

**Smlouva o poskytování servisní podpory IS  
– Krajský informační systém sociálních služeb**  
uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb.,  
občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů  
(dále jen „Smlouva“)

**Olomoucký kraj**

se sídlem: Jeremenkova 1191/40a, Hodolany, 779 00 Olomouc  
IČO: 60609460  
DIČ: CZ60609460  
Zastoupený: Ing. Josefem Suchánkem, hejtnanem Olomouckého kraje  
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s. (pobočka Olomouc)  
Číslo účtu: 27-4228330207/0100  
Kontaktní osoba: Mgr. et Mgr. Jan Zelinka, zaměstnanec oddělení plánování sociálních služeb Odboru sociálních věcí Krajského úřadu Olomouckého kraje ([j.zelinka@olkraj.cz](mailto:j.zelinka@olkraj.cz); tel.: 585 508 485)

(dále také jako „**Objednatel**“)

a

**DERS s.r.o.**

se sídlem: Polákova 737/1, Pražské Předměstí, 500 02 Hradec Králové  
IČO: 25924362  
DIČ: CZ25924362  
Obchodní rejstřík: Krajský soud v Hradci Králové, oddíl C, vložka 14855, zápis proveden dne 20. července 1999  
Zastoupený: Ing. Janem Machem, jednatelem ([mach@ders.cz](mailto:mach@ders.cz))  
Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech republic and Slovakia, a.s.  
Číslo účtu: 2102055167/2700

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(dohromady též „**smluvní strany**“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku

tuto Smlouvu:

**I. Předmět Smlouvy**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas specifikované servisní Služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včasné poskytnuté servisní Služby sjednanou cenu.
2. Poskytovatel se na základě této Smlouvy zavazuje poskytovat Objednateli správu a údržbu Krajského informačního systému sociálních služeb Olomouckého kraje (dále jen „**aplikace KISSoS**“) a modulů, které jsou součástí aplikace KISSoS v prostředí Olomouckého kraje. Obsahem správy a údržby bude v souladu s čl. II. této Smlouvy poskytnutí servisní podpory systému, který Olomoucký kraj užívá na základě Podlicenční smlouvy s Královehradeckým krajem č. 2016/04819/OSV/DSB a jeho

dalších modulů vytvořených na základě Smlouvy o dílo č. 2012/02303/OIEP/DSM ze dne 21. 6. 2012 a Smlouvy o dílo č. 2018/01771/OSR/DSM ze dne 7. 6. 2018 a objednávky ze dne 4. 5. 2022 č. 2022/00535/OSR/OBJ.

## II. Specifikace služeb

1. Servisní služby budou prováděny pro aplikaci KISSoS a moduly Benchmarking, Síť, Finanční vypořádání a vyrovnávací platba (VP) vč. Aktualizace rozpočtů, Evidence žadatelů, Import dat z Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV), Dotační řízení obcí, Obce – potřeba sociálních služeb, Plány krajů a obcí s rozšířenou působností (ORP), Katalog poskytovatelů sociálních služeb a vybraných zdravotních služeb v Olomouckém kraji vč. interaktivní mapy sociálních služeb a sociálních jevů (nepříznivých sociálních situací) v Olomouckém kraji vč. jejich jednotlivých součástí, které tyto moduly obsahují (dále též „**produkty VERSO, aplikační moduly**“), a to na produkčním prostředí aplikace KISSoS. Servisní služby dle předchozí věty budou prováděny v následujícím rozsahu:
  - a) Zajištění služby HelpDesk
  - b) Identifikace a odstranění závad
  - c) Provozní podpora
  - d) Proaktivní monitoring
  - e) Identifikace a specifikace změny
  - f) Vedení dokumentace
  - g) Oznamování podezření na incident narušení ochrany osobních údajů
  - h) Oznamování podezření na incident narušení kybernetické bezpečnosti(dále jen souhrnně „**Služby**“, jednotlivě „**Služba**“).
2. Specifikace jednotlivých Služeb a režimu jejich poskytování je obsažena v Příloze č. 1 Smlouvy, která je nedílnou součástí Smlouvy. Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost aplikace KISSoS (i) v rozsahu stanoveném v Příloze č. 1 Smlouvy.
3. Požadavky na reakční doby a doby odstranění závad pro jednotlivé Služby jsou uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy. Pokud nejsou v Příloze č. 1 Smlouvy u jednotlivých Služeb reakční doby a doby odstranění závad blíže specifikovány, řídí se vymezením dle klasifikace závad a vztahují se na ně reakční doby a doby odstranění závad uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy.
4. Úpravy aplikace KISSoS či modulů přesahujících rámec servisních Služeb daných touto Smlouvou, budou realizovány na základě samostatné objednávky.

## III. Čas a místo plnění Služeb

1. Místem poskytování plnění dle této Smlouvy je sídlo Objednatele.
2. Tato Smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to od 1. 1. 2024 do 31. 12. 2024, vyjma ustanovení článku XIII. odst. 2, písm. b), jehož platnost je sjednána na dobu v něm uvedenou.

## IV. Cena Služeb

1. Cena služeb, které jsou předmětem této Smlouvy, je specifikována takto:

a) Cena Služeb za kalendářní měsíc je 33 325,- Kč (třicet tři tisíc tři sta dvacet pět korun českých) bez DPH; 40 323,25 Kč (čtyřicet tisíc tři sta dvacet tři korun českých a dvacet pět haléřů) vč. DPH, a tedy

b) Celková cena Služeb za 12 kalendářních měsíců (r. 2024) je 399 900,- Kč (třista devadesát devět tisíc devět set korun českých) bez DPH; 483 879,- Kč (čtyřista osmdesát tři tisíc osm set sedmdesát devět korun českých) vč. DPH.

2. Dojde-li na základě změny právních předpisů ke změně sazby DPH, bude k ceně Služeb bez DPH, od kalendářního měsíce, v němž ke změně sazby DPH došlo, připočtena DPH ve výši dle platných a účinných právních předpisů.
3. Poskytovatel prohlašuje, že se předem seznámil se všemi okolnostmi a podmínkami, které by mohly mít jakýkoliv vliv na stanovení ceny Služeb. Celková cena uvedená u jednotlivých poskytovaných Služeb obsahuje veškeré náklady Poskytovatele nezbytné k jejich řádnému a včasnému poskytování. Tato cena obsahuje předpokládané zvýšení ceny v závislosti na čase plnění, předpokládaný vývoj cen vstupních nákladů atd.

## **V. Fakturace a platební podmínky**

1. Cena Služeb dle č. IV bude Poskytovatelem rozložena do 12 měsíčních plateb, které budou Objednatelem hrazeny na základě faktur vystavených Poskytovatelem. Faktury dle předchozí věty budou Poskytovatelem vystavovány měsíčně, vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce na daný měsíc; v prosinci r. 2024 je umožněno provést fakturaci v jeho průběhu. Faktury budou zasílány elektronicky na e-podatelnu Olomouckého kraje (posta@olkraj.cz) nebo do datové schránky, kdy ID datové schránky je: qjabfmf.
2. Všechny faktury Poskytovatele vystavené na základě této Smlouvy musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a ve smyslu zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura nebude vystavena oprávněně, bude obsahovat nesprávné údaje nebo nebude obsahovat náležitosti daňového dokladu dané zákonem či touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli. V takovém případě se přeruší plynutí lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti začne plynout dnem doručení opravené nebo oprávněně vystavené faktury Objednateli.
3. Faktury budou kromě náležitostí daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, obsahovat také:
  - a) číslo Smlouvy Objednatele
  - b) rozpis jednotlivých položek k úhradě – v souladu se specifikací služeb dle čl. II této Smlouvy
  - c) datum uskutečnění zdanitelného plnění, které musí vzniknout v době trvání Smlouvy mezi Objednatelem a Poskytovatelem.
4. Splatnost faktury je 30 kalendářních dní ode dne jejího doručení Objednateli.
5. Smluvní strany se dohodly, že dnem zaplacení je den odepsání finančních prostředků z účtu Objednatele ve prospěch účtu uvedeného na daňovém dokladu.

## **VI. Práva a povinnosti Poskytovatele**

1. Poskytovatel bude poskytovat Služby dle této Smlouvy na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny ekonomické, materiální a lidské prvky tak, aby byl naplněn účel této Smlouvy.
2. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných servisních Služeb. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních Služeb dle této Smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno Objednatele, s přihlédnutím k zájmům Objednatele.
3. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně elektronicky upozornit, v opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za škodu a nemajetkovou újmu, která v důsledku nevhodných pokynů Objednateli nebo třetím osobám vznikla. V případě, že Objednatel přes upozornění Poskytovatele na splnění svých požadavků trvá, je Poskytovatel v odpovídajícím rozsahu zproštěn odpovědnosti za případné vady plnění vzniklé prokazatelně v důsledku provedení takových nevhodných pokynů Objednatele.
4. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu se Smlouvou, příslušnými ČSN, ČSN EN a českými i evropskými právními předpisy platnými a účinnými v době poskytování plnění.
5. Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytování servisních Služeb dle této Smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování servisních Služeb a při poskytování Služeb podle této Smlouvy odpovídá za jím poskytnuté informace a rady ve smyslu ust. § 2950 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“).

## **VII. Práva a povinnosti Objednatele**

1. Objednatel je povinen předat včas Poskytovateli úplné, pravdivé a přehledné informace, jež jsou nezbytně nutné k poskytování Služeb dle této Smlouvy, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajistit Poskytovatel sám v rámci plnění předmětu této Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování servisních Služeb dle této Smlouvy.
2. Objednatel je povinen vytvořit řádné podmínky pro poskytování Služeb dle této Smlouvy Poskyvatelem a poskytovat mu po dobu trvání této Smlouvy nezbytnou součinnost. Jedná se zejména o předání dokumentů a jiných informací nezbytně nutných k poskytování Služeb a o umožnění přístupu do prostor Objednatele.
3. Pokud Objednatel neposkytne součinnost dle předchozího odstavce, má Poskytovatel právo požadovat od Objednatele posunutí stanovených termínů o dobu, po kterou nemohl Poskytovatel poskytovat servisní Služby dle této Smlouvy z důvodu neposkytnutí součinnosti. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
4. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu Poskyvatele výhradně pro účely poskytování servisních Služeb podle této Smlouvy.

## **VIII. Poddodávky poskytovatele**

1. Poskytovatel je oprávněn zajistit provádění částí servisních Služeb poddodavateli. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele sdělit identifikační údaje poddodavatelů. Pověří-li Poskytovatel poskytováním částí servisních Služeb poddodavatele, je povinen zajistit a financovat veškeré poddodavatelské práce a má odpovědnost, jako by servisní Služby poskytoval sám.
2. Výlučná odpovědnost Poskytovatele vůči Objednateli za koordinaci prací a řádné plnění této Smlouvy není poddodávkami dotčena.
3. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby poddodavatel byl vůči Poskytovateli vždy zavázán nejméně stejnými podmínkami a v rozsahu, jak jsou obsaženy ve smluvním vztahu mezi Poskytovatelem a Objednatelem, a to nejpozději ode dne zahájení činnosti poddodavatele pro Poskytovatele a v rozsahu odpovídajícím rozsahu činností, které má plnit k provedení Služeb.
4. Poskytovatel se nemůže zprostit odpovědnosti za plnění této Smlouvy poukazem poskytování Služeb poddodavatelem.

## **IX. Odpovědnost za vady, záruka**

1. Poskytovatel zaručuje, že aplikace KISSoS, produkty VERSO, aplikační moduly budou pracovat spolehlivě v souladu se specifikacemi uvedenými v uživatelské dokumentaci k aplikaci KISSoS, produktům VERSO a aplikačním modulům, a to po celou dobu účinnosti této Smlouvy. Tato záruka se nevztahuje na závady, které vznikly užíváním aplikace KISSoS, produktů VERSO, aplikačních modulů v rozporu s podmínkami k užívání uvedenými v dokumentaci, s nimiž byl Objednatel prokazatelně seznámen. Objednatel nemá v tomto případě nárok na bezplatné odstranění závady ze strany Poskytovatele.
2. Objednatel je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení závad, k nimž bude vyzván.
3. Závadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému nebo nejsou splněny podmínky stanovené v uživatelské dokumentaci, která je součástí systému a je dostupná po přihlášení uživatele do aplikace KISSoS na úvodní straně aplikace KISSoS, a kterou mají rovněž obě smluvní strany k dispozici.
4. Poskytovatel nezodpovídá za závady aplikace KISSoS, produktů VERSO, aplikačních modulů vzniklých v důsledku provedených změn či modifikací, s nimiž Poskytovatel nevyslovil předchozí písemný souhlas. Odstranění takto vzniklých závad hradí Objednatel.

## **X. Sankce**

1. Poskytovatel se zavazuje při nedodržení termínů doby pro vyřešení Závady typu Chyba (jak je tento výraz definován v Příloze č. 1 Smlouvy) uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % ze sjednané celkové roční ceny vč. DPH dle čl. IV., odst. 2. této Smlouvy za každý den prodlení a každý případ pokud se Poskytovatel s Objednatelem nedohodne písemně jinak.
2. V případě porušení povinností dle čl. XV. odst. 1, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 5000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.

3. V případě prokazatelné nedostupnosti aplikace KISSoS dle Přílohy č. 1 Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 500,- Kč za každé započítané procento pod smluvní úroveň dostupnosti dle Přílohy č. 1 Smlouvy.
4. V případě porušení jiných povinností vyplývajících ze Smlouvy se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % ze sjednané celkové ceny služeb vč. DPH dle čl. IV., odst. 1. této Smlouvy, a to v případech opakujících se plnění za každý den prodlení a každý případ, pokud se Poskytovatel s Objednatelům nedohodne písemně jinak.
5. Smluvní strany dále sjednaly, že smluvní pokuty uvedené v tomto článku Smlouvy se nedotýkají práva Objednatele domáhat se náhrady škody v plné výši vzniklé porušením smluvní povinnosti Poskytovatele, ke které se peněžitá smluvní pokuta vztahuje.
6. Úhrady prováděné Objednatelům Poskytovateli dle této Smlouvy se považují za uhrazené okamžikem odepsání celé částky z účtu Objednatele. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli v případě svého prodlení s úhradou dlužné částky úrok z prodlení ve výši dle platných právních předpisů.

## **XI. Trvání smlouvy**

1. Smluvní strany si sjednaly možnost ukončit platnost Smlouvy i před uplynutím doby dle čl. III Smlouvy takto:
  - a) Podáním výpovědi kterékoliv ze smluvních stran
  - b) Ztrátou oprávnění Poskytovatele k výkonu činnosti, které je zapotřebí pro poskytování Služeb
  - c) Písemnou dohodou smluvních stran
2. V případě ukončení Smlouvy zůstávají i po jejím skončení v platnosti a účinnosti veškerá ujednání smluvních stran upravující odpovědnost Poskytovatele za škodu, nárok na smluvní pokutu, kyberbezpečnost, ochranu důvěrných informací a osobních údajů.

## **XII. Výpověď a odstoupení od Smlouvy**

1. Kterákoli ze smluvních stran může Smlouvu zcela nebo zčásti vypovědět. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba pro Objednatele činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět pouze z důvodu prodlení Objednatele se zaplacením faktury vystavené Poskyvatelům po uskutečnění plnění, tj. po řádném a včasném poskytnutí Služeb v souladu s touto Smlouvou; prodlení Objednatele musí činit více než 60 dní. Výpovědní doba pro Poskytovatele činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
2. Po obdržení výpovědi Objednatele uvedené v předchozím odstavci je Poskytovatel povinen pokračovat v činnosti dle této Smlouvy až do uplynutí výpovědní doby, pokud neobdrží jiný písemný pokyn Objednatele. Zároveň je povinen Objednatele upozornit na opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody bezprostředně hrozící Objednateli nedokončením určité činnosti.
3. V případě ukončení Smlouvy výpovědí má Poskytovatel nárok na úhradu

skutečně a prokazatelně vynaložených nákladů spojených s dosavadní realizací Služeb.

4. Smluvní strana je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana poruší tuto Smlouvu podstatným způsobem ve smyslu § 2002 OZ nebo v případě, že nastane skutečnost uvedená v čl. XI. odst. 1 písm. b).
5. Odstoupení od Smlouvy je smluvní strana povinna sdělit druhé smluvní straně formou písemného oznámení o odstoupení. Z oznámení musí být zřejmé, v čem odstupující smluvní strana spatřuje podstatné porušení Smlouvy včetně odkazu na konkrétní porušenou smluvní povinnost.
6. Odstoupením od Smlouvy je účinné doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud z obsahu odstoupení nevyplývá pozdější účinek odstoupení. Za řádné doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo jeho doručení do datové schránky druhé smluvní strany.
7. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení upravující odpovědnost Poskytovatele za škodu, nároky smluvních stran na smluvní pokutu, kyberbezpečnost, ochranu důvěrných informací a osobních údajů.
8. Pro případy ukončení Smlouvy jakýmkoli způsobem zůstávají licenční ujednání uvedená v článku XIII. odst. 2. písm. b) platnými a účinnými.

### **XIII. Autorská práva**

1. Autorská práva k datům uloženým v informačním systému, stejně jako autorská práva k datům vytvořeným prostřednictvím informačního systému – aplikace KISSoS – náleží Objednateli.
2. Licence k autorským dílům vytvořeným v rámci plnění Předmětu Smlouvy:
  - a) Poskytovatel poskytuje Objednateli nevýhradní oprávnění (licenci) k výkonu práva užití Autorská díla vytvořená pro Objednatele na základě souvisejících smluv předešlých, uvedených v čl. I., ke kterým se vztahují Služby v rámci plnění této Smlouvy.
  - b) Poskytovatel poskytuje Objednateli oprávnění k neomezenému bezplatnému užití díla dle Smlouvy a souvisejících smluv předešlých, uvedených v čl. I., a to v územně a množstevně neomezeném rozsahu a všemi známými způsoby užití všemi způsoby přepokládanými zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, v platném znění, včetně případného provedení jeho úprav a změn, po dobu od oboustranného podpisu této Smlouvy do 31. 12. 2030 pro teritoriálně a množstevně neomezené užití, a to pro všechny části jako celku nebo jeho části v původní nebo změněné podobě, samostatně nebo v souboru, anebo ve spojení s jiným dílem či prvky (dále jen oprávnění). Objednatel není povinen oprávnění využít.
  - c) Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn Objednateli uvedené oprávnění poskytnout.

### **XIV. Kybernetická bezpečnost**

1. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je správcem významného informačního systému ve smyslu zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti),

ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „**ZoKB**“). S ohledem na uvedené Objednatel informuje Poskytovatele, že je povinen poskytovat plnění dle této Smlouvy, a to zejm. v souladu se ZoKB, a v souladu s vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „**VoKB**“), resp. tak, aby se Poskytovatel vyvaroval jakékoliv činnosti, jež by mohla být označena za porušení uvedených právních předpisů.

2. Poskytovatel je povinen zachovat bezpečnost informací a dat Objednatele uložených na úložišti Poskytovatele, jakož i informací a dat obsažených v informačních systémech spravovaných Objednatelem, které budou plněním Smlouvy dotčeny, a to zejm. z pohledu důvěrnosti, dostupnosti a integrity. Plnění dle této Smlouvy je Poskytovatel povinen poskytovat tak, aby důvěrnost, dostupnost a integrita informací a dat dle předchozí věty nebyla přerušena, ohrožena, ani omezena. Je-li k plnění dle této Smlouvy nezbytné důvěrnost, dostupnost či integritu dat omezit, ohrozit nebo přerušit, může tak Poskytovatel učinit pouze po předchozím souhlasu Objednatele a jen v rozsahu Objednatelem předem odsouhlaseném.
3. Poskytovatel není oprávněn užít informace ani data obsažená v informačních systémech spravovaných Objednatelem, které budou plněním této Smlouvy dotčeny. Je-li užití informací či dat dle předchozí věty nezbytné k plnění dle této Smlouvy, může je Poskytovatel využít jen po předchozím souhlasu Objednatele a jen v rozsahu Objednatelem předem odsouhlaseném.
4. Poskytovatel je povinen dodržovat veškeré bezpečnostní politiky Objednatele.
5. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele:
  - a) o kybernetických bezpečnostních incidentech souvisejících s plněním této Smlouvy, a to ihned poté, co k incidentu dojde,
  - b) o významné změně ovládání Poskytovatele podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZOK**“), nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, využívaných Poskytovatelem k plnění podle této Smlouvy, a to neprodleně poté, kdy k takové změně dojde.
  - c) informování objednatele dle a) a b) na e-mail: [j.balcarek@olkraj.cz](mailto:j.balcarek@olkraj.cz)
6. Dojde-li k ukončení této Smlouvy, je Poskytovatel povinen dle pokynů Objednatele učinit veškerá nezbytná bezpečnostní opatření ve smyslu VoKB tak, aby ukončením této Smlouvy nedošlo k narušení bezpečnosti informačních systémů, jejichž je Objednatel správcem.
7. Bude-li na základě této Smlouvy poskytována jakákoliv dokumentace v elektronické podobě, musí být předána v otevřeném, strojově čitelném formátu, např. \*.pdf, nebo \*.doc.
8. Získá-li Poskytovatel v souvislosti s plněním této Smlouvy jakákoliv data, která nebudou nezbytná pro splnění předmětu této Smlouvy, neprodleně taková data zlikviduje v souladu s pokyny Objednatele a pravidly vyplývajícími z VoKB.
9. O provedené likvidaci je Poskytovatel povinen vyhotovit protokol o likvidaci dat



a tento předat Objednateli. Poskytovatel je povinen zajistit likvidaci dat v dispozici svých poddodavatelů přiměřeně dle tohoto ustanovení nejpozději k okamžiku dokončení Služeb dle této Smlouvy. Likvidaci dat poddodavateli je Poskytovatel povinen Objednateli prokázat.

## **XV. Ochrana důvěrných informací a osobních údajů**

1. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které jsou obsaženy v této Smlouvě a dále o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto Smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi Poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění Poskytovatele veřejně přístupnými stanou (dále jen „**důvěrné informace**“). Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele.
2. Ochrana osobních údajů třetích osob, s nimiž přijde Poskytovatel do kontaktu v rámci plnění této Smlouvy, je upravena samostatnou smlouvou o zpracování a ochraně osobních údajů, která je uzavřena v souladu s nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 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).

## **XVI. Závěrečná ustanovení**

1. Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami, účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů a vyslovují souhlas se zveřejněním všech údajů uvedených ve Smlouvě vyjma osobních údajů. Poskytovatel prohlašuje, že žádný údaj uvedený v této Smlouvě a její příloze není obchodním tajemstvím. Uveřejnění této Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
2. Tuto Smlouvu lze platně měnit nebo doplňovat pouze formou písemných číslovaných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami.
3. Tato Smlouva a právní vztahy z ní vyplývající a Smlouvou neupravené se řídí zejména příslušnými ustanoveními OZ a zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění.
4. Smluvní strany prohlašují, že jejich identifikační údaje odpovídají aktuálnímu stavu a že osobami jednajícími při uzavření této Smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za nebo jménem smluvních stran. Jakékoliv změny údajů uvedených v této Smlouvě, jež nastanou v době po uzavření této Smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
5. V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze smluvních stran ukáže být nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.
6. Smluvní strany prohlašují, že souhlasí s případným zveřejněním obsahu této Smlouvy v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
7. O uzavření této smlouvy rozhodl hejtman Olomouckého kraje v souladu s příslušným ustanovením směrnice č. 3/2023, Postup pro zadávání veřejných

zakázek Olomouckého kraje, dle § 59 odst. 4 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů.

8. Tato smlouva je uzavřena v elektronické podobě, tj. elektronicky podepsána oprávněnými zástupci smluvních stran s doručením návrhu smlouvy a jeho akceptace prostřednictvím datových schránek smluvních stran.

## Příloha č. 1 - Specifikace jednotlivých Služeb a režimu jejich poskytování

### Zajištění služby HelpDesk

#### Popis služby

Objednatel bude využívat helpdeskový systém Poskytovatele. Poskytovatel poskytne přístup k helpdeskovému systému k řešení požadavků Objednatele a případných problémů s aplikací KISSoS.

1. Poskytovatel se zavazuje umožnit vybraným oprávněným osobám Objednatele přístup do aplikace HelpDesk s dostupností 24 hodin x 7 dní v týdnu. Objednatel získá následující přidanou hodnotu:
  - 1.1. detailní Klasifikace Závady při založení významně urychluje její řešení (typ, priorita),
  - 1.2. kompletní historii Závady včetně kontroly Reakční doby a Doby odstranění Chyby,
  - 1.3. možnost sledování průběhu řešení (stav, termín, zbývá odpracovat),
  - 1.4. komfortní komentování Závady, příkládání souborů,
  - 1.5. možnost komentování přes běžného poštovního klienta (funkce reply),
  - 1.6. automatické notifikace při všech akcích se záznamem o Závadě,
  - 1.7. online dokumentace k HelpDesku.
2. Postup zadání Závady bude rovněž definován v Příručce pro uživatele HelpDesku, která bude viditelně umístěna po přihlášení do HelpDesku.
3. V případě požadavku Objednatele či výskytu případného problému s aplikací KISSoS, produkty VERSO, aplikačními moduly a z něho plynoucí nutnosti vytvoření záznamu o Závadě, Objednatel při vytvoření záznamu provede primární klasifikaci typem Závady a její prioritou (viz Klasifikace Závad). Závady klasifikuje Objednatel dle jejich závažnosti a provozních podmínek.
4. Závada je primárně hlášena na HelpDesk, v případě naléhavosti na telefonní kontakt, v případě nedostupnosti uvedeného čísla, je Závada nahlášena na e-mailovou adresu. Pracovníci Poskytovatele budou pro případné dotazy ze strany k dispozici za účelem poskytování uživatelské podpory v rozsahu 8 hodin x 5 dnů v týdnu (bez státních svátků a ostatních svátků tzn. dnů pracovního klidu), a to každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hodin, prostřednictvím níže uvedeného emailu a telefonu.
  - 4.1. HelpDesk: <https://jira.ders.cz>
  - 4.2. Telefon: +420 495 513 983
  - 4.3. E-mail: [kissos-olm@ders.cz](mailto:kissos-olm@ders.cz) /[helpdesk@ders.cz](mailto:helpdesk@ders.cz)
5. Závadu je oprávněna hlásit pouze oprávněná osoba. Seznam oprávněných osob za Objednatele a za Poskytovatele bude smluvními stranami vzájemně předložen před zahájením plnění předmětu Smlouvy. Oprávněné osoby zastupují smluvní strany ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy. Přístup pro jednotlivé oprávněné osoby Objednatele bude zřízen na základě žádosti Objednatele zaslané Poskytovateli do tří dnů od přijetí žádosti. Objednatel si vyhrazuje právo změny v seznamu oprávněných osob, dle požadavků, které vzniknou v průběhu realizace Smlouvy. To neopravňuje Poskytovatele k navýšení ceny Služeb.

## a) Identifikace a odstranění závad

### Popis služby

Základní Klasifikace Závady je provedena ihned při jejím vzniku, a to odpovědným pracovníkem Objednatele, který Závadu hlásí prostřednictvím HelpDesku. Klasifikace může být následně oponována a změněna zástupcem Poskytovatele. O této změně musí být Objednatel informován, a to minimálně formou komentáře přímo u záznamu Závady v HelpDesku s patřičnou notifikací (automatickým e-mailem z HelpDesku).

Objednatel provede primární klasifikaci **typem** Závady a její **prioritou** (viz dále).

1. Změnu typu Závady je Poskytovatel povinen zdůvodnit.
2. Pro snížení priority Závady Poskytovatel popíše postup práce, kterým lze Produkty VERSO použít tak, aby bylo možno překlenout hlášenou Chybu.
3. Objednatel má právo změnu Klasifikace Závady zpochybnit a objednat nezávislou expertízu složitosti Chyby a tuto zaslat Poskytovateli k vyjádření. Expertíza musí být provedena písemně a její součástí musí být zdůvodnění jiné náročnosti na opravu Chyby a doporučený postup při řešení opravy.

### Typy Závad

Typ Závady je základní Klasifikací Závady. Jedná se o hlášení Chyb, požadavky na vylepšení či přidání nové funkcionality a často kladené dotazy (FAQ).

Typ Závady	Popis
<b>Chyba</b>	Nesprávné provádění nebo ztráta již existující funkcionality aplikace KISSoS. Za správné se považuje pouze takové chování, které je v souladu s popisem uvedeným v Dokumentaci aplikace KISSoS. Chybou není neznalost Uživatele týkající se funkcionality popsané v Dokumentaci aplikace KISSoS. Poskytovatel neodpovídá za Chyby způsobené třetí stranou s výjimkou třetích osob na straně Poskytovatele.
<b>Vylepšení</b>	Požadavek na dílčí změnu existující funkcionality aplikace KISSoS.*
<b>Nová funkce</b>	Požadavek na přidání dosud neexistující funkcionality aplikace KISSoS.* Zachováno kvůli zpětné kompatibilitě, v současnosti je používán spíše typ Závady Příběh, viz dále.
<b>Příběh</b>	Definice nové funkcionality aplikace KISSoS z pohledu použití Uživatelé (scénáře a způsoby použití).*
<b>Požadavek</b>	Kategorie změn spadajících do předmětu této Smlouvy, které jsou podstatné pro chod aplikace a procesů s ní souvisejících.
<b>FAQ (častý dotaz)</b>	Závada nevyžadující žádný opravný zásah do aplikace KISSoS, tzn. jedná se o vlastnost aplikace KISSoS nebo je Závada způsobena jinými důvody než na straně Poskytovatele / dodaného produktu VERSO, aplikačních modulů. Nejčastěji vzniká z existujících Závad opravou klasifikace typu, má tedy charakter dotazu (opakovaného). Jeho řešení je známé a bývá poskytnuto formou komentáře, odkazu nebo Konzultace.*

\* Není zahrnuto v ceně základní Smlouvy

## Priority Závad

Priorita Závady je klasifikací Závady, od které je odvislá Reakční doba a Doba odstranění chyby.

Kategorie Chyby pro RD	Priorita Závady pro DOZ	Popis
Chyby s vysokou prioritou	Blocker	Blokuje práci (aplikace KISSoS nebo modul nejde například vůbec spustit).
	Critical	Znemožňuje informační podporu hlavních procesů Uživatele.
Chyby s nízkou prioritou	Major	Znesnadňuje práci, lze však obejít za cenu přiměřených nároků na Uživatele poté, co Poskytovatel doporučí nebo aplikuje náhradní řešení.
	Minor	Znepříjemňuje práci, lze snadno obejít.
	Trivial	Ostatní drobné vady kosmetického charakteru, např. přejmenování položek apod.

## Reakční doba (RD) a doba odstranění závad (DOZ)

Priorita Závady	Lhůta pro zahájení prací na odstranění závady (RD)	Lhůta pro odstranění závady (DOZ)
Blocker	do 2 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě	do 3 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě
Critical	do 2 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě	do 5 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě
Major	do 4 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě	do 15 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě
Minor	do 10 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě	do 120 pracovních dní obdržení oznámení o závadě
Trivial	do 10 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě	do 180 pracovních dní obdržení oznámení o závadě

1. Poskytovatel se zavazuje po doručení oznámení Objednatele o Závadě aplikace KISSoS, produktů VERSO, aplikačních modulů zahájit práci na odstranění Závady a odstranit Závadu dle uvedených lhůt.
2. RD a DOZ jsou počítány v rozsahu 8 hodin x 5 dnů v týdnu (bez státních svátků a ostatních svátků tzn. dnů pracovního klidu), a to každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hodin.
3. V případě Chyby s vysokou prioritou (Blocker, Critical) se může Poskytovatel dohodnout s oprávněnou osobou Objednatele na dočasném řešení Závady tak, aby Objednatel mohl využívat základní funkce systému. V tomto případě se Poskytovatel nezříká závazku uvést systém do původního stavu (stavu před výskytem Závady) a zavazuje se uvést systém do původního stavu ve lhůtě stanovené na základě dohody s Objednatelem, o které bude proveden záznam v prostředí HelpDesku. V případě, že nedojde k dohodě, platí lhůty pro odstranění Závad.

4. Po obdržení hlášení o Závadě je Poskytovatel povinen v pracovní době do 24 hodin, dle režimu uvedeném v odst. č. 2 (viz výše), prokazatelným způsobem informovat Objednatele o předpokládaném termínu a způsobu jejího odstranění.
5. Uvedené RD a DOZ se nevztahují na Závady vázané k testovacímu prostředí.

## **b) Provozní podpora**

### **Popis služby**

Součástí služby jsou administrace a údržba jednotlivých komponent aplikace KISSoS sestávající z činností: údržba aplikace KISSoS, Prostředí – aktualizace operačního systému (dále „OS“), řízení přístupů, zálohování, logování.

### ***Údržba aplikace KISSOS***

Pro udržování aplikace KISSOS je vyhrazeno servisní okno, které stanoví Objednatel. Servisním oknem je myšlena údržba aplikace KISSOS, kdy aplikace KISSoS nemusí být plně dostupná; to znamená, že nejsou např. funkční vazby mezi jednotlivými instalacemi aplikace KISSoS nebo nejsou monitorovány odezvy.

### ***Prostředí – aktualizace OS***

Aplikace KISSoS je provozována na 5 virtualizovaných serverech s operačním systémem CentOS. Servery jsou provozovány na virtualizační platformě Objednatele.

Poskytovatel zajišťuje správu virtualizovaných OS, jejich aktualizaci, sledování zranitelností a včasnou aplikaci bezpečnostních oprav, včetně antivirových řešení.

### ***Řízení přístupů***

Poskytovatel je povinen předat seznam oprávněných zaměstnanců, kteří budou při správě serverů přistupovat do sítě Objednatele. Poskytovatel má povinnost okamžitě hlásit změny, pokud k nim dojde, jednotlivé přístupy logovat a logy poskytnout Objednateli. Přístupy k serverům budou zabezpečeny výhradně prostřednictvím VPN na základě schválení Objednatele.

### ***Zálohování***

Součástí správy je také zálohování systému na prostředky technologického centra Olomouckého kraje. Zálohováním systému je provádění záložních kopií aplikace KISSoS, produktů VERSO, aplikačních modulů a dat.

Poskytovatel zajistí 1x denně provedení zálohy databází na vyhrazené místo v rámci virtuálních serverů aplikace KISSoS. Interval rotace záloh bude 7 dnů.

Objednatel zajistí svými prostředky v rámci technologického centra provedení kompletní zálohy virtuálních serverů a uchování těchto záloh po dobu vyžadovanou bezpečnostní politikou Objednatele.

### ***Logování***

Poskytovatel zajistí předávání logů serverů a aplikace na centrální logserver Objednatele minimálně v rozsahu určeném ustanovením § 22 VoKB. Poskytovatel poskytne Objednateli komunikační matici jednotlivých serverů.

### c) **Proaktivní monitoring**

#### **Popis služby**

Poskytovatel zajistí vlastními prostředky monitoring běhu aplikace KISSoS a jejich komponent tak, aby mohl včas reagovat na chyby při běhu aplikace KISSoS.

Poskytovatel umožní Objednateli instalaci monitorovacího agenta pro systém NagiosXI na virtuální servery. Objednatel bude vlastními prostředky monitorovat zatížení virtuálních serverů – obsazení disků, zatížení procesoru, využití paměti.



#### **d) Identifikace a specifikace změny**

##### **Popis služby**

Tato služba zajišťuje podrobné informace pro rozhodování Objednatele před realizací navržených změn aplikace KISSoS ze strany Objednatele. Každá písemná žádost Objednatele na provedení této služby bude zaslána prostřednictvím helpdeskového systému. Poskytovatel následně písemně do helpdesku potvrdí objednávku.

Po potvrzení žádosti Poskytovatel analyzuje požadavek a výstupem této služby je písemné stanovisko. Stanovisko musí obsahovat zejména:

- popis požadavku,
- výsledek analýzy včetně posouzení a analýzy navrhovaných změn a úprav aplikace KISSoS a její konfigurace z hlediska provozu, architektury, bezpečnosti, designu a technologie,
- návrh řešení, příp. varianty řešení; návrh řešení musí obsahovat informace zejména popisu návrhu, finanční náročnost (vyjádřeno v korunách českých), celkové časové náročnosti, omezeních provozu při realizaci daného řešení, rizika při realizaci návrhu,
- návrh způsobu testování, způsob nasazení, případně způsob integrace se stávajícími systémy.

Předaný dokument bude sloužit jako podklad pro případnou samostatnou objednávku na realizaci změny, která bude provedena mimo rámec této Smlouvy.

## e) Vedení dokumentace

### **Popis služby**

Účelem služby je vedení dokumentace k aplikačnímu softwaru (dále „**SW**“), její aktualizace a zpřístupnění Objednateli. Obsah dokumentace bude odpovídat požadavkům vyhlášky č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy.

Dokumentace je předána do vlastnictví Objednatele, který může dokumentaci neomezeně využívat pro svou potřebu nebo ji předat třetí osobě.

Dokumentace bude dostupná ve formátu MS Office. Alternativně se lze dohodnout na jiném formátu, vhodném pro zachycení častých změn.

S každou novou verzí modulů Poskytovatel dodá Objednateli aktualizovanou uživatelskou dokumentaci k předmětné části aplikace KISSoS, produktům VERSO, aplikačním modulům. Ustanovení tohoto odstavce neplatí pro specifické úpravy vyžádané Objednatelům nebo vyplývající ze specifik metodiky poskytování a administrace modulů, resp. úprav na úrovni Objednatele.

## f) Oznámení podezření na incident narušení ochrany osobních údajů

### Popis služby

Poskytovatel je povinen nahlásit Objednateli jakýkoliv incident narušení bezpečnosti osobních údajů. Jedná se o situace, kdy Poskytovatel smluvních služeb získal informace, že došlo k bezpečnostní události, která měla za následek narušení bezpečnostních informací dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších právních předpisů. Porušením ochrany osobních údajů rozumíme porušení bezpečnosti, které vede k neoprávněnému přístupu nebo k neoprávněné nebo nahodilé změně, zničení, vyrazení či ztrátě osobních údajů zpracovávaných v souvislosti s poskytováním veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Hlášení bude zaznamenáno do Helpdesku Poskytovatele a rovněž bude zaslán notifikační e-mail oprávněným zástupcům Objednatele pro technické záležitosti. Oprávnění zástupci Objednatele následně bezodkladně zaznamenají hlášení do Helpdesku Objednatele.

Každé hlášení musí obsahovat min. níže uvedené informace:

- Datum a čas události
- Okolnosti narušení bezpečnosti osobních údajů:
  - Zničení dat
  - Krádež/ztráta dat
  - Změna dat
  - Jiné – specifikujte
- Povaha a obsah dotčených osobních údajů:
  - Jmenné a adresní údaje
  - Údaje o telefonních číslech
  - Uživatelské jméno
  - Heslo
  - Jiné přístupové a identifikační údaje
  - Pohlaví
  - Datum narození/věk
  - Rodné číslo
  - Logovací data
  - Údaje týkající se elektronické pošty
  - Jiná data
- Technická a organizační opatření, který byla použita na ochranu dotčených osobních údajů
- Počet a druh dotčených subjektů
- Informace, zda se narušení bezpečnosti osobních údajů subjektů údajů (účastníci či jednotlivci) týká i jiných států EU

## **g) Oznámení podezření na incident narušení kybernetické bezpečnosti**

### **Popis služby**

Poskytovatel je povinen oznámit podezření na incident kybernetické bezpečnosti události u aplikace KISSoS. Kybernetickým bezpečnostním incidentem se rozumí dle ZoKB a VoKB událost vedoucí k průniku do aplikace KISSoS nebo omezení dostupnosti služeb. Dále se může jednat o překonání technických opatření, porušení organizačních opatření, případně projevem trvale působících hrozeb.

Hlášení bude zaznamenáno do Helpdesku Poskytovatele a rovněž bude zaslán notifikační e-mail oprávněným zástupcům Objednatele pro technické záležitosti. Oprávnění zástupci Objednatele následně bezodkladně zaznamenají hlášení do Helpdesku Objednatele.

Obsah oznámení musí obsahovat min. níže uvedené informace:

- Datum a čas výskytu podezření na incident
- Datum a čas zjištění podezření na incident
- Kategorie incidentu
  - Kategorie III - velmi závažný kybernetický bezpečnostní incident
  - Kategorie II - závažný kybernetický bezpečnostní incident
  - Kategorie I - méně závažný kybernetický bezpečnostní incident
- Typ incidentu
  - Abusive Content (např. spam, kyberšikana, nevhodný obsah)
  - Malicious Code (např. virus, červ, trojský kůň, dialer, spyware)
  - Information Gathering (např. skenování, sniffing, sociální inženýrství)
  - Intrusion Attempts (např. zneužití zranitelnosti, kompromitace aktiva, "0-day" útok)
  - Intrusions (např. kompromitace aplikace nebo uživatelského účtu)
  - Availability (např. narušení dostupnosti způsobené DoS/DDoS útokem nebo sabotáží)
  - Information Security (např. neautorizovaný přístup nebo neautorizovaná změna informace, ...)
  - Fraud (např. neoprávněné využití informačních a komunikačních technologií („ICT“) - porušení licenčních práv, krádež identity aj.)
  - Ostatní
- Současný stav zvládnutí kybernetického bezpečnostního incidentu
- Počet zasažených systémů Objednatele
- Odhad počtu dotčených uživatelů
- Popis incidentu
- Rozsah škod
- Jaká opatření byla přijata

- Systémové detaily
  - Hostname
  - Funkce hosta
  - Port
  - Protokol
  - OS + verze
  - Umístění aplikace KISSoS v architektuře
  
- Zdroj útoku
  - Hostname
  - Port
  - Protokol

## **h) Dostupnost aplikace KISSoS**

Požadovaná dostupnost aplikace KISSoS je 95 %.  
Každý výpadek se sčítá s předešlým výpadkem.

### **Výpočet dostupnosti**

V případech zjištění nedostupnosti aplikace KISSoS musí být tato skutečnost bezodkladně zaznamenána do helpdeskového systému a současně musí být telefonicky informován pověřený zástupce Objednatele.

Dostupnost aplikace KISSoS je procentuální vyjádření doby, po kterou je aplikace KISSoS dostupná. Časy jsou počítány v minutách a vychází z časů, uvedených v helpdeskovém systému. Je vykazována měsíčně a její výpočet je proveden na základě následujícího vzorce:

$$D_m = \frac{T_{ok} - T_{err}}{T_{ok}} * 100$$

$D_m$  je měsíční dostupnost aplikace KISSoS v %,

$T_{err}$  je celková doba nedostupnosti za sledované období v minutách,

$T_{ok}$  je celková doba, po kterou byla dostupnost sledována nebo též doba provozování služby (v minutách).

**Sledovaným obdobím** se rozumí kalendářní měsíc.

**Dobou nedostupnosti** se rozumí doba od okamžiku prokazatelného zjištění závady Poskytovatelem, nebo od okamžiku prokazatelného nahlášení závady oprávněnou osobou Objednatelem způsobem stanoveným touto Smlouvou, a to do odstranění nedostupnosti.

Do doby nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost aplikace KISSoS způsobená závadou, která prokazatelně není v rozsahu předmětu Smlouvy, tzn. závada na hardwaru („HW“) Objednatele, síťové infrastruktury. Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba závady způsobená vyšší mocí, tedy událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele, které byly odsouhlaseny Objednatelem. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy. Do doby nedostupnosti se nezapočítá doba plánovaných odstávek a doba od vznesení požadavku na nutnou součinnost Objednatele do doby jejího poskytnutí.