

Smlouva o poskytování servisních služeb objednávkový portál „Královéhradecké tržiště“

uzavřena ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb.,
občanský zákoník (dále též „občanský zákoník“)

Královéhradecký kraj

se sídlem: Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové

zastoupený: Mgr. Martinem Červíčkem, hejtnanem kraje

IČO: **70889546**

DIČ: CZ**70889546**

bankovní spojení: [REDACTED]

dále též „příjemce“

a

BZ Company Internacional s.r.o.

se sídlem: Tovačovského 490/4, Olomouc – Hodolany, 779 00

zastoupený/á: Janem Látalem, jednatelem

IČO: 27834085

DIČ: CZ27834085

bankovní spojení: [REDACTED]

zapsaný do obchodního rejstříku vedeného u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 30867

dále též „poskytovatel“

společně též „smluvní strany“

uzavírají níže uvedeného dne tuto smlouvu o poskytování servisních služeb – dále jen „Smlouva“.

Tato smlouva je uzavírána za základě zadávacího řízení na Vytvoření objednávkového portálu
„Královéhradecké tržiště“ a souvisejících služeb.

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat příjemci servisní služby v rozsahu a za podmínek specifikovaných v příloze smlouvy č. 1 - Specifikace servisních služeb a parametrů SLA (dále též „servisní služby“), a příjemce se zavazuje za tyto servisní služby zaplatit sjednanou cenu.
- 1.2. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytnout příjemci práce na Provozu a rozvoji dle čl. 3.4. přílohy č. 1 Smlouvy

2. Cena za služby a platební podmínky

- 2.1 Cena za servisní služby dle článků 3.1. - 3.3. přílohy č. 1 této smlouvy byla stanovena na základě nabídky poskytovatele, a činí za 48 po sobě jdoucích měsíců celkem 262 000,- Kč bez DPH.
- 2.2 Cena za práce na Provozu a rozvoji dle článku 3.4. přílohy č. 1 této smlouvy, jejíž maximální výše byla stanovena na základě nabídky poskytovatele, činí za 48 po sobě jdoucích měsíců (20 mandays) celkem 48 000,- Kč bez DPH.
- 2.3 V průběhu servisního období po uplynutí 12 po sobě jdoucích měsíců Poskytovatel vystaví protokol, ve kterém bude minimálně
 - a) počet mandays převedených z minulého období
 - b) počet vyčerpaných mandays
 - c) převod mandays do dalšího období
 - d) určený roční Index inflace
 - e) ceny dle článku 2.1 a dle článku 2.2 se započítaným určeným ročním Indexem inflace.

- 2.4 Úhrada ceny služby – Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí objednatel na základě faktur vystavených jednou měsíčně na částku odpovídající vždy 1/12 ceny za roční poskytování servisní podpory se dnem zdanitelného plnění určeným k poslednímu dni příslušného měsíce.
- 2.5 Služby provedené na Provozu a rozvoji dle článku 3.4 Přílohy č. 1 – Specifikace servisních služeb a parametrů SLA budou vždy učiněny na základě písemné objednávky Příjemce. Po poskytnutí služeb a jejich převzetí ze strany Příjemce (na základě předávacího protokolu) bude Poskytovatelem vystavena faktura.
- 2.6 Cena je konečná a zahrnuje veškeré náklady spojené s poskytováním servisních služeb.
- 2.7 Poskytovatel je povinen vystavit fakturu do 10 dnů ode dne uplynutí takového období. Splatnost faktury je 30 dnů ode dne jejího doručení příjemci.
- 2.8 Vystavená faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v souladu s § 435 občanského zákoníku. Faktura musí dále obsahovat:
- a) číslo smlouvy,
 - b) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
 - c) označení banky a čísla účtu, na který musí být zapláceno,
 - d) lhůtu splatnosti faktury,
 - e) datum uskutečnitelného zdanitelného plnění shodné s datem poskytování servisních služeb,
 - f) název, sídlo, IČO a DIČ příjemce a poskytovatele včetně údajů o zápisu do OR,
 - g) jméno osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
- 2.9 Jestliže nebude faktura obsahovat veškeré údaje, nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je příjemce oprávněn vrátit ji ve lhůtě 5 pracovních dnů od jejího převzetí poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury příjemci.

3. Místo a doba poskytování servisních služeb

- 3.1 Místem poskytování servisních služeb je sídlo příjemce.
- 3.2 Servisní služby budou poskytovány ode dne následujícího po dni převzetí implementovaného systému dle smlouvy **o dílo na vytvoření objednávkového portálu „Královéhradecké tržiště“ a souvisejících služeb.**
- 3.3 Délka servisního období se stanovuje na dobu určitou a počíná běžet dnem následujícím po řádném celkovém předání díla dle Smlouvy o dílo uzavřené mezi poskytovatelem a Královéhradeckým krajem, IČO 708 89 546, se sídlem Pivovarské náměstí 1245, Hradec Králové, na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky. Servisní období trvá po dobu **48 měsíců** (4 roky).
- 3.4 Po celou dobu poskytování servisní podpory je Poskytovatel povinen poskytnout Příjemci na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.

4. Podmínky poskytování servisních služeb

- 4.1 Poskytovatel je povinen poskytovat cloudové prostředí a provádět servisní služby tak, aby tyto byly bez vad a nedodělků, a umožňovaly řádné užívání zařízení příjemce.
- 4.2 Smluvní strany si budou poskytovat vzájemnou součinnost potřebnou pro splnění závazků plynoucích ze smlouvy.
- 4.3 Poskytovatel je vázán pokyny příjemce, a je povinen upozornit na případnou nevhodnost pokynů nebo požadavků realizace servisních služeb. Odmítnutí splnění takového pokynu je možné až tehdy, pokud příjemce trvá na jeho splnění i přes upozornění poskytovatele.
- 4.4 Pracovníci poskytovatele jsou povinni dodržovat vnitřní předpisy příjemce a pokyny zaměstnanců příjemce týkající se pohybu v prostorách příjemce, anebo přístupu k infrastruktuře příjemce.

- 4.5 Poskytovatel je povinen poskytovat servisní služby svým jménem a na svou zodpovědnost, dle svých nejlepších schopností a znalostí. Poskytování servisních služeb prostřednictvím třetí osoby je možné jen s předchozím souhlasem příjemce, přičemž i v takovém případě je za škody způsobené třetí osobou zodpovědný poskytovatel.
- 4.6 Informace a skutečnosti, se kterými smluvní strany přijdou do styku při plnění této smlouvy jsou považovány za důvěrné, a strany o nich budou zachovávat mlčenlivost.

5. Podmínky poskytování Provozu a rozvoje

- 5.1 Strany se dohodly, že v zájmu dalšího zkvalitňování služeb mohou být požadovány další práce na již vytvořeném díle spočívající v dalších úpravách díla (dále též „Provoz a rozvoj“).
- 5.2 Provoz a rozvoj bude prováděn na základě požadavků Příjemce, ve výjimečných situacích, bude-li to vyžadovat potřeba bezodkladného zajištění řádného provozu tržiště v cloudovém prostředí poskytovatele, může pokyn k provedení vydat Poskytovatel. O takovém pokynu musí být Příjemce bezodkladně vyrozuměn.
- 5.3 Nevyužitě mandays je možné převést do dalších servisních období, a to i opakovaně, přičemž dochází k jejich kumulaci.
- 5.4 Provedení prací bude potvrzeno pomocí předávacího protokolu.

6. Inflační doložka

- 6.1 Za účelem kompenzace inflace budou ceny za služby dle čl. 2.1 a 2.2 zvyšovány o procento odpovídající kladnému procentu meziroční inflace vyhlášenému Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok, a to vždy k měsíci, od kterého jsou služby poskytovány (též „roční Index inflace“). Změna cen bude zachycena v protokolu.
- 6.2 Inflační doložka bude uplatněna poprvé pro úpravy ceny až za další (druhé) období 12 měsíců poskytování služeb, tj. v období prvních 12 měsíců se neuplatní.

7. Smluvní pokuta a úrok z prodlení

- 7.1 Dostane-li se poskytovatel do prodlení s odstraněním vady, je povinen uhradit příjemci za každý jednotlivý případ smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč, a to za každý započatý den prodlení.
- 7.2 Výše uvedenými ustanoveními není dotčeno právo na náhradu škody.
- 7.3 V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši. V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osobu objednatele.
- 7.4 Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany. Ujednání o smluvních pokutách se nedotýkají náhrady škody, ke které je poskytovatel povinen v celém rozsahu.

8. Komunikace mezi stranami

- 8.1 Ve věcech odborných, technických, podpisu předávacího protokolu a reklamace servisních služeb jsou určeny následující kontaktní osoby.

Na straně příjemce:

[Redacted contact information for the recipient]

Na straně poskytovatele:

[Redacted contact information for the provider]

9. Důvěrné informace, ochrana osobních údajů

- 9.1 V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“). Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů.

- 9.2 V souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů je poskytovatel považován za zpracovatele ve smyslu tohoto nařízení a je povinen splnit všechny povinnosti z toho vyplývající.
- 9.3 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění této smlouvy.
- 9.4 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli, osobní údaje likvidovat.
- 9.5 Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům o ochraně osobních údajů.
- 9.6 Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
- 9.7 Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.
- 9.8 Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.
- 9.9 Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:
- je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem nebo,
 - je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
- 9.10 Je-li pro účel kontroly správného fungování díla, odstranění vady nebo další vývoj díla nezbytné poskytnout poskytovateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti objednatele, je poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
- 9.11 Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.
- 9.12 Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
- 9.13 Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:
- mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
 - byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - jsou známy nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, nebo jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
- 9.14 Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.
- 9.15 Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění této smlouvy.
- 9.16 S datovými nosiči, které obsahují informace označené objednatel jako důvěrné nebo utajované, musí být v souvislosti s plněním ustanovení této smlouvy nakládáno podle pokynů objednatele. To platí i pro vadné části dodávky předané zpět poskytovateli.

10.Ukončení smlouvy

- 10.1 Tuto smlouvu je možné ukončit dohodou stran.
- 10.2 Příjemce je oprávněn od smlouvy odstoupit, pokud poskytovatel nedodává řádně a včas plnění dle této smlouvy, anebo bude z jeho postupu zřejmé, že servisní služby řádně a včas dodávány nebudou, a dále v případě, když probíhá insolvenční řízení proti majetku poskytovatel, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek poskytovatele byl zcela nepostačující.
- 10.3 Odstoupení musí být písemné, a je účinné okamžikem doručení druhé straně. V takovém případě se smlouva ruší od počátku.
- 10.4 Smlouvu je možné ukončit výpovědí. Výpověď musí být písemná a nemusí být odůvodněná. Výpovědní doba činí 2 měsíce, a začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.

11.Závěrečná ujednání

- 11.1 Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky.
- 11.2 Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, kdy každá ze stran obdrží 1 vyhotovení. Smlouvu je možné uzavřít i elektronicky.
- 11.3 Poskytovatel bere na vědomí, že smlouva bude uveřejněna v registru smluv zřízeného podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel prohlašuje, že tato smlouva neobsahuje údaje, které tvoří předmět jeho obchodního tajemství podle § 504 občanského zákoníku.
- 11.4 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Zveřejnění zajistí příjemce.
- 11.5 Objeví-li se rozpor mezi zněním ustanovení smlouvy a zněním textu přílohy, má přednost text smlouvy.
- 11.6 Strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují své podpisy.
- 11.7 Součástí této smlouvy jsou následující přílohy.
- Příloha č. 1 - Specifikace servisních služeb a parametrů SLA
 - Příloha č. 2 - Bezpečnostní pravidla objednatele
 - Příloha č. 3 - Informace o zpracování osobních údajů

V Hradci Králové dne

V Olomouci dne

Jan Látal

Digitálně podepsal Jan
Látal
Datum: 2024.08.27
07:34:43 +02'00'

Za příjemce

Mgr. Martin Červíček, hejtmán kraje

Za poskytovatele

Jan Látal, jednatel

Příloha č. 1: Specifikace servisních služeb a parametrů SLA

1. Základní cíle

Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě provádět pro příjemce odborné činnosti týkající se:

- zajištění provozu na prostředcích poskytovatele
- servisní podpory – nevýhradní licence a souvisejících služeb.
- vedení a aktualizace kompletní technické, uživatelské a administrátorské dokumentace včetně detailního popisu celého řešení. Dokumentace bude jednoznačně a detailně popisovat celé řešení. Umožní uživatelům na všech úrovních bezproblémovou orientaci v implementovaném prostředí. Celá dokumentace řešení bude lokalizována do českého jazyka a bude dostupná v elektronické formě. Poskytovatel se zavazuje průběžně aktualizovat dokumentaci v souladu s provedenými změnami.

Udržovat systém v poslední dostupné verzi. Udržovat systém na architektuře, ve které jsou všechny jeho části v režimu podpory. Aktualizace systému s ohledem na změny legislativy a s ohledem na technické změny (např. s ohledem na končící podporu operačních systémů, verzí operačních systémů, změny s ohledem konce podpory šifrovacích algoritmů a obdobných technologických požadavků.).

2. Tyto činnosti budou prováděny formou:

2.1 Pravidelné údržby – Maintenance viz. čl. 3.1

2.2 Servisní pohotovosti viz. čl. 3.2

2.3 Technická podpora viz. čl. 3.3

2.4 Provoz a rozvoj viz. čl. 3.4.

3. Specifikace

3.1 PRAVIDELNÁ ÚDRŽBA - Maintenance

Maintenance (dodávka nových verzí produktů, zohlednění změn legislativy):

- poskytování a instalaci nových verzí, meziverzí, hotfix Systémů vyplývajících z legislativních změn souvisejících s obecně závaznými právními předpisy, a to nejpozději do data nabytí jejich účinnosti;
- poskytování a instalaci vyšších verzí Systémů prováděných Poskytovatelem v rámci dalšího vývoje tohoto produktu;
- průběžnou údržbu veškeré dokumentace vztahující se k Systémům.

Poskytovatel musí systém udržovat vždy v aktualizované podobě bez nároku na další finanční plnění, a to včetně dodání a implementace nových verzí tak, aby systém minimálně odpovídal legislativním a technologickým požadavkům (viz např. GDPR, zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, zákon č. 81/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, konec podpory prohlížečů, konec podpory šifrovacích algoritmů, konec podpory operačních systémů apod.).

Instalace nových verzí SW - tyto práce je povinen plnit výhradně Poskytovatel a jsou zahrnuty v paušální ceně pravidelné údržby bez limitu odpracovaných hodin. Vyhledávání a zhodnocení potřebných aktualizací bude zcela povinností Poskytovatele a poskytovatel bude garantovat, že budou nainstalovány a implementovány nejvhodnější verze SW.

Veškeré konfigurační práce související s provozem IS a jejich řešení – tyto práce budou zcela v režii poskytovatele (tj. prováděny na náklady poskytovatele) a jsou zahrnuty v paušální ceně Pravidelné údržby bez limitu počtu odpracovaných hodin, které nejsou odečítány od Provozu a rozvoje (článek 2.4).

Termín pravidelné údržby bude Příjemci Poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou odstávkou a Příjemcem do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín Příjemcem potvrzen, považuje se automaticky za schválený.

3.2 SERVISNÍ POHOTOVOST

Servisní pohotovost bude prováděna v režimu 5*8, tj. 8 hodin denně 5 pracovních dní v týdnu v době od 7 do 15 hodin. Servisní pohotovostí se rozumí, že Poskytovatel disponuje potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný v případě požadavku na servisní zásah garantovat časové lhůty stanovené Smlouvou stanovené v čl. 3.3.1 této technické specifikace.

3.3 TECHNICKÁ PODPORA

Bude prováděna na základě požadavků Příjemce, ve výjimečných situacích na základě rozhodnutí Poskytovatele, ale pouze v situaci, kdy by neprovedení Servisního zásahu přímo ohrozilo funkci systému Příjemce. Technická podpora se váže na celé řešení. Bude obsahovat:

- řešení reklamací,
- aktualizace dokumentace,
- podporu provozu (ServisDesk),
- Hot-line a konzultace,
- řešení zjištěných bezpečnostních rizik bez nároku na odměnu včetně instalace a implementace do testovacího a produkčního prostředí.

Technická podpora dále zahrnuje tyto činnosti:

- servisní zásah v případě softwarového problému,
- servisní činnost při instalaci nových komponent nebo změně konfigurace,
- konzultační činnost.

3.3.1. Lhůty pro zahájení servisních prací

Reakční doba (SLA): Reakční doba je zahájení činnosti na identifikaci a odstranění problému případně zahájení realizace na základě požadavku zákazníka na změnu od jeho vytvoření Příjemcem v systému ServisDesk. Termíny pro zahájení servisního zásahu pro jednotlivé skupiny jsou:

11.9 Termíny uvedené v tomto odstavci jsou pro Poskytovatele závazné.

Kategorie vady	Reakční lhůty v pracovní době	Doba odstranění vady na produkčním prostředí
Kritická závažnost	2 hodiny	Do 4 hodin
Střední závažnost	8 hodin	Do 3 pracovních dní
Minimální závažnost	16 hodin	Do 15 kalendářních dnů

Reakční lhůtou se rozumí doba od zahájení požadavku do doby potvrzení zahájení jeho řešení. Reakční lhůta a doba na odstranění vady běží pouze v pracovní době.

3.3.2. Klasifikace vad

3.3.2.1. Kritická závažnost

Systém jako celek, nebo některá z jeho služeb je z důvodu selhání mimo provoz. Nedostupnost vadné služby vážně narušuje chod e-shopu. Nelze najít dočasné uspokojivé řešení. Tento stav ohrožuje nebo znemožňuje běžný provoz řešení, případně může Objednateli nebo dalším subjektům způsobit větší finanční nebo jiné škody. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele.

3.3.2.2. Střední závažnost

Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání Systému uživateli. Je možné pracovat se Systémem, protože se prodloužila doba odezvy nebo pracnost o méně než o 50 %. Může se jednat o problém ve funkčnosti, které lze dočasně náhradním uspokojivým způsobem obejít.

3.3.2.3. Minimální závažnost

Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má minimální dopad na využívání Systému uživateli (může se jednat o drobné vady, nijak neomezuující běžné používání SW, překlepy, nesprávné formátování textu v dokumentaci apod.).

3.3.3. *Způsob nahlášení, realizace Servisních zásahů:*

Servisní zásah je nhlášen Příjemcem do systému ServisDesk. ServisDesk je dostupný na webových stránkách Poskytovatele na adrese: podpora@bzcompany.cz. Příjemce stanoví klasifikaci vady dle čl. 3.3.2 této specifikace. Ve výjimečných případech mohou být závady nahlášovány telefonicky na tel. čísle +420774700765, musí však být dodatečně potvrzeny písemně, emailem nebo dodatečným zadáním do ServisDesku.

Poskytovatel má právo si na základě nahlášení požadavku vyžádat bližší specifikaci aktuálního stavu nebo požadovaných činností. Tato činnost je již považována za zahájení Servisního zásahu.

Po ukončení činnosti na realizaci předmětného požadavku Poskytovatel předá Příjemci následovně:

- v případě, že činnost Poskytovatele byla realizována ze vzdáleného přístupu, považuje se za předání vyřešeného požadavku Příjemci jeho uvedení v ServisDesku do stavu „Vyřešeno“ a pokud se Příjemce ve lhůtě 24hod k předmětnému požadavku ve stavu „Vyřešeno“ v ServisDesku nevyjádří, vzniká Poskytovateli nárok na uvedení požadavku do stavu Uzavřeno. Požadavky ve stavu „Uzavřeno“ se považují za převzaté Příjemcem.

3.4 PROVOZ A ROZVOJ

Bude prováděn na základě požadavků Příjemce, ve výjimečných situacích na základě rozhodnutí Poskytovatele až do výše 5 člověkodnů za 1 rok. Nevyužité normované člověkodny je možné převést do dalšího servisního období, a to i násobně.

Tyto člověkodny je možné využít na následující služby (popř. i licence):

- Rozšíření funkcionality pomocí nových modulů
- Rozšíření funkcionality – přizpůsobení jednotlivých modulů
- Ostatní práce nutné k provozu a k zajištění adekvátního rozvoje v závislosti na rozvíjejících se technologiích

Příloha č. 2: Bezpečnostní pravidla objednatele

Cílem těchto bezpečnostních pravidel je snižování kybernetických rizik a zvyšování účinnosti bezpečnostních opatření chránící Aktiva KÚ KHK, ke kterým mají přístup Dodavatelé.

1. Základní odpovědnosti Dodavatele

Dodavatel řešení:

- a) Je povinen dodržovat požadavky na bezpečnost informací v souladu s platnými zákony ČR.
- b) Odpovídá za své řešení/dodávku/správu tak, aby respektovalo požadavky na bezpečnost KÚ KHK, zabránilo bezpečnostním incidentům a stavu kybernetického nebezpečí.
- c) Odpovídá za dodávku a implementaci řešení v požadované kvalitě i z pohledu bezpečnosti.
- d) Ručí za trvalé zachování mlčenlivosti všech svých pracovníků i po ukončení smluvního vztahu s úřadem.

2. Řízení bezpečnostních rizik

Dodavatel je povinen zajistit, že:

- a) Hesla pracovníků Dodavatele nebudou zaznamenávána v otevřené podobě.
- b) Vzájemnou spolupráci a komunikaci mezi Dodavatelem a KÚ KHK při řešení ICT bezpečnostní rizik

3. Hlášení

Dodavatel je povinen KÚ KHK hlásit:

- a) nestandardní situace při práci v ICT/IS;
- b) bezpečnostní události nad ICT/IS;
- c) bezpečnostní slabiny v ICT/IS Objednatele.

4. Kontrola a audit Dodavatele

KÚ KHK má obecné právo auditu prostředí Dodavatele za účelem ověření dodržování Bezpečnostních pravidel Objednatele či za účelem ověření zabezpečení dat a informací na ICT prostředcích Dodavatele, a to minimálně 1x za 12 měsíců.

5. Ošetření výjimek

Ve výjimečných případech je možno vyhlásit výjimku z dodržování bezpečnostních pravidel. Udělení výjimek ze stanovených pravidel se provádí na základě požadavku zaslaného manažerovi kybernetické bezpečnosti, který má právo výjimku udělit.

Příloha č. 3: Informace o zpracování osobních údajů

1. Poskytovatel a příjemce se zavazují, v souvislosti s touto smlouvou, postupovat v souladu s platným Obecným nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, ze dne 27. dubna 2016 (dále jen Nařízení).
2. Poskytovatel bere na vědomí, že se ve smyslu všech výše uvedených právních předpisů považuje a bude považovat za zpracovatele osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi. Příjemce je a bude nadále považován za správce osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi.
3. Ustanovení o vzájemných povinnostech správce a zpracovatele při zpracování osobních údajů zajišťuje, že nedojde k nezákonnému použití osobních údajů týkajících se subjektů údajů ani k jejich předání do rukou neoprávněné třetí strany. Smluvní strany se dohodly na podmínkách zajištění odpovídajících opatření k zabezpečení ochrany osobních údajů a základních práv a svobod subjektů údajů při zpracování osobních údajů zpracovatelem.
4. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat pouze a výlučně ty osobní údaje, které jsou nutné k výkonu jeho činnosti dle této smlouvy.
5. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje dle této smlouvy pouze a výlučně po dobu účinnosti této smlouvy, stanovené v čl. 11 smlouvy „Závěrečná ustanovení“.
6. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem stanoveném v předmětu Servisní smlouvy.
7. Zpracovatel je povinen se při zpracování osobních údajů řídit výslovnými pokyny správce, budou-li mu takové uděleny, ať již ústní či písemnou formou. Za písemnou formu se považuje i elektronická komunikace, včetně emailu. Zpracovatel je povinen neprodleně správce informovat, pokud dle jeho názoru udělený pokyn správce porušuje Nařízení nebo jiné předpisy na ochranu osobních údajů.
8. Zpracovatel je povinen zajistit, že osoby, jimiž bude provádět plnění dle této smlouvy, se zavážou k mlčenlivosti ohledně veškeré činnosti související s touto smlouvou, zejm. pak k mlčenlivosti ve vztahu ke všem osobním údajům, ke kterým budou mít přístup, nebo s kterými přijdou do kontaktu.
9. Zpracovatel je povinen, ve smyslu čl. 32 Nařízení přijmout, s ohledem na stav techniky, náklady na provedení, povahu, rozsah, kontext a účely zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, vhodná technická a organizační opatření, 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 zpracování v rozporu s Nařízením.
10. Zpracovatel je povinen písemně seznámit správce 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 pro správce, plánovaným zveřejněním, upgradem, testy apod., kterými může dojít k úpravě nebo změně zabezpečení nebo zpracování osobních údajů, jakýmkoliv podezřením z porušení důvěrnosti, jakýmkoliv podezřením z náhodného či nezákonného zničení, ztráty, změny, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jiného způsobu zpracování osobních údajů v rozporu s Nařízením. Správce bude neprodleně seznámen s jakýmkoliv podstatným porušením těchto ustanovení o zpracování dat.
11. Zpracovatel není oprávněn, ve smyslu čl. 28 Nařízení, zapojit do zpracování osobních údajů dalšího zpracovatele (zákaz řetězení zpracovatelů), bez předchozího schválení a písemného souhlasu správce.
12. Zpracovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti se správcem, o kterou bude požádán v souvislosti se zpracováním osobních údajů nebo která mu přímo vyplývá z Nařízení. Zpracovatel je povinen na vyžádání zpřístupnit správci svá písemná technická a organizační bezpečnostní opatření a umožnit mu případnou kontrolu, audit či inspekci dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření.
13. Po skončení účinnosti této smlouvy nebo v případě předčasného ukončení, je zpracovatel povinen všechny osobní údaje, které má v držení vymazat, a pokud je dosud nepředal správci, předat je správci a dále vymazat všechny existující kopie. Povinnost uvedená v tomto článku neplatí, stanoví-li právní předpis EU, případně vnitrostátní právní předpis zpracovateli osobní údaje ukládat i po skončení účinnosti této smlouvy.