovatel nedodrží povinnost stanovenou v čl. VIII odst. 8 této smlouvy, tj. nebude provádět adaptační fázi či poskytovat služby prostřednictvím osob, kterými byla prokazována kvalifikace v rámci zadávacího řízení, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý zjištěný případ.
9. Dojde-li k porušení pravidel dle čl. VIII odst. 9 této smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 250.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
10. V případě porušení povinností poskytovatele k ochraně důvěrných informací dle čl. IX této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý jednotlivý případ.
11. V případě, že poskytovatel poruší svou povinnost stanovenou v čl. XI odst. 4 této smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý i započatý den, ve kterém bude porušení trvat.
12. Pro případ prodlení se zaplacením ceny za služby této smlouvy sjednávají smluvní strany úrok z prodlení ve výši stanovené občanskoprávními předpisy.
13. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty, a to v plné výši.

XIII. Zánik smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že smlouva zaniká:
 - a) dohodou smluvních stran;
 - b) jednostranným odstoupením od smlouvy pro její podstatné porušení druhou smluvní stranou, přičemž podstatným porušením smlouvy se rozumí zejména:
 - neposkytnutí služeb v době plnění dle čl. IV této smlouvy nebo jiném smluvními stranami dohodnutém termínu,

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

XIV. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem, kdy vyjádření souhlasu s obsahem návrhu smlouvy dojde druhé smluvní straně, nejdříve však dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“). Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění této smlouvy v souladu se zákonem o registru smluv provede objednatel.
2. Doplnění nebo změnu této smlouvy lze provádět jen se souhlasem obou smluvních stran, a to pouze formou písemných, vzestupně číslovaných a takto označených dodatků.
3. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatelů postoupit svá práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy třetí straně.

4. Tato smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení v případě, kdy je smlouva uzavírána v běžné písemné podobě. V případě, že je smlouva uzavřena elektronicky, je smlouva vyhotovena v jednom elektronickém originálu. Smluvní strany jsou povinny provést veškeré kroky ke vzájemnému zpřístupnění elektronického originálu této smlouvy, opatřeného elektronickými podpisy obou smluvních stran.
5. Osobní údaje obsažené v této smlouvě budou 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 Moravskoslezského kraje www.msk.cz.
6. Zveřejnění této smlouvy v registru smluv ve smyslu zákona o registru smluv zajistí objednatel.
7. Nedílnou součástí této smlouvy je:
Příloha č. 1 – Podrobná specifikace služeb
Příloha č. 2 – Seznam oprávněných osob k jednání za smluvní strany ve věci smlouvy
Doložka platnosti právního jednání dle § 23 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů:
K uzavření této smlouvy má objednatel souhlas rady kraje udělený usnesením č. 65/4812 ze dne 3. 4. 2023.

V Ostravě dne:

za objednatele
Ing. Tomáš Kotyza, MBA
ředitel krajského úřadu

V Ostravě dne:

Ing.
Vladimír
Měkota

Digitálně podepsal Ing.
Vladimír Měkota
Datum: 2023.04.20
23:21:26 +02'00'

za poskytovatele
Ing. Vladimír Měkota
místopředseda představenstva

Mgr. Pavel
Štefánek

Digitálně podepsal
Mgr. Pavel Štefánek
Datum: 2023.04.21
09:55:09 +02'00'

Mgr. Pavel Štefánek
člen představenstva

Příloha č. 1 - Podrobná specifikace služeb

A. Specifikace činností

Adaptační fáze – specifikace činností

Seznámení s infrastrukturou KÚ MSK a podporovanými prvky. Zprovoznění vzdálených přístupů dodavatele do infrastruktury KÚ MSK. Zpřístupnění Service Desku objednatele dodavateli, dohodnutí komunikačních procesů a kontaktů.

Jednorázově provedený blok prací, jehož výstupem bude report s hodnocením stavu síťové infrastruktury KÚ MSK a doporučenými návrhy na její úpravu. Součástí doporučení budou i návrhy na úpravu provozní dokumentace, pokud budou zjištěny nesoulady se skutečným stavem.

Pravidelná údržba – specifikace činností

Profylaxe, kontrola stavu a funkčnosti podporovaných prvků. Minimálně budou vykonávány tyto činnosti:

- Analýza provozu – kontrola funkčnosti všech provozovaných prvků společnosti CISCO, kontrola logů aktivních prvků, kontrola systémových událostí v SIEM.
- Firmware maintenance – kontrola a případná instalace aktualizací, patchů/hotfixů firmware, sledování a odstraňování zranitelností, v případě aktualizací zpracování postupů jejich instalace vč. roll-back procedur.
- Zajištění souladu aktuálních konfigurací s „best practice“ výrobců podle hardening guide, doporučení vydaných NÚKIB, soulad se směrnicemi GDPR/ISO 9000/ISO2700.

Zásahy v rámci operativní podpory – specifikace činností

- Reakce na bezpečnostní incidenty a méně významné problémy s lokálním dopadem na jednotlivé interní uživatele technologického centra kraje.
- Odstraňování chybových stavů infrastruktury, analýz/a a řešení problémů infrastruktury.
- Analýza logů, výkonnostních parametrů a bezpečnostních aspektů síťové infrastruktury KÚ MSK.

Zásahy v rámci urgentní podpory – specifikace činností

Reakce na akutní bezpečnostní incidenty a významné problémy a havárie s dopadem na krajem poskytované služby nebo s rozsáhlejším dopadem na interní skupiny uživatelů. Činnost síťové infrastruktury je podstatně omezena, některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost krajem poskytovaných služeb.

Rozvojová podpora – specifikace činností

Práce s předem dohodnutým rozsahem a termínem realizace.

B. Doba reakce, doby nástupu a vyřešení požadavku

Služby operativní, urgentní a rozvojové podpory poskytované v rámci této smlouvy dle čl. III odst. 2 písmene c), d) a e) této smlouvy budou poskytovatelem poskytovány a řešeny v následujících lhůtách:

Režim	Kategorie požadavku	Doba reakce	Doba nástupu na řešení požadavku	Maximální doba vyřešení požadavku
8 x 5 (NBD)	Operativní podpora	Do 4 hodin	Do 8 hodin	do 5 pracovních dnů
24 x 7	Urgentní podpora	Do 4 hodin	Do 8 hodin	do následujícího pracovního dne

8 x 5 (NBD)	Rozvojová podpora	Do 8 hodin	Do 5 pracovních dnů (podání nabídky)	dle dohody s objednatelem
-------------	-------------------	------------	--------------------------------------	---------------------------

V požadavku na operativní nebo urgentní podporu uvede objednatel:

- postižené systémy,
- popis, jak se závada projevuje.

V požadavku na rozvojovou podporu uvede objednatel:

- popis konzultovaného problému,
- způsob provedení (výstupu),
- maximální časový rozsah poskytnuté podpory
- termín vyřešení požadavku.

Po nahlášení požadavku na operativní nebo urgentní podporu objednatelem kontaktuje poskytovatel pověřené osoby objednatele ve stanovené lhůtě (doba reakce), aby dohodnul podrobnosti a způsob řešení požadavku. Nejpozději ve stanovené lhůtě (doba nástupu na řešení požadavku) zahájí poskytovatel řešení požadavku. Požadavek bude vyřešen v nejkratší možné lhůtě s ohledem na jeho povahu a dopad na činnost objednatele, nejdéle však ve stanovené lhůtě (maximální doba vyřešení požadavku).

Lhůty pro řešení požadavků objednatele jsou definovány takto:

- Režim 8x5xNBD představuje pracovní dny v týdnu (tj. od pondělí do pátku, vyjma státních svátků) od 7:00 do 15:00. Požadavky nahlášené po 15:00 se považují za nahlášené poskytovateli následující pracovní den v 7:00.
- Režim 24x7 představuje nepřetržité časové pokrytí 24 hodin denně po 7 dní v týdnu.
- Doba reakce (reakční doba) se měří od založení tiketu v Service Desku objednatele, případně odesláním požadavku jiným komunikačním kanálem dle čl. VI odst. 5 této smlouvy, do prokazatelně uskutečněné reakce ze strany poskytovatele. Za reakci se považuje kontaktování pověřeného pracovníka objednatele pracovníkem poskytovatele, v návaznosti na oznámený požadavek pro započítání diskuse o jeho řešení.
- Doba nástupu na řešení požadavku se měří od založení tiketu v Service Desku objednatele, případně odesláním požadavku jiným komunikačním kanálem dle čl. VI odst. 5 této smlouvy, do prokazatelného zahájení řešení oznámeného požadavku poskytovatelem. Za zahájení řešení se považuje např. příchod pracovníka poskytovatele do sídla objednatele nebo jeho připojení vzdáleným přístupem za účelem řešení požadavku nebo navržení způsobu řešení poskytovatelem.
- Maximální doba vyřešení požadavku se měří od založení tiketu v Service Desku objednatele, případně od odeslání požadavku jiným komunikačním kanálem dle čl. VI odst. 5 této smlouvy, do uzavření tiketu formou zapsání řešení do Service Desku nebo po dohodě s pověřenou osobou objednatele.

Pro incidenty nebo požadavky, u kterých poskytovatel zjistí, že vyžadují součinnost a/nebo dodatečné informace ze strany objednatele či třetí strany při pokusech o obnovení služeb či vyřešení požadavku,

poskytovatel kontaktuje objednatele či třetí stranu s požadavkem na součinnost. Od momentu prokazatelného pokusu o kontakt po dobu, po kterou poskytovatel bude čekat na zpětnou reakci, či po dobu potřebnou pro vykonání činností na straně objednatele či třetí strany, se na straně poskytovatele pozastavuje měření doby reakce, doby nástupu a doby vyřešení požadavku, do momentu, kdy je poskytovatel objednatelem požádán o pokračování v řešení incidentu nebo požadavku. O pozastavení měření doby obnovení služby a reakční doby v důsledku nečinnosti, resp. neposkytnutí zpětné reakce od třetí strany je poskytovatel povinen elektronicky informovat pověřeného pracovníka objednatele.

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

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

Za objednatele:

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických a smluvních:

- [REDACTED]
- [REDACTED]

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

- [REDACTED]

Osoby oprávněné vystavovat požadavky:

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

Za poskytovatele:

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických:

- [REDACTED]

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

- [REDACTED]