



**Spolufinancováno  
Evropskou unií**



**MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR**

## **SERVISNÍ SMLOUVA**

O podpoře systému pro ochranu proti útoku typu ransomware (dále jen Smlouva)

### **SMLUVNÍ STRANY**

#### **Poskytovatel:**

##### **Axians Czech Republic s.r.o.**

se sídlem: V Parku 2316/12, 148 00, Praha 4 - Chodov

zastoupený/á: Miroslavem Bečkou a Dušanem Stránským, jednatelem společnosti

IČO: 44846029

DIC: CZ44846029

bankovní spojení: ČSOB, a.s., 117422733 / 0300

zapsaný do obchodního rejstříku vedeného u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 6033

(dále jen Poskytovatel)

#### **Objednatel:**

##### **Jihočeský kraj**

se sídlem: U Zimního stadionu 1952/2

370 76 České Budějovice

zastoupený: MUDr. Martinem Kubou, hejtmanem kraje

IČO: 70890650

DIC: CZ70890650

bankovní spojení: 199783072/0300, ČSOB, a.s.

Ve věcech odborných a technických jsou určeny následující kontaktní osoby:

Ing. Václav Hála, tel.: 386 720 507, e-mail: hala@kraj-jihocesky.cz

Jan Suchan, tel.: 386 720 166, e-mail: suchan@kraj-jihocesky.cz

(dále jen Objednatel)

uzavírají tuto smlouvu s následujícím obsahem:



## 1. PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem smlouvy je zajištění a provozování služeb servisu a podpory včetně souvisejících procesů s požadovanou úrovní SLA celého systému „Implementace ochrany proti útoku typu ransomware“ (dále jen „Systém“), který byl realizován na základě smlouvy číslo SK/OINF/032/23 ze dne 18.10.2023 uzavřené mezi Objednatelem a Poskytovatelem.

Služba „Podpora systému pro ochranu proti útoku typu ransomware“ obsahuje zejména následující činnosti vykonávané Poskytovatelem:

- podpora administrace a řešení závad
- systémový dohled
- profylaktické prohlídky, vytváření záloh konfigurace systému a údržba programového vybavení (aktualizace firmware a software)
- vedení provozní dokumentace a reporting
- poskytování konzultací

### 1.1. Vymezení jednotlivých činností vykonávaných Poskytovatelem v rámci služby

#### 1.1.1. Podpora administrace a řešení závad

- udržování provozní konfigurace Systému
- řešení problémů a incidentů, které na Systému během jeho provozu vzniknou

#### 1.1.2. Systémový dohled

- vyhodnocování stavu Systému a detekce problematických stavů
- obnova konfigurace Systému po HW závadě formou obnovy ze zálohy
- okamžité odstranění bezpečnostní chyby v Systému. Pokud není známo řešení navržení jiné metody obrany proti této chybě
- v případě hardwarové závady na Systému poskytnutí součinnosti při diagnostice nejednoznačných závad, tj. kdy výrobce požaduje doplnění informací, které není schopen Zákazník zajistit vlastními silami

#### 1.1.3. Profylaktické prohlídky a údržba programového vybavení

- udržování programového vybavení (firmware, software) Systému v aktuálním stavu včetně zohlednění všech ostatních prvků Systému a také návazné zálohovací infrastruktury Krajského úřadu Jihočeského kraje vzhledem ke vzájemné kompatibilitě formou doporučení kompatibilních verzí softwarového vybavení těchto prvků
- instalace aktualizací či nových verzí dle doporučení výrobce (firmware, operační systém, software)
- vytváření záloh konfigurací Systému pro obnovu Systému po HW závadě
- Poskytovatel bude tyto činnosti vykonávat výhradně on-site (tedy v sídle Objednatele) a to nejméně 1x ze 6 měsíců

#### 1.1.4. Vedení provozní dokumentace a reporting

- udržování provozní dokumentace Systému
- pravidelné předávání aktualizované dokumentace nejpozději do 10-ti pracovních dnů po provedení profylaktické prohlídky.
- dokumentace bude obsahovat i záznamy o:
  - všech zjištěných závadách a bezpečnostních incidentech
  - přehled všech provedených činností v rámci činnosti profylaxe a údržba programového vybavení



- o účelu a rozsahu čerpání konzultačních služeb za kalendářní měsíc včetně vedení salda převedených nevyčerpaných hodin

#### 1.1.5. Poskytování konzultací

- poskytování telefonických a e-mailových konzultací k Systému dle potřeby Objednatele se zaměřením zejména na:
  - o řešení nestandardních situací a závad Systému
  - o změny a rozšiřování funkčnosti Systému
  - o licenční problematiku
- celkový rozsah konzultačních služeb je max 6 hodin za čtvrtletí. Nevyčerpané konzultační hodiny se převádějí do následujícího čtvrtletí, pak propadají
- vždy před realizací požadavku na konzultaci je Poskytovatel povinen si dopředu odsouhlasit s Objednatelem časovou náročnost konzultace

## 2. DEFINICE SLA

Pokud nebude dohodnuto jinak, bude revize tohoto SLA prováděna každých 12 měsíců. Drobné změny nebo upřesnění SLA, které nemají vliv na podmínky smlouvy, mohou být prováděny průběžně. Jejich platnost začíná písemným odsouhlasením oběma stranami.

### 2.1. Definice pojmů

**Doba odezvy:** je maximální čas, do kterého musí být zahájeno řešení požadavku. Za zahájení řešení požadavku je považována akceptace incidentu ze strany Poskytovatele, tedy první konzultace za účelem detailního zjištění informací k nahlášenému požadavku.

**Doba odstranění závady:** je maximální čas, do kterého musí být závada odstraněna. Tato doba počíná běžet od nahlášení závady Poskytovateli.

Za odstranění závady se považuje:

- obnovení funkce zařízení, která byla závadou postížena, do původního stavu. Do doby odstranění závady se nezapočítává doba na odstranění závady HW zajišťovanou třetí stranou. Doba odstranění závady se dále nevztahuje na SW závady za jejichž řešení je odpovědný výrobce.
- ve specifických případech po zásahu systémového specialisty Poskytovatele snížit prioritu závady, přičemž od tohoto okamžiku počíná běžet nová lhůta odpovídající snížené prioritě

**Doba vyřešení požadavku:** je maximální čas, do kterého musí být požadovaná konfigurační změna provedena nebo musí je předána kvalifikovaná odpověď na požadavek na konzultaci. Tato doba počíná běžet od nahlášení požadavku Poskytovateli.

### 2.2. Provozní doba služby

Provozní doba pro hlášení problémů na HotLine je od 00:00 do 24:00 včetně svátků a dnů pracovního volna a klidu (režim 24 x 7 x 365)

Provozní doba pro plnění této služby a interval pro počítání měřených parametrů je od 00:00 do 24:00 mimo svátků a dnů pracovního volna a klidu (režim 24 x 5 x 365)

Profylaktické prohlídky budou prováděny v termínech dohodnutých a odsouhlasených Objednatelem

### 2.3. Termíny a standardní měřené parametry



Poskytovatel vyvine maximální úsilí k odstranění problému.

Standardní měřené parametry jsou:

- Doba odezvy
- Doba na odstranění závady či vyřešení požadavku

Klasifikace doby odezvy a maximální doby na odstranění závady či vyřešení požadavku:

Oblast	Maximální doba odezvy	Maximální doba odstranění závady či vyřešení požadavku
Řešení závad – Priorita Vysoká	4 hodiny	1 pracovní den
Řešení závad – Priorita Střední	8 hodin	2 pracovní dny
Řešení závad – Priorita Nízká	Následující pracovní den (NBD)	3 pracovní dny
Poskytování konzultací	1 pracovní den	5 pracovních dnů

#### 2.4. Pravidla pro určení priority a dopadu

V požadavku na službu Zákazník specifikuje její prioritu v mezích dle níže uvedené tabulky:

Priorita	Popis
Vysoká	Provozní problémy znemožňující užívání Systému jako celku; tj. způsobuje "zamrznutí" nebo "zhroucení" Systému během normálního používání, způsobuje ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání Systému, způsobuje, že významná část Systému je nefunkční a neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce systému Zákazníka.
Střední	Provozní problémy omezující užívání Systému; tj. způsobuje významné problémy při používání Systému, avšak je překonatelná dočasným náhradním postupem nebo způsobuje, že část Systému se významně odchyluje od funkční specifikace, avšak neomezuje významně jeho funkčnost.
Nízká	Provozní problémy, které komplikují postupy při práci se Systémem, projevující se v neshodě ovládání či výstupů s chováním dle funkční specifikace, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.

Poskytovatel může po prozkoumání problému navržený stupeň důležitosti požadavku ve spolupráci se Zákazníkem překlasifikovat. V případě, že Zákazník nesouhlasí se stanovením klasifikace, je problém eskalován dále uvedenou procedurou.

### 3. Postupy pro komunikaci

Komunikace mezi Poskytovatelem a Zákazníkem při hlášení závad, požadavků a žádostí o konzultace je vždy možná minimálně těmito třemi způsoby:

- prostřednictvím rozhraní webové aplikace dostupné v Internetovém prohlížeči prostřednictvím sítě Internet
- e-mailem na definované e-mailové adresy



**Spolufinancováno  
Evropskou unií**



**MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR**

- telefonicky na definovaných tel. číslech

Všechny výše uvedené způsoby komunikace jsou si rovny a zvolená varianta hlášení nemá žádný vliv na povinnost dodržení doby odezvy a doby vyřešení požadavku.

Veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a Objednatelem probíhá v českém jazyce

Přesná specifikace postupů, kontaktů, seznam oprávněných osob a další detaily vzájemné komunikace jsou uvedeny v příloze č.1 této smlouvy – oprávněné osoby (doplň Poskytovatel)

Vzor formuláře pro hlášení závad, požadavků a žádostí o konzultaci je uveden v příloze č.2 této smlouvy - Vzor formuláře pro hlášení závady či požadavku (doplň Poskytovatel)

#### **4. MÍSTO PLNĚNÍ SMLOUVY**

Místem plnění díla se rozumí sídlo Objednatele.

#### **5. VYŠŠÍ MOC**

Smluvní strany neodpovídají za prodlení, je-li způsobeno v důsledku vyšší moci. Vyšší moc znamená událost mimo kontrolu smluvních stran, vzniklou po podpisu této smlouvy, k níž došlo bez vlastního zavinění smluvních stran nepředvídatelnou událostí. Vyšší mocí se rozumí zejména války, revoluce, přírodní katastrofy, sněhová kalamita, epidemie, karantény, embarga, stávky v relevantních průmyslech. Při vzniku vyšší moci je smluvní strana povinná o ní a její příčině neprodleně uvědomit písemnou formou, faxem či e-mailem druhou smluvní stranu. Smluvní strany jsou, pokud je to možné, povinny pokračovat v plnění svých smluvních povinností a hledat alternativní možnosti plnění smlouvy, neovlivněné událostí vyšší moci. Trvají-li události vyšší moci déle jak tři měsíce, jsou smluvní strany oprávněny od smlouvy okamžitě odstoupit. Odstoupení je právně účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Smluvní strany jsou povinny vzájemně vypořádat dosavadní plnění.

#### **6. CENA**

- 6.1. Cena za provedenou servisní činnost je stanovena paušální roční částkou ve výši 462.000,00 Kč bez DPH.
- 6.2. Strany se dohodly, že cena bude zvyšována o průměrnou roční míru inflace za předchozí kalendářní rok ve výši zveřejněné Českým statistickým úřadem. Pokud v době vystavení daňového dokladu nebude výše inflace známa, bude vyčíslena dodatečně, po jejím zveřejnění, nejpozději však do konce první poloviny kalendářního roku. Pro první rok poskytování servisu a podpory (2024) nebude inflační doložka uplatněna, uplatní se až pro servis a podporu poskytovanou na rok 2025 a dále.
- 6.3. Daňový doklad (faktura) bude vystaven vždy na začátku ročního servisního období.
- 6.4. Cena bude uhrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavené Poskytovatelem. Splatnost faktury je 14 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
- 6.5. Vystavená faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v souladu s § 435 občanského zákoníku. Faktura musí dále obsahovat:
  - a) číslo smlouvy,
  - b) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
  - c) označení banky a čísla účtu, na který musí být zapláceno,
  - d) lhůtu splatnosti faktury,
  - e) datum uskutečnitelného zdanitelného plnění
  - f) název, sídlo, IČO a DIČ Objednatele a Poskytovatele včetně údajů o zápisu do OR,



- g) jméno osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu,
  - h) všechny faktury dle této smlouvy musí obsahovat název a registrační číslo projektu „Zvýšení kybernetické bezpečnosti v Jihočeském kraji I, č. projektu CZ.06.01.01/00/22\_004/0000278“ (dále jen „Projekt“).
- 6.6. Jestliže nebude faktura obsahovat veškeré údaje, nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě 5 pracovních dnů od jejího převzetí Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Objednateli.
- 6.7. Poskytovatel je povinen umožnit v plném rozsahu poskytovateli dotace, resp. jiným kontrolním orgánům, provedení kontroly účetnictví a realizace Projektu, jak vyplývá ze zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů. Podle § 2 písmene e) zákona č. 320/2001 Sb. je Poskytovatel u zakázky spolufinancované ze strukturálních fondů EU osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Povinnosti uvedené v tomto odstavci je povinen Poskytovatel dodržovat nejméně po dobu archivace Projektu uvedenou v čl. 11 odst. 11.2, 11.3, 11.4 a 11.5 a je povinen obdobně zavázat k dodržování výše uvedených povinností i své poddodavatele.

## **7. SANKCE**

- 7.1. V případě, že Objednatel bude v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,1% z ceny dlužné částky za každý den prodlení
- 7.2. V případě nedodržení SLA uvedeného v bodu č. 2 (SLA) Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každou započatý den prodlení. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody.
- 7.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, byla-li způsobena událostí vyšší moci, neoprávněným zásahem Objednatele a třetími osobami, které nejsou subdodavateli Poskytovatele při zajišťování předmětu plnění smlouvy.

## **8. OBCHODNÍ TAJEMSTVÍ**

- 8.1. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické či technické povahy, související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými přijdou smluvní strany do styku, jsou obchodním tajemstvím. Smluvní strany se zavazují, že jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, pro sebe či jiného nevyužijí tyto skutečnosti.
- 8.2. Veškeré získané informace této povahy podrží v tajnosti a omezí jejich sdělení pouze na ty zaměstnance, kteří jsou oprávněni v souvislosti s obsahem smlouvy tyto informace mít.
- 8.3. V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu ust. §. 2985 občanského zákoníku smluvní strany použijí právní prostředky ochrany proti nekalé soutěži. Smluvní strany se zavazují dodržet právo na ochranu obchodního tajemství po dobu platnosti této smlouvy a dalších pět let po jejím skončení.



## **9. PLATNOST SMLOUVY**

- 9.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu 5 let plnění a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran
- 9.2. Počátečním datem plnění této smlouvy je den následující po akceptaci plnění vyplývajícího ze smlouvy číslo SK/OINF/032/23 ze dne 18.10.2023 uzavřené mezi Objednatelem a Poskytovatelem.
- 9.3. Od smlouvy lze odstoupit okamžitě v případě podstatného porušení povinností některou ze smluvních stran, přičemž za podstatné se považuje nesplnění závazků dle čl. 1, 7 a 9 této smlouvy. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 9.4. Práva smluvních stran se v případě odstoupení od smlouvy řídí ustanovením § 2001 až 2005 občanského zákoníku.
- 9.5. Smluvní strany provedou finanční a věcné vypořádání nejpozději do 30 dnů po skončení platnosti smlouvy.

## **10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 10.1. Poskytovatel prohlašuje, že předmět plnění není vázán právy třetích subjektů a že je plně oprávněn tuto smlouvu s Objednatelem uzavřít. V opačném případě odpovídá za vyplývající důsledky v plném rozsahu.
- 10.2. Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění této smlouvy v souladu s platnou metodikou Integrovaného regionálního operačního programu 2021-2027, která je k dispozici na webových stránkách <https://irop.mmr.cz/cs/vyzvy-2021-2027> a výzvou č. 4 <https://irop.mmr.cz/cs/vyzvy-2021-2027/vyzvy/4vyzvairop>, Poskytovatel je povinen s Objednatelem předem konzultovat případné nejasnosti.
- 10.3. Poskytovatel je povinen minimálně do 31. 12. 2035 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (Centra pro regionální rozvoj ČR, Ministerstva pro místní rozvoj ČR, Ministerstva financí ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.
- 10.4. Poskytovatel je povinen poskytnout všem oprávněným osobám nezbytnou součinnost pro výkon finanční kontroly ve smyslu ust. § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, a to nejméně po dobu 10 let od ukončení financování plnění této smlouvy a za tím účelem vytvořit potřebné podmínky, zejména poskytnout veškerou dokumentaci související s plněním této smlouvy.
- 10.5. Poskytovatel se zavazuje uchovávat odpovídajícím způsobem v souladu se zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu se zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, veškerou dokumentaci související s plněním této smlouvy, a to po dobu 10 let, minimálně však do 31.12.2035. Pokud je v českých právních předpisech stanovena lhůta delší, je pro Poskytovatele závazná tato delší lhůta.
- 10.6. Jakékoli změny nebo doplňky této smlouvy mohou být provedeny pouze na základě dohody smluvních stran, formou písemných dodatků k této smlouvě.



**Spolufinancováno  
Evropskou unií**



**MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR**

- 10.7. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Zveřejnění zajistí Objednatel.
- 10.8. Smlouva je uzavírána v elektronické podobě, kdy každá ze stran obdrží její elektronický originál opatřený elektronickými podpisy.
- 10.9. Smluvní strany podpisem této smlouvy stvrzují, že ji uzavřely na základě pravé a svobodné vůle.

Součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

- Příloha č. 1 - Oprávněné osoby – servisní smlouva (doplní Poskytovatel)
- Příloha č. 2 - Vzor formuláře pro hlášení závady či požadavku – servisní smlouva (doplní Poskytovatel)
- Příloha č. 3 - Bezpečnostní pravidla pro dodavatele – servisní smlouva

V Českých Budějovicích dne

Ve Praze dne dle el. podpisu

---

Za Objednatele

MUDr. Martin Kuba, hejtman kraje

---

Za Poskytovatele

Miroslav Bečka, jednatel  
Dušan Stránský, jednatel