Smlouva o zajištění komplexní podpory

Uzavřená dle § 2586 a násl. a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“)

mezi:

Objednatel: **Zlínský kraj**

Sídlo: tř. T. Bati 21, 761 90 Zlín

Zastoupený: Ing. Radim Holiš, hejtman

IČO: 70891320

DIČ: CZ70891320

Bank. Spojení: 2786182/0800, Česká spořitelna, a. s.

Datová schránka (ID): scsbwku

Dále jen „**objednatel**“

a

Poskytovatel: **DERS s.r.o.**

Sídlo: Polákova 737/1, Pražské Předměstí, 500 02 Hradec Králové

Zastoupený: Ing. Jan Mach, jednatel

IČO: 25924362

DIČ: CZ25924362

Bank. Spojení: 2102055167/2700, UniCredit Bank Czech Republic, a.s.,

Datová schránka (ID): acayn8g

Dále jen „**poskytovatel**“

# Preambule

Uzavření této smlouvy předcházela Smlouva o dílo a zajištění podpory aplikace KISSOS, sloužící Zlínskému kraji pro podporu procesů návrhu, hodnocení, řízení a financování sítě sociálních služeb. Strany této smlouvy berou na vědomí, že tato smlouva je uzavřena v souladu s § 6, § 27 a § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a smlouvě nepředcházelo žádné zadávací řízení.

# Předmět smlouvy

* 1. Objednatel je držitelem licence a má právo užívat softwarové řešení KISSOS a Katalog sociálních služeb ve Zlínském kraji (dále jen „IS KISSOS“) na základě smlouvy D/1498/2020/KŘ-IT uzavřené dne 17.3.2020 mezi objednatelem a poskytovatelem
  2. Komplexní provozní podpora, která je předmětem této Smlouvy, se týká všech částí software IS KISSOS, který objednatel užívá dle odstavce 1.1 této Smlouvy.
  3. Předmětem plnění je zajištění **komplexní technické podpory** IS KISSOS včetně jeho dalšího rozvoje **na dobu neurčitou** (dále i jen „**podpora**“).
  4. Podrobná specifikace a rozsah **podpory** jsou uvedeny **v příloze č. 1** této smlouvy.
  5. Součástí předmětu plnění je instalace IS KISSOS a veškerých potřebných softwarových komponent potřebných pro jeho plnohodnotný provoz na virtuální server v ICT prostředí objednatele, včetně jeho otestování a zprovoznění do 30 kalendářních dnů od data nabytí účinnosti této smlouvy.
  6. Zajištění nepřetržitého provozu IS KISSOS v přechodném období do doby plnohodnotného zprovoznění v ICT prostředí objednatele.
  7. Poskytovatel se zavazuje řádně a včas poskytnout plnění **podpory** v dohodnutém rozsahu, termínu a kvalitě.
  8. Poskytovatel prohlašuje, že má oprávnění poskytovat uživatelská práva k produktům společnosti DERS.
  9. Místem plnění je sídlo Krajského úřadu Zlínského kraje, třída T. Bati 21, 761 90 Zlín.
  10. Poskytovatel je povinen do 5 pracovních dnů od nabytí účinnosti této smlouvy vystavit a dodat objednateli **potvrzení o poskytování podpory**.
  11. Poskytovatel je povinen zajistit zobrazení zakoupených podpor uvedených v příloze č. 1 této smlouvy na oficiálním klientském portálu DERS v sekci zákaznického účtu Zlínského kraje, a to nejpozději do jednoho měsíce od dodání zboží.
  12. Objednatel se touto smlouvou zavazuje uhradit poskytovateli za poskytnutí **podpory** dohodnutou cenu, to vše za podmínek v této smlouvě dále uvedených.
  13. Při plnění smlouvy se poskytovatel zavazuje postupovat v souladu se svojí nabídkou, kterou podal v rámci zadávacího řízení, které předcházelo uzavření této smlouvy.
  14. Součástí plnění předmětu smlouvy jsou i práce a dodávky v této smlouvě výslovně nespecifikované, které však jsou k řádnému plnění nezbytné a o kterých poskytovatel vzhledem ke své odbornosti a zkušenostem měl nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu.
  15. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom skutečnosti, že objednatel má zájem na realizaci veřejné zakázky v souladu se zásadami společensky odpovědného zadávání veřejných zakázek. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání smluvního poměru založeného touto smlouvou zajistit dodržování veškerých právních předpisů, zejména pak pracovněprávních (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy), dále předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, a to vůči všem osobám, které se na podpoře podílejí a bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděné v rámci realizace plnění předmětu smlouvy prováděny poskytovatelem či jeho poddodavatelem.

# Cena a platební podmínky

* 1. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním komplexní provozní **podpory** podle této Smlouvy.
  2. Cena za poskytování komplexní technické **podpory** ze strany výrobce DERS za 1 rok činí **246 840,-Kč bez DPH, cena včetně DPH je 298 677,-Kč, z toho DPH činí 51 837,-Kč** a bude uhrazena pololetně na počátku příslušného období, na které se hradí, a na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného poskytovatelem. Podrobná specifikace ceny je součástí přílohy č.3 této Smlouvy.
  3. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu za zajištění komplexní technické podpory 2x ročně, a to k 1.1 a 1. 7. daného kalendářního roku. První fakturovaná úhrada za období od účinnosti této smlouvy do konce prvního pololetí (tj. do 30.6.2024) bude stanovena poměrně v závislosti na délce tohoto období.
  4. Cena za instalaci software komponent a hostování po dobu jednoho měsíce ze strany DERS činí 18 150,-Kč bez DPH, cena včetně DPH je 21 962,-Kč, z toho DPH činí 3 812,-Kč a bude uhrazena jednorázově po uplynutí 30 dní od počátku sjednání podpory na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného poskytovatelem.
  5. Veškeré faktury vystavené poskytovatelem dle této Smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
     1. číslo smlouvy objednatele a označení případných dodatků Smlouvy;
     2. popis plnění poskytovatele.
  6. Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené poskytovatelem podle této Smlouvy bude poskytovatel v jednom vyhotovení zasílat objednateli do jeho datové schránky, případně na e-mailovou adresu [fakturace@zlinskykraj.cz](mailto:fakturace@zlinskykraj.cz) a jejich splatnost bude činit třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu objednatele.
  7. Objednatel si vyhrazuje právo vrátit poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto smlouvou, nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů). V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručením řádně opraveného daňového dokladu (faktury) objednateli.
  8. V případě, že je poskytovatel plátcem DPH, pak součástí každé faktury musí být prohlášení poskytovatele o tom, že:
     1. nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty u zdanitelného plnění podle této faktury (dále jen „**daň**“),
     2. nejsou mu známy skutečnosti, nasvědčující tomu, že se dostane do postavení, kdy nemůže daň zaplatit a ani se ke dni vystavení této faktury v takovém postavení nenachází,
     3. nezkrátí daň nebo nevyláká daňovou výhodu
     4. úplata za plnění dle této faktury není odchylná od obvyklé ceny,
     5. úplata za plnění dle této faktury nebude poskytnuta zcela nebo zčásti bezhotovostním převodem na účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko,
     6. nebude nespolehlivým plátcem,
     7. bude mít u správce daně registrován bankovní účet používaný pro ekonomickou činnost,
     8. souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nebo k okamžiku poskytnutí úplaty na plnění bude o Poskytovateli zveřejněna správcem daně skutečnost, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem, uhradí objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně, V případě změny sazby DPH v průběhu plnění není nutné uzavírat dodatek ke smlouvě, pouze se k příslušnému základu daně uvedenému v této smlouvě přičte sazba DPH účinná v době vzniku zdanitelného plnění,
     9. souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nebo k okamžiku poskytnutí úplaty na plnění bude zjištěna nesrovnalost v registraci bankovního účtu poskytovatele určeného pro ekonomickou činnost správcem daně, uhradí objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně.

# Práva a povinnosti objednatele

* 1. Objednatel se zavazuje spolupracovat s poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování **podpory**. Objednatel je povinen informovat poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
  2. Objednatel se zavazuje v souladu s pravidly uvedenými v příloze č. 2 Smlouvy (Bezpečnostní pravidla ICT Zlínského kraje) umožnit vstup zaměstnancům poskytovatele zajišťujícím podporu do míst plnění podle této Smlouvy, vyžaduje-li to plnění této Smlouvy.
  3. Objednatel se zavazuje v souladu s pravidly uvedenými v příloze č. 2 Smlouvy (Bezpečnostní pravidla ICT Zlínského kraje) umožnit vzdálený přístup zaměstnancům poskytovatele zajišťujícím **podporu** do této Smlouvy, vyžaduje-li to plnění této Smlouvy. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací poskytovatele nebude rušen zásahy třetích osob.
  4. Objednatel zajistí poskytovateli pracovní prostor v místě plnění **podpory** v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb.
  5. Objednatel poskytne poskytovateli po nabytí účinnosti Smlouvy kompletní dokumentaci prostředí a potřebné přístupové údaje pro plnění **podpory**.
  6. Pokud objednatel neposkytne dohodnutou součinnost dle tohoto článku, má poskytovatel právo požadovat na objednateli posunutí stanovených termínů o dobu, po kterou součinnost nebyla poskytnuta.
  7. Objednatel si vyhrazuje právo monitorovat a zakázat neoprávněné aktivity poskytovatele.
  8. Objednatel si vyhrazuje právo auditovat smluvní povinnosti poskytovatele nebo nechat provést tyto audity třetí stranou.
  9. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli prostředky ICT infrastruktury pro provoz řešení KISSOS v potřebném rozsahu dle specifikace uvedené v technické dokumentaci IS KISSOS a zajistit zpřístupnění prostředí do 15 kalendářních dnů od data nabytí účinnosti této smlouvy poskytovateli.

# Práva a povinnosti poskytovatele

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

která by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování služeb, má poskytovatel povinnost o této překážce objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud poskytovatel objednatele v této lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování **podpory**.

* 1. Poskytovatel podpisem této Smlouvy poskytuje objednateli v souladu s § 2358 a násl. občanského zákoníku nevýhradní licenci ke všem způsobům užití produktů DERS potřebných pro plnění smlouvy. Licence se uděluje jako časově, množstevně a územně neomezená. Cena za poskytnutí licence je zahrnuta v ceně dle článku 2 této smlouvy.

# Ochrana informací a závazek mlčenlivosti

* 1. Důvěrnými informacemi se pro účely této Smlouvy a po celou dobu trvání vzájemné spolupráce smluvních stran rozumí, bez ohledu na formu a způsob jejich sdělení či zachycení a až do doby jejich zveřejnění, jakékoli a všechny skutečnosti, které si smluvní strany v průběhu vzájemné spolupráce zpřístupní (dále jen „**důvěrné informace**“).
  2. Důvěrné informace touto Smlouvou chráněné tvoří rovněž veškeré skutečnosti technické, ekonomické, právní a výrobní povahy v hmotné nebo nehmotné formě, které byly smluvními stranami takto označeny. Důvěrné informace mohou být dále společně označeny též jako „**chráněné informace**“.
  3. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Smluvní strany mají právo požadovat doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
  4. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností vyplývajících z této Smlouvy.
  5. Za důvěrné informace se podle této Smlouvy bez ohledu na formu jejich získání považují veškeré informace, které se týkají obsahu, struktury a zabezpečení informačních systémů smluvní strany, pro nakládání s nimi je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně smluvními stranami označeny.
  6. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
  7. Smluvní strany se zavazují zavázat k mlčenlivosti i veškeré své zaměstnance, jakož i veškeré třetí osoby, které by mohly přijít s takovými informacemi v rámci své činnosti, byť nahodile, do styku.
  8. Závazky k zachovávání důvěrnosti informací zůstanou v plném rozsahu platné a účinné i po ukončení platnosti a účinnosti této Smlouvy, a to až do doby, kdy se tyto stanou obecně známými jinak než porušením této Smlouvy, nebo je smluvní strany přestanou utajovat; v pochybnostech se má za to, že utajování informací trvá.
  9. Po ukončení účinnosti této Smlouvy si jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu vrátit všechny poskytnuté materiály obsahující důvěrné informace včetně jejich případně pořízených kopií. O předání a převzetí se sepíše protokol podepsaný oběma smluvními stranami.

# Zpracování a ochrana osobních údajů

* 1. Smluvní strany se zavazují, v souvislosti s touto Smlouvou, postupovat v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 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 (dále jen „**nařízení**“).
  2. Objednatel je a bude nadále považován za **Správce osobních údajů**, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi.
  3. Při plnění této smlouvy nepřichází poskytovatel do styku s osobními údaji, kterých je objednatel správce (dále jen „**chráněné osobní údaje**“).
  4. Pouze ve výjimečných případech se může stát, že poskytovatel získá přístup k chráněným osobním údajům. Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření Správce osobních údajů dle článku 29 nařízení.
  5. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech chráněných osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním dle této smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje:
     1. nesdělovat nebo nezpřístupňovat chráněné osobní údaje třetím stranám bez předchozího písemného souhlasu objednatele,
     2. zajistit, že jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s chráněnými osobními údaji v souvislosti s plněním dle této Smlouvy, budou zavázány povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám, a aby tato povinnost mlčenlivosti trvala i po skončení jejich zaměstnání nebo provádění prací (minimálně po dobu 1 roku),
     3. zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění dle této Smlouvy, při styku nebo nakládání s chráněnými osobními údaji nepořizovaly kopie chráněných osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu objednatele a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění chráněných osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
  6. Poskytovatel je povinen po dobu plnění předmětu Smlouvy realizovat potřebná bezpečnostní opatření v rovině technické i organizační, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejm. pak osobní údaje zabezpečit vůči náhodnému či nezákonnému zničení, ztrátě, změně, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jinému způsobu zacházení s osobními daty v rozporu s nařízením.
  7. Poskytovatel je povinen písemně seznámit objednatele s jakýmkoliv podezřením na porušení nebo skutečným porušením bezpečnosti zpracování osobních údajů podle ustanovení této Smlouvy, např.: jakoukoliv odchylkou od udělených pokynů, odchylkou od sjednaného přístupu, plánovaným zveřejněním, upgradem, testy apod., kterými může dojít k úpravě nebo změně zabezpečení nebo ke zpracování osobních údajů, jakýmkoliv podezřením z porušení důvěrnosti, jakýmkoliv podezřením z náhodného či nezákonného zničení, ztráty, změny, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jiného způsobu zacházení s osobními údaji v rozporu s nařízením.
  8. Objednatel je oprávněn provádět kontrolu, zda poskytovatel plní své povinnosti dle tohoto článku. Poskytovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti s objednatelem, o kterou bude požádán v souvislosti s ochranou osobních údajů. Poskytovatel je povinen na vyžádání zpřístupnit objednateli svá písemná technická a organizační bezpečnostní opatření a umožnit mu případnou kontrolu dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření.
  9. Po skončení účinnosti této Smlouvy je poskytovatel povinen veškerá data, která má v držení, vymazat, a pokud je dosud nepředal objednateli, předat je objednateli a dále vymazat všechny existující kopie. Pokud má poskytovatel přístup k chráněným osobním údajům, má povinnost současně tento přístup deaktivovat či vrátit objednateli. Povinnost uvedená v tomto článku neplatí, stanoví-li právní předpis EU, případně vnitrostátní právní předpis poskytovateli data ukládat i po skončení účinnosti této Smlouvy.

# Sankce

* 1. V případě prodlení se zaplacením peněžité částky je smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně zákonný úrok z prodlení.
  2. V případě, že poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat objednateli řádně a včas podporu v termínech podle této smlouvy, bude povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu:
     1. ve výši 1000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý den prodlení poskytovatele s dodáním objednateli potvrzení o poskytování podpory.
     2. ve výši 1000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý den prodlení poskytovatele se zajištěním zobrazení zakoupených podpor uvedených v příloze č. 1 této Smlouvy na oficiálním klientském portálu DERS v sekci zákaznického účtu.
     3. ve výši 20 000,- Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých) za každý jednotlivý prokázaný případ porušení povinností stanovených týkajících se ochrany obchodního tajemství, **důvěrných informací podle článku 5** nebo **osobních údajů podle článku 6** nebo **bezpečnostních pravidel dle přílohy** **2** této Smlouvy bodu č.14 Smluvní pokuty.
  3. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto článku jsou splatné do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné smluvní straně.
  4. Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek za poskytovatelem vzniklých v souladu s tímto článkem proti jakýmkoli v daném okamžiku nesplatným pohledávkám poskytovatele za objednatelem.
  5. Poskytovatel je odpovědný i za škodu způsobenou objednateli při plnění povinností dle této Smlouvy, byla-li škoda způsobena zástupcem či pracovníkem poskytovatele nebo jeho poddodavatelem.
  6. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok smluvní strany na náhradu vzniklé škody v plné výši.

# Ukončení smlouvy

* 1. Tato Smlouva může být ukončena pouze na základě dohody obou smluvních stran nebo výpovědí jedné ze smluvních stran dle tohoto článku.
  2. Objednatel je oprávněn písemně vypovědět tuto Smlouvu:
     1. bez výpovědní doby v případě, že je poskytovatel v prodlení s poskytováním **podpory** po dobu delší než třicet (30) kalendářních dní oproti termínům sjednaným v této Smlouvě, a nezjedná nápravu ani do pěti (5) kalendářních dní od doručení písemné výzvy objednatele;
     2. s výpovědní dobou 6 měsíců počínající běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla poskytovateli výpověď doručena, **kdykoliv**, a to i bez udání důvodu.
  3. Poskytovatel je oprávněn písemně vypovědět tuto Smlouvu:
     1. bez výpovědní doby v případě, že objednatel je v prodlení s jakoukoli platbou ceny za poskytovanou podporu po dobu delší než třicet (30) kalendářních dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) kalendářních dnů od doručení písemné výzvy poskytovatele k nápravě;
     2. s výpovědní dobou 6 měsíců počínající běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla poskytovateli výpověď doručena, **kdykoliv**, a to i bez udání důvodu.
  4. Výpověď smlouvy je účinná dnem jejího doručení druhé smluvní straně.
  5. Ukončením této smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:
     1. smluvních pokut,
     2. ochrany důvěrných informací a
     3. ostatních práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.

# Závěrečná ujednání

* 1. Smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se dohodly, že objednatel v zákonné lhůtě odešle tuto smlouvu k řádnému uveřejnění do registru smluv vedeného Ministerstvem vnitra ČR. O uveřejnění této smlouvy objednatel bezodkladně informuje poskytovatele (postačí e-mailem prostřednictvím kontaktní osoby/zástupce ve věcech technických nebo smluvních).
  2. Kontaktní údaje smluvních stran:
     1. Objednatel:

zástupci – kontaktní osoby ve věcech technických:

XXX, e-mail: XXX, tel. XXX

XXX, e-mail: XXX, tel. XXX

zástupci – kontaktní osoby ve věcech smluvních:

XXX, e-mail: XXX, tel. XXX

XXX, e-mail: XXX, tel. XXX

* + 1. Poskytovatel:

zástupci – kontaktní osoby ve věcech technických:

XXX, e-mail: XXX

XXX, e-mail: XXX, tel.: XXX

zástupci – kontaktní osoby ve věcech smluvních:

Ing. Jan Mach, e-mail: [zakazky@ders.cz](mailto:zakazky@ders.cz), XXX, tel. XXX

XXX, e-mail: [zakazky@ders.cz](mailto:zakazky@ders.cz), XXX

* 1. Pokud dojde ke změně v kontaktních údajích uvedených v tomto článku, jsou smluvní strany povinny změnu písemně oznámit druhé smluvní straně, a to předem nebo nejpozději bezodkladně poté, co ke změně dojde. Za dostačující formu oznámení změny je považováno zaslání e-mailu kontaktní osobě druhé smluvní strany ve věcech smluvních, která je povinna obdržení e-mailu do 2 pracovních dnů potvrdit. V případě změny v údajích uvedených v tomto odstavci není třeba uzavírat dodatek ke Smlouvě.
  2. Tuto Smlouvu lze změnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky, které budou podepsány oběma smluvními stranami, není-li v ní uvedeno jinak.
  3. Nedílnými součástmi této Smlouvy jsou následující přílohy:
     1. Příloha č. 1: Specifikace rozsahu podpory
     2. Příloha č. 2: Bezpečnostní pravidla ICT Zlínského kraje
     3. Příloha č. 3: Podrobná specifikace ceny
  4. Práva a povinnosti smluvních stran výslovně v této smlouvě neupravená se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
  5. Případná neplatnost některého ustanovení této Smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení. V případě, že kterékoliv ustanovení této Smlouvy se stane neúčinným nebo neplatným, smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu nahradit takové ustanovení novým, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního.
  6. V případě, že je poskytovatel plátcem DPH, pak podpisem této Smlouvy poskytovatel výslovně prohlašuje, že:

- nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty u zdanitelného plnění podle této faktury (dále jen „daň“),

- mu nejsou známy skutečnosti, nasvědčující tomu, že se dostane do postavení, kdy nemůže daň zaplatit a ani se ke dni vystavení této faktury v takovém postavení nenachází,

- nezkrátí daň nebo nevyláká daňovou výhodu

- úplata za plnění dle této faktury není odchylná od obvyklé ceny,

- úplata za plnění dle této faktury nebude poskytnuta zcela nebo zčásti bezhotovostním převodem na účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko,

- nebude nespolehlivým plátcem,

- bude mít u správce daně registrován bankovní účet používaný pro ekonomickou činnost,

- souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nebo k okamžiku poskytnutí úplaty naplnění bude o poskytovateli zveřejněna správcem daně skutečnost, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem, uhradí objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně,

- souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nebo k okamžiku poskytnutí úplaty na plnění bude zjištěna nesrovnalost v registraci bankovního účtu poskytovatele určeného pro ekonomickou činnost správcem daně, uhradí objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně.

* 1. Tato Smlouva se vyhotovuje v elektronické podobě a každá ze stran obdrží její elektronickou podobu s kvalifikovaným elektronickým podpisem. Kvalifikovaný elektronický podpis v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, je elektronický podpisy, který je založen na kvalifikovaném certifikátu.
  2. Smlouva nabývá platnosti dnem, kdy byla podepsána oběma smluvními stranami, a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.

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

Rozhodnuto orgánem kraje: Rada Zlínského kraje

Datum: 12. 2. 2024 usnesení č. 0149/R04/24

Zkontroloval:

V Hradci Králové dne 13. 2. 2024 Ve Zlíně dne 20. 2. 2024

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Za poskytovatele za objednatele

Ing. Jan Mach Ing. Radim Holiš, hejtman

Jednatel společnosti DERS s.r.o.

**Příloha č. 1**

**Specifikace rozsahu podpory**

###### I. Úvodní ustanovení

1. Obsahem plnění dle článku č. 1 Smlouvy je:
   1. Komplexní technická podpora (služby poskytované paušálně) viz kap. III;
   2. Rozšířená podpora (služby poskytované na vyžádání nad rámec základní podpory) viz kap. IV;
2. Požadavek na servisní zásah může být objednatelem uplatněn:

* systémem helpdesk na adrese [https://jira.ders.cz](https://jira.ders.cz/)
* e-mailem na adrese [support@ders.cz](mailto:support@ders.cz), pokud není možno použít helpdesk, objednatel požadavek do helpdesku dodatečně doplní
* telefonem na čísle XXX, pokud není možno použít helpdesk, objednatel požadavek do helpdesku dodatečně doplní

1. Systém helpdesk musí zajistit:

* jednoduché a pohodlné vkládání požadavků uživatelem podle jeho oprávnění, např. formou grafického průvodce vložení požadavku
* aktuální seznam hlášených požadavků s historií a aktuálním stavem řešení a řešitelem
* e-mailové notifikace objednatele a poskytovatele při změně stavu řešení požadavku
* možnost nastavení priorit řešení ze strany objednatele
* odsouhlasení hodinové pracnosti zadaného požadavku
* v případě, že požadavek nebude obsahovat oboustranně odsouhlasenou hodinovou náročnost, nevznikne krácení z předplacených kapacit
* přístup k aplikaci přes internetový prohlížeč – bez nákladů na software pro objednatele.

###### II. Práva a povinnosti

1. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k provádění komplexní podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat informace a podklady pro provádění těchto služeb a umožnit poskytovateli vzdálený přístup na provozní server. Vzdálený přístup bude zřízen prostřednictvím VPN na adrese [http://vpn.kr-zlinsky.cz](http://vpn.kr-zlinsky.cz/). Přihlašovací heslo sdělují oprávněné osoby objednatele oprávněným osobám poskytovatele. Přihlašovací účet je mimo dobu používání neaktivní. Aktivace účtu provádí oprávněné osoby objednatele před použitím vzdáleného přístupu na základě žádosti oprávněné osoby poskytovatele. Vzdálený přístup je aktivován na základě podepsaného předávacího protokolu.
2. Objednatel umožní poskytovateli vzdálený přístup každý měsíc vždy od 20. dne v kalendářním měsíci do 5. dne dalšího kalendářního měsíce.
3. Objednatel zajistí nahlášení závady na systému poskytovateli prostřednictvím některého z výše uvedených kontaktů. Závady budou přednostně hlášeny prostřednictvím systému Helpdesk, v případě použití jiného způsobu hlášení závad (e-mail, telefon) je nutno dodatečně hlášení zapsat do helpdesku.
4. Pro požadavek servisního zásahu objednatel zajistí písemné nahlášení závady, ve kterém bude závada popsána, uvedena osoba objednatele, která o závadě podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo, a uvedeno jméno a telefonní číslo ohlašovatele závady.
5. Poskytovatel je povinen informovat objednatele o všech opatřeních a zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám, a naopak.
6. Objednatel má právo požadovat po poskytovateli doplnění systému o novou funkcionalitu za cenu v místě a čase obvyklou.
7. Objednatel si vyhrazuje právo monitorovat a zakázat neoprávněné aktivity poskytovatele.
8. Objednatel si vyhrazuje právo auditovat smluvní povinnosti poskytovatele nebo nechat provést tyto audity třetí stranou.

###### III. Komplexní technická podpora, práva a povinnosti poskytovatele

1. Podpora systému zahrnuje především:

* základní řešení incidentů nefunkčních částí dodaného řešení
* zajištění dostupnosti a výkonnosti systému i dalších parametrů SLA
* zajištění rychlého a standardizovaného řešení všech změnových požadavků uživatelů
* zajištění kvality dat v dlouhodobém horizontu
* zajištění dlouhodobě udržitelného rozvoje systému
* zajištění schopnosti rychlé reakce na chybové stavy
* zajištění úpravy Aplikace a Katalogu v případě změny legislativy zejména datových struktur, jobů, struktury sbíraných dat, úpravy datových rozhraní.

1. Poskytovatel se zavazuje každou zjištěnou či nahlášenou závadu zapsat, vyhodnotit a zařadit do jedné z následujících kategorií a neprodleně zahájit práci na odstranění závady a odstranit závadu ve lhůtách podle následující tabulky. Objednatel může v případě neodpovídajícího zařazení závady (zejména kategorie) iniciovat změnu zařazení, přičemž rozhodné je zařazení závady objednatelem.

**Specifikace požadovaných služeb (SLA), které je poskytovatel povinen zajistit:**

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Režim** | **Kategorie vady** | **Potvrzení o přijetí požadavku** | **Max. doba do vyřešení požadavku od nahlášení** |
| 5 × 8 | Vysoká | Do 2 hod. | 8 hod. |
| 5 × 8 | Střední | Do 2 hod. | 2 pracovní dny |
| 5 × 8 | Nízká | Do 2 hod. | 5 pracovních dnů |

Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu objednatele a dohodne podrobnosti a způsob řešení.

Režim 5 × 8 znamená dostupnost v pracovní dny od 8:30 do 16:30.

Max. doba vyřešení požadavků se počítá od času nahlášení/zadání požadavku. Do této doby se nezapočítává čas, kdy poskytovateli nebyl umožněn vzdálený přístup k ICT infrastruktuře objednatelem.

V odůvodněných případech se smluvní strany mohou písemně dohodnout na jiném (pozdějším) nástupu k servisnímu zásahu nebo na jiné (pozdější) maximální době do vyřešení.

*Příklad 1: Je-li nahlášen Požadavek v kategorii „Vysoká“ na helpdesk v pátek v 16:15 hodin, je Zhotovitel povinen potvrdit přijetí Požadavku nejpozději v pondělí 10:15 hod, a dále je povinen vyřešit Požadavek nejpozději do pondělí 16:15 hodin (8h je počítáno od zadání požadavku jen v době pro řešení požadavků).*

*Příklad 2: Je-li nahlášen Požadavek v kategorii „Střední“ na helpdesk v pátek v 10:15 hodin, je Zhotovitel povinen potvrdit přijetí Požadavku nejpozději v pátek 12:15 hod, a dále je povinen vyřešit Požadavek nejpozději do úterý 16:30 hodin.*

*Příklad 3: Je-li nahlášen Požadavek v kategorii „Nízká“ na helpdesk v pátek v 16:45 hodin, je Zhotovitel povinen potvrdit přijetí Požadavku nejpozději v pondělí 10:30 hod, a dále je povinen vyřešit Požadavek nejpozději do pátku 16:30 hodin.*

1. Komplexní podpora, kterou je poskytovatel povinen zajistit, zahrnuje také:

* údržba funkcionality metodik jednotlivých druhů sociálních služeb dle platné legislativy;
* údržba funkčnosti Aplikace a Katalogu podle požadavků objednatele na fungování obou aplikací;
* informování objednatele o provedení změny v produkčním prostředí e-mailovou zprávou na adresu [kissos@zlinskykraj.cz](mailto:kissos@zlinskykraj.cz)
* vytvoření přístupu objednatele do testovacího prostředí, ve kterém budou ověřovány a odsouhlasovány změny v aplikaci před jejich nasazením do produkčního prostředí;
* poskytnutí aktivní součinnosti pro případný import datového obsahu do informačního systému objednatele (nad rámec pravidelné replikace do záložního prostředí objednatele) na základě jeho výzvy v ceně sjednané dle čl. IV. této přílohy. Nesplnění této součinnosti považuje objednatel za zásadní porušení smlouvy;
* předání kompletních dat a popisu datového modelu objednateli, na základě výzvy objednatele;
* poskytnout na základě požadavku objednatele při ukončení smlouvy aktivní součinnost při importování dat do systémů dalších stran v ceně sjednané dle čl. IV této přílohy;
* automatická aktualizace Aplikace i Katalogu na nejnovější verzi po dobu platnosti smlouvy a další technologické zásahy nezbytné pro zajištění bezporuchového a bezpečného provozu aplikací a udržení jejich souladu s legislativou sociálních služeb a legislativou, která se vztahuje na informační systémy určené pro státní správu a samosprávu. Výjimkou z tohoto závazku je další individuální vývoj programového vybavení nevyvolaný změnou legislativy, který bude prováděn dle požadavků objednatele na základě samostatných smluvních ujednání;
* službu helpdesk – slouží pro komunikaci poskytovatele a uživatelů prostřednictvím kontaktních a oprávněných osob. Prostřednictvím helpdesku se hlásí zejména:
* veškeré závady, incidenty a problémy s aplikací (incidenty, SLA)
* požadavky a dotazy k provozu a k lepšímu využití aplikace (hot-line)
* náměty pro úpravy a uživatelské požadavky (rozvoj aplikace)
* pomoc uživatelům (poskytovatelům sociálních služeb, zástupcům SO ORP) s elektronickým podepisováním v aplikaci (hlášeno e-mailem na [kissos@ders.cz](mailto:kissos@ders.cz?Subject=KISSoS%20PODPIS)) s následným uvedením incidentu v JIRA
* službu hot-line – konzultace a zásah pro kontaktní a oprávněné osoby – poskytování rad ke správnému a efektivnímu provozování a užití aplikace, řešení požadavků, problémů uživatelů souvisejících s provozem systému, které se netýkají vad systému, ale např. obsahu, vlastních funkcionalit systému, metodiky. Může jít o vzdálené konzultace po telefonu, řešení formou vzdálené správy
* poskytování upgrade a update systému (součástí poskytnutí těchto upgrade a update je dodání aktuální dokumentace) a implementace těchto upgrade a update, objednatel má právo tyto upgrade a update odmítnout.
* provedení rozdílového školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade
* pravidelnou profylaxi systému – **sledování a správa systému** vzdáleným přístupem, náplní je především:
* kontrola vazeb (konzistence dat)
* zaplňování databázového prostoru a návrhy na jeho rozšiřování
* návrh plánu zálohování a jeho četnosti
* mapování vytížení systému
* nahrávání opravných dávek
* doporučení k optimalizaci provozovaného systému,

Výsledkem bude návrh činností ke zlepšení stávajícího stavu, o jeho realizaci se poskytovatel dohodne se objednatelem.

* práce následujícího charakteru v rozsahu 70 hodin/rok, kdy nevyčerpané hodiny se převádí do dalšího období:
* úpravy nastavení systému dle dalších požadavků objednatele
* Analýza, vývoj a implementace nových vlastností, funkcionalit a modulů stávající aplikace dle požadavků objednatele

1. Poskytovatel smí použít vzdálený přístup pouze pro účely stanovené v předmětu smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen navrhnout nutná opatření k zajištění ochrany zpracovávaných dat.
3. Hlášení provedených změn, servisních úprav a jejich výsledek provádí oprávněné osoby poskytovatele prostřednictvím helpdesku. Oprávněná či kontaktní osoba objednatele provede následně kontrolu funkčnosti provedené úpravy.
4. Hlášení bezpečnostních incidentů, které poskytovatel způsobí nebo zjistí, bezodkladně provádějí oprávněné osoby poskytovatel telefonicky nebo e-mailem oprávněným osobám objednatele a hlášení neprodleně zaevidují do helpdesku.

###### IV. Rozšířená podpora:

1. Poskytovatel se zavazuje také k vykonávání činností nad rámec komplexní podpory, a to za cenu v místě a čase obvyklou, uvedenou v následující tabulce:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Kč bez DPH** |
| Hodinová sazba při operátorských, programátorských pracích | 1 250 |
| Hodinová sazba za analytické práce, odborné konzultace, konfigurace systému, metodika | 1 250 |
| Hodinová sazba za import dat do IS objednatele | 1 250 |

1. Vedle částky dle předchozího odstavce je poskytovatel oprávněn vyúčtovat také cestovné za ceny v místě a čase obvyklé.
2. Cena za činnosti dle tohoto článku není součástí ceny za podporu dle této smlouvy a bude fakturována poskytovatelem samostatně.

**Příloha č. 2**

**Bezpečnostní pravidla informačního systému (IS) Zlínského kraje (ZK)**

Verze 2.5

**ICT** (informační a komunikační technologie) jsou veškeré informační technologie používané pro komunikaci a práci s informacemi

**IS** (Informační systém) je celek složený z počítačového hardwaru, souvisejícího softwaru a dat.

**Správce IS** je pracovník Odboru informačních a komunikačních technologií, Oddělení serverové a síťové infrastruktury ZK. Je uveden jako odpovědná osoba předávajícího v předávacím protokolu o předání přihlašovacích údajů.

**Druhá smluvní strana** je subjekt, se kterým Zlínský kraj uzavřel smlouvu, jejíž přílohou jsou tato bezpečnostní pravidla, a dále všichni jeho pracovníci, poddodavatelé apod.

**Při porušení bezpečnostních pravidel druhou smluvní stranou mohou být přidělené přístupové účty bez předchozího upozornění zablokovány nebo zcela odebrány.**

1. **Přístup k IS ZK**
   1. Přístup jiných subjektů (druhé smluvní strany) k IS ZK je možný pouze na základě smluvně ošetřeného vztahu se Zlínským krajem.
   2. Druhá smluvní strana je povinna používat pouze jí přidělené přístupy a povolené způsoby přístupu, (fyzické přístupy, přístupové údaje, povolené časy pro přístup a přidělená oprávnění), a je odpovědná za jejich používání. Přidělené údaje jsou pro druhou stranu závazné, jsou důvěrné a jsou platné jen po dobu platnosti smlouvy. Tyto údaje jsou uvedeny v Předávacím protokolu k účtu. Přidělené přístupové údaje jsou přiděleny konkrétní osobě a nesmí být sdíleny.
   3. Přístupy a přístupová oprávnění jsou přidělena pouze v rozsahu nezbytně nutném pro výkon smluvních závazků. Druhá smluvní strana nesmí bez souhlasu správce IS vytvářet nové přístupové účty a do přidělených účtů a oprávnění zasahovat a měnit je. Pokud druhá smluvní strana zjistí, že skutečná oprávnění jsou odlišná od dohodnutých, neprodleně na to upozorní odpovědné osoby nebo Správce IS.
   4. Přistupovat k IS ZK mohou pouze poučení pracovníci druhé smluvní strany. Druhá smluvní strana zajistí před zahájením prací poučení a proškolení všech svých pracovníků a subdodavatelů, kteří budou přistupovat k IS ZK.
2. **Práce v IS ZK**
   1. Druhá smluvní strana je povinna dodržovat bezpečnostní pravidla a stanovené postupy pro práci v IS ZK a nese v souladu s platnou legislativou a předpisy svůj díl odpovědnosti za nedodržení či porušení pravidel, případně za škody vzniklé v důsledku bezpečnostních incidentů, které zavinila.
   2. Druhá smluvní strana zajistí přiměřenou úroveň bezpečnostního povědomí svých zaměstnanců a dodavatelů, kteří se podílejí na plnění předmětu smlouvy.
   3. Je přísně zakázáno vykonávat jiné než dohodnuté činnosti, přistupovat k jiným než povoleným prostředkům, serverům a datům. Dále je zakázáno provádět jakékoli úkony směřující k zjišťování rozsahu přidělených oprávnění, monitorování síťové komunikace, dostupnosti síťových prostředků a služeb a způsobů zabezpečení které nesouvisí s plněním předmětu smlouvy, a provádět pokusy o jejich překonání.
   4. Druhá smluvní strana nesmí vytvářet žádné přístupové cesty do IS ZK a měnit přístupová oprávnění. Tyto změny může provádět Správce IS na základě písemné žádosti.
   5. Činnost druhé smluvní strany v IS ZK je monitorována a evidována. Neoprávněné aktivity může Správce IS zakázat. Pověření pracovníci ZK mohou ověřovat dodržování stanovených bezpečnostních pravidel a plnění smluvních povinností, nebo je nechat prověřit třetí stranou. Druhá smluvní strana jim při tom poskytne nezbytnou součinnost. V případě zjištění nedostatků je povinna druhá smluvní strana tyto odstranit ve lhůtě stanovené Správcem IS.
   6. Pracovníci druhé smluvní strany jsou povinni řídit se pokyny odpovědných osob (uvedených ve smlouvě), Správců IS a dalších pracovníků Odboru informačních a komunikačních technologií.
   7. Druhá smluvní strana je povinna bez zbytečného prodlení předávat Správci IS informace o provedených zásazích a změnách, promítnout je do dokumentace a předat Správci IS. Všechny změny, které mohou ovlivnit bezpečnost IS ZK, musí být předem projednány a schváleny Správcem IS.
3. **Účty a hesla**
   1. Druhá smluvní strana je povinna chránit přístupové účty heslem. Druhá strana nesmí sdělit názvy účtů a hesla žádné neoprávněné osobě. Heslo musí splňovat aktuální požadavky ZK na kvalitu a platnost a musí být uchováno v tajnosti. Hesla musí být vždy předávána bezpečným způsobem. Pokud je to možné, musí být použita více faktorová autentizace.
   2. Přístupové účty jsou standardně neaktivní. Jejich aktivaci schvalují a zajištují na základě žádosti druhé smluvní strany odpovědné osoby ZK. Žádost musí obsahovat informace o prováděných činnostech a předpokládané době prací. Druhá smluvní strana nesmí bez předchozího schválení provádět jiné než nahlášené práce.

1. **Vzdálený přístup a vzdálená údržba**
   1. Vzdálený přístup do IS ZK je možný pouze dohodnutým způsobem, popsaným ve smlouvě nebo schválené technické dokumentaci. Vzdálený přístup musí být vždy šifrován.
   2. Druhá smluvní strana smí vzdáleně přistupovat do IS ZK pouze z pracovní stanice, která má nainstalovaný podporovaný operační systém, nainstalovány všechny bezpečnostní záplaty operačního systému vydané výrobcem, a má aktivní a aktuální antivirovou ochranu.
   3. Druhá smluvní strana smí vzdáleně přistupovat do IS ZK pouze z ověřených IP adres. Konkrétní IP adresy schvaluje Správce IS.
   4. Přístup k systémům v oblastech s vysokou úrovní zabezpečení za účelem vzdálené údržby (např. u významných informačních systémů ZK) musí být chráněn kromě šifrování i silnou autentizací druhé smluvní strany.
   5. Pracovní stanice určené k přístupu do IS ZK ze vzdálené lokality musí být druhou smluvní stranou fyzicky zabezpečeny proti přístupu neoprávněných osob.
2. **Zabezpečení fyzického přístupu k IS**
   1. Servery, síťové komponenty a další ICT zařízení jsou zabezpečeny proti fyzickému přístupu. Přístup do místností se servery s citlivými daty a přístup k síťovým zařízením je regulován a odpovídajícím způsobem monitorován. Pokud fyzické zabezpečení citlivých dat není dostatečné, musí být zabezpečena šifrováním.
   2. Opravy ICT komponent mohou být prováděny pouze na základě smluvně ošetřeného vztahu se ZK.
   3. Fyzický přístup k prostředkům IS je umožněn pouze druhým smluvním stranám (servisní a dodavatelské organizace, dohody o provedení práce apod.), u kterých udělení přístupu vyplývá z uzavřené smlouvy. Fyzický přístup k prostředkům IS je možné uskutečnit pouze se souhlasem Správce IS nebo vedoucího oddělení serverové a síťové infrastruktury, Odboru informačních a komunikačních technologií.
   4. Pohyb pracovníků druhých smluvních stran v prostorách serverovny (servisní zásah, revize zařízení apod.) je možný pouze v doprovodu odpovědných pracovníků Odboru informačních a komunikačních technologií nebo jimi pověřených osob.
   5. Pro přímé připojení (v prostorách ZK) do IS ZK smí být použita pouze přidělená technika ZK. Připojování cizí techniky do vnitřní sítě ZK je zakázáno. Výjimky povoluje Správce IS.
   6. Na přidělenou techniku ZK nesmí být bez souhlasu Správce IS nahráván, instalován nebo z ní odebírán žádný software.
   7. Při opuštění pracoviště musí druhá smluvní strana provést jeho zajištění (pracovní stanice, nosiče dat, papírové dokumenty) před neoprávněným přístupem.
   8. Druhá smluvní strana je povinna uchovávat přenosná paměťová média na bezpečném místě, např. v uzamčené skříni, stolu nebo místnosti. Originální datová média a záložní kopie citlivých souborů musí být chráněna nejen proti odcizení a zneužití, ale i proti poškození nebo zničení.
   9. Druhá smluvní strana je povinna chránit přidělené pracovní stanice a data na nich uložená proti odcizení, proti neoprávněnému přístupu a proti poškození nebo zničení.
3. **Důvěrnost informací**
   1. Za důvěrné informace ZK (bez ohledu na formu jejich zachycení) se považují zejména veškeré technické informace o IS ZK, které nebyly ze strany ZK označeny jako veřejné.
   2. Druhá smluvní strana je povinna zajistit odpovídající ochranu všech důvěrných informací.
4. **Ochrana dat a informačních aktiv**
   1. Data ZK jsou ve vlastnictví ZK, který k nim má primární užívací právo.
   2. Druhá smluvní strana je povinna chránit všechna data ZK, se kterými přijde do styku. Všechny nové aplikace a aktualizace musí být ověřeny v testovací prostředí. Používat ostrá data pro zkušební a testovací účely je zakázáno. Výjimku může v odůvodněných případech povolit pouze vedoucí odboru ICT.
   3. Druhá smluvní strana odpovídá za všechna převzatá data (elektronická a tištěná), způsob jejich použití a ochranu před neoprávněným přístupem a zneužitím. Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, před ukončením smluvního vztahu druhá smluvní strana vrátí všechna převzatá data a všechny jejich kopie bezpečně zlikviduje.
   4. Druhá smluvní strana je do protokolárního předání pracovníkům ZK odpovědná za všechna zpracovávaná aktiva a je povinna je odpovídajícím způsobem zabezpečit. Dále je povinna vytvořit a průběžně aktualizovat plán zálohování.
   5. Ukládání pracovních dat je možné pouze na místa, která určí odpovědná osoba.
   6. Druhá smluvní strana nesmí zobrazovat, měnit, mazat nebo kopírovat citlivá data, zejména pak osobní údaje, pokud to nesouvisí se schváleným účelem přístupu.
   7. Vadná zařízení (včetně pevných disků) s nešifrovanými citlivými daty mohou být druhou smluvní stranou předány externím servisním specialistům pouze po schválení Správcem IS nebo vedoucím oddělení serverové a síťové infrastruktury, Odboru informačních a komunikačních technologií.
   8. Pokud druhá smluvní strana při práci v IS ZK přijde do styku s osobními údaji dle platné legislativy nebo jinými neveřejnými informacemi, je povinna o zjištěných skutečnostech zachovávat mlčenlivost a zajistit jejich utajení.
   9. Všechna nepotřebná data (elektronická, na mediích i papírová) musí být druhou smluvní stranou vždy neprodleně bezpečně skartována.
   10. Druhá smluvní strana je povinna všechny zásahy na serverech předem odsouhlasit se Správcem IS a zaznamenat stanoveným způsobem.
   11. Druhá smluvní strana je povinna řídit změny v konfiguraci systému, při realizaci aktualizací, zálohování apod. Druhá smluvní strana navrhne předmětné změny, tyto zdokumentuje a předloží Správci IS. Druhá smluvní strana poskytuje součinnost Správci IS při vyhodnocení rizik (např. prostřednictvím analýzy rizik) a potencionálních dopadů změny. Druhá smluvní strana je povinna v případě vyžádání Správcem IS provést testování funkčnosti a bezpečnosti změny. Změnu provede až po odsouhlasení Správcem IS, přičemž vždy takovým způsobem, aby byla zaručena i možnost navrácení do předchozího stavu.
   12. Druhá smluvní strana je povinna řídit rizika a na požádání informovat Správce IS jakým způsobem řídí rizika (včetně popisu způsobu řízení rizik či metody řízení) a jaká jsou zbytková rizika související s předmětem dodávané služby. Správce IS má právo způsob řízení rizik u druhé smluvní strany ověřit a druhá strana je povinna poskytnout Správci IS nezbytnou součinnost.
5. **Ochrana proti škodlivým kódům**
   1. Druhá smluvní strana je povinna všechny servery a pracovní stanice v IS ZK a pracovní stanice druhé smluvní strany, které se připojují k IS ZK, vybavit antivirovým skenerem. Výjimky schvaluje Správce IS.
   2. Pokud některé aplikace nabízejí možnost zvýšené ochrany, musí být odpovídajícím způsobem nastavena. Způsob nastavení schvaluje Správce IS.
   3. Nebezpečné typy souborů jsou blokovány na hranicích bezpečnostního perimetru. Výjimky schvaluje v řádně odůvodněných a zdokumentovaných případech Správce IS.
   4. Druhá smluvní strana je povinna dodržovat zásady ochrany proti virům a škodlivým kódům nejen pro nastavení a využívání prostředků ZK, ale i na přístupových bodech a svých vlastních zařízeních.
   5. Druhá smluvní strana je povinna pro zajištění provozní a komunikační bezpečnosti provádět pravidelné sledování a analýzy technických zranitelností a jejich následné ošetření.
6. **Bezpečnostní incidenty**
   1. Druhá smluvní strana je povinna neprodleně (telefonicky a následně písemně např. prostřednictvím Helpdesku, e-mailu apod.) hlásit odpovědným osobám porušení těchto Bezpečnostních pravidel, všechny zjištěné neobvyklé události, které jsou, nebo mohou být bezpečnostními incidenty, a to zejména ve vztahu k plnění smlouvy, jejíž přílohou jsou tato bezpečnostní pravidla, zjištěná zranitelná místa, nedostatky a nesoulady. Při jejich prošetřování a odstraňování je povinna poskytnout účinnou součinnost.
   2. Druhé smluvní straně není povoleno řešení bezpečnostních incidentů a odstraňování nedostatků či nesouladů vlastními silami bez předchozího schválení Správcem IS.
7. **Používání internetu**
   1. Druhá smluvní strana může používat při práci v IS ZK internet pouze pro účely plnění smlouvy a za podmínky dodržování všech všeobecně uznávaných bezpečnostních pravidel, platných pro práci s internetem. Stahování souborů, používání FTP a jiných služeb je možné jen po dohodě se Správcem IS.
   2. Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, není povoleno využívat elektronickou korespondenci z prostředí ZK.
8. **Tisk**
   1. Druhá smluvní strana může tisknout na tiskárnách ZK pouze s povolením odpovědné osoby. Tisknout je povoleno pouze dokumenty související s předmětem smlouvy a při tisku je nutno šetřit spotřební materiál.
   2. Druhá smluvní strana je povinna zabezpečit tištěné dokumenty proti neoprávněnému přístupu jak během tisku, tak i po jeho vytisknutí, až do jejich bezpečné skartace.
9. **Použití kryptografických technik** 
   1. Kryptografické metody musí být druhou smluvní stranou použity vždy, jestliže není možné bezpečnost dat nebo komunikace zaručit jinými způsoby. Jedná se např. o přenosy citlivých dat prostřednictvím nedůvěryhodných sítí nebo přístup externích subjektů k citlivým zdrojům.
   2. Druhá smluvní strana je oprávněna použít pouze takové kryptografické algoritmy a protokoly a v takovém užití (např. odpovídající délky klíčů), které jsou podle platných standardů všeobecně považovány za bezpečné.
   3. Druhá smluvní strana není oprávněna použít proprietární nebo obecně neuznávané algoritmy, výjimky povoluje Správce IS.
10. **Předání dat**
    1. Data vzniklá při používání systému musí být exportovatelná v otevřeném, strukturovaném a strojově čitelném formátu (např. formát csv, xml, json), přičemž přesný formát odsouhlasuje Správce IS. K exportovaným datům bude dodán popis struktury, význam a vazby mezi jednotlivými daty.
    2. Data musí být předána při ukončení smluvního vztahu a kdykoliv na vyžádání Správce IS. V případě, že Správce IS při ukončení smluvního vztahu rozhodne, že již data nejsou potřebná, zajistí druhá smluvní strana jejich bezpečnou likvidaci. Konkrétní způsob likvidace dat musí být odsouhlasen Správcem IS.
    3. Druhá smluvní strana je povinna poskytnout nezbytnou součinnost (včetně případné migrace dat) týkající se změn v IS ZK, a to kdykoliv na požádání Správce IS nebo v případě ukončení Smlouvy, jejíž přílohou jsou tato bezpečnostní pravidla.
11. **Smluvní pokuty**
    1. Pokud druhá smluvní strana poruší bezpečnostní pravidla uvedená v článku 1, písm. b) až d), článku 2, písm. b), c), d), f), g), článku 3, písm. a), článku 4, písm. b) až e), článku 5, písm. e) až j), článku 7, písm. b) až l), článku 8, písm. a), d), e), článku 9, písm. a), b), článku 10, písm. a), článku 11, písm. b), článku 12, písm. a) až c), článku 13, písm. a) až c) je objednatelem oprávněn po druhé smluvní straně požadovat a druhá smluvní strana je povinna v případě uplatnění tohoto práva zaplatit objednateli pokutu za každý zjištěný případ porušení. Výše smluvní pokuty je uvedena ve smlouvě.

**Příloha č. 3**

**Podrobná specifikace ceny**

1. **Cena komplexní technické podpory za měsíc**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Specifikace produktu | Cena bez DPH | Poznámka |

Aplikace

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| podpora systému | XXX Kč | základní řešení incidentů nefunkčních částí dodaného řešení; zajištění dostupnosti a výkonnosti systému i dalších parametrů SLA;  zajištění rychlého a  standardizovaného řešení všech změnových požadavků uživatelů; zajištění kvality dat v dlouhodobém horizontu |
| udržitelný rozvoj | XXX Kč | zajištění dlouhodobě udržitelného rozvoje systému |
| automatická aktualizace Aplikace a Katalogu | XXX Kč | zajištění bezporuchového a bezpečného provozu aplikací a udržení jejich souladu s legislativou sociálních služeb a legislativou |
|  |  |  |

Služby

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| služba helpdesk | XXX Kč | Slouží pro komunikaci dodavatele a uživatelů prostřednictvím kontaktních a oprávněných osob |
| služba hotline | XXX Kč | konzultace a zásah pro kontaktní a oprávněné osoby – poskytování rad ke správnému a efektivnímu provozování a užití aplikace, řešení požadavků, problémů uživatelů souvisejících s provozem systému, které se netýkají vad systému, ale např. obsahu, vlastních funkcionalit systému, metodiky. |
| poskytování upgrade a update systému | XXX Kč | poskytování upgrade a update systému (součástí poskytnutí těchto upgrade a update je dodání aktuální dokumentace) a implementace těchto upgrade a update |
| Měsíční cena za Aplikace a Služby | XXX Kč |

1. **Cena komplexní technické podpory za rok**

Cena bez DPH 246 840,- Kč

DPH  51 837,- Kč

**Cena včetně DPH 298 677,- Kč**

1. **Cena za instalaci sw komponent a hostování po dobu jednoho měsíce**

Cena bez DPH 18 150,- Kč

DPH  3 812,- Kč

**Cena včetně DPH 21 962,- Kč**