

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“) (dále též jen „smlouva“)

Smluvní strany

1. MONET+, a.s.

se sídlem: Za Dvorem 505, Štípa, 763 14 Zlín

zastoupená předsedou představenstva Ing. Břetislavem Endrysem a

členem představenstva Ing. Janem Vavrysem

IČO: 26217783

DIČ: CZ26217783

bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

číslo účtu: 1547260257/0100

(dále jen „poskytovatel“)

a

2. Zdravotnická záchranná služba Kraje Vysočina, příspěvková organizace

se sídlem: Vrchlického 61, 586 01 Jihlava

zastoupená ředitelkou Ing. Vladislavou Filovou

IČO: 47366630

DIČ: CZ47366630 – neplátce DPH

bankovní spojení: Komerční banka Jihlava

číslo účtu: 26736681/0100

(dále jen „objednatel“)

uzavírají tímto servisní smlouvu (dále jen „smlouva“) v rámci podlimitní veřejné zakázky na **dodávku systému zaměstnaneckých karet pro přístupy a dvoufaktorovou identifikaci** (ev. č. zakázky VZ 5/25)

Vzhledem k tomu, že:

1. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu jako výsledek zadávacího řízení veřejné zakázky „Systém zaměstnaneckých karet pro přístupy a dvoufaktorovou identifikaci“ (dále jen „zadávací řízení“), a to dle nabídky poskytovatele;
2. 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;
3. Smluvní strany mají zájem vzájemně spolupracovat za podmínek stanovených touto smlouvou; bylo dohodnuto následující:

Článek I.

Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní služby a objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včasné poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.
2. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě poskytovat objednateli servisní služby vztahující se k informačnímu systému zaměstnaneckých karet (dále také jako „IS“). Servisní služby jsou dále specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy. Kategorizace a úroveň servisních služeb dle této servisní smlouvy ve vztahu k IS je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. Veškeré servisní služby poskytované na základě této smlouvy jsou dále označovány také jen jako „servisní služby“.

3. Servisní služby budou prováděny v následujících kategoriích:
 - a. maintenance;
 - b. technická podpora;
 - c. řešení incidentů.
4. Specifikace jednotlivých kategorií incidentů a na ně navázaná úroveň servisních služeb jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
5. Odstraňování záručních vad se také řídí kategoriemi incidentů a na ně vázanými úrovněmi servisních služeb dle přílohy č. 1 této smlouvy.

Článek II.

Poskytování servisních služeb

1. Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka poskytovatele na místo plnění. Servisní služby se vážou na ty části IS, které jsou specifikované v příloze č. 1 této smlouvy.
2. V rámci poskytování servisních služeb v kategorii řešení incidentů je poskytovatel povinen řešit incidenty týkající se IS (dále jen „incidenty“) a v kategorii technická podpora je poskytovatel povinen realizovat požadavky objednatele týkající se IS (dále jen „požadavky“ nebo „REQ“) za podmínek sjednaných touto smlouvou a její přílohou č. 1.
3. Poskytovatel je povinen po celou dobu účinnosti této smlouvy v případě poruchy IS poskytnout součinnost při konfiguraci a kontrole nastavení po obnově dat ze záloh IS provedené objednatelem. Po obnově dat ze záloh v případě nefunkčnosti IS bude objednatelem iniciován požadavek na vyřešení incidentu typu A dle přílohy č. 1 smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost v režimu 5x8 tak, že poskytovatel bude disponovat potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný v pracovní dny v čase 8:00-16:00 hod. garantovat časové lhůty stanovené v příloze č. 1 této smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dodržovat reakční dobu (dále jen „reakční doba“ nebo „reakce“) a dobu vyřešení incidentu nebo požadavku (dále jen „doba vyřešení“). Specifikace reakční doby a doby vyřešení je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.
6. Kategorizace incidentů, reakční doby na jednotlivé kategorie incidentů a doby vyřešení jednotlivých kategorií incidentů a reakční doby a doby vyřešení požadavků jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy a jsou pro poskytovatele závazné.
7. Objednatel nahlásí incident nebo požadavek poskytovateli prostřednictvím informačního systému poskytovatele, který je pro objednatele přístupný non-stop (dále jen „Service desk“). Service desk je dostupný na webových stránkách na adrese: [REDACTED]. Objednatel stanoví kategorii incidentu a úroveň požadovaných servisních služeb dle přílohy č. 1 této smlouvy. Ve výjimečných případech mohou být incidenty nahlášovány telefonicky (tzv. hotline - dostupnost dle požadované úrovně servisních služeb) na tel. číslo [REDACTED], které následně poskytovatel zaregistruje v Service desk.
8. Poskytovatel má právo si na základě nahlášení incidentu nebo požadavku vyžádat po objednateli bližší specifikaci incidentu nebo požadavku. Tato činnost je již považována za zahájení činnosti poskytovatele ve smyslu přílohy č. 1 této smlouvy. Doba, po kterou objednatel poskytuje vyžádanou součinnost k řešení incidentu, nebude započítávána do doby vyřešení incidentu.
9. Po ukončení činnosti na vyřešení incidentu nebo realizaci předmětného požadavku objednatele uvede poskytovatel stav předmětného incidentu nebo požadavku v Service desk do stavu „Vyřešeno“ (či do stavu obdobného významu) a uvědomí o tom objednatele prostřednictvím Service desk. Za vyřešení incidentu se považuje i jeho přeřazení do nižší kategorie dle přílohy č. 1 této smlouvy. Poskytovatel má právo požádat objednatele o sloučení incidentů nebo změnu kategorie incidentu, pokud je objednatelem uvedená kategorie incidentu v rozporu s definicemi kategorií, které jsou uvedeny v příloze č. 1. Tato činnost se současně pokládá za splnění reakční doby incidentu. Doba do odpovědi objednatele v Service desk na žádost o sloučení incidentů nebo změnu kategorie incidentu se nezapočítává do doby vyřešení incidentu. Pokud se objednatel ve lhůtě do bezprostředně následujících 3 pracovních dnů od doručení v Service desk k označenému vyřešení incidentu či požadavku nevyjádří, nebo pokud v této lhůtě vyjádří v Service desk souhlas s vyřešením incidentu či požadavku, má se za to, že vyřešení incidentu nebo realizaci požadavku objednatel odsouhlasil a poskytovateli vzniká nárok na uvedení incidentu či

požadavku v Service desk do stavu „Uzavřeno“ (či do stavu obdobného významu). V případě, že objednatel informuje v Service desk poskytovatele ve výše uvedené lhůtě bezprostředně následujících 3 pracovních dnů, že s vyřešením incidentu nebo požadavku nesouhlasí, je poskytovatel povinen pokračovat v řešení požadavku nebo incidentu v jeho původní kategorii a je povinen dodržet dobu vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy. Do doby vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení informace v Service desk objednateli o vyřešení incidentu či požadavku do okamžiku doručení informace v Service desk obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu objednatele s vyřešením incidentu nebo požadavku poskytovateli.

10. Jako vyřešení incidentu je možné akceptovat dočasnou opravu IS nebo jeho části, případně obnovu dat IS ze zálohy, pokud s tím objednatel v Service desk bude postupem dle čl. II. odst. 9 smlouvy souhlasit.

Článek III.

Spolupráce smluvních stran

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že pouze jejich vzájemná spolupráce, řádné a úplné plnění jejich smluvních povinností umožní řádné a včasné poskytování služeb na základě této smlouvy.
2. Za účelem běžného kontaktu mezi smluvními stranami při poskytování služeb jmenovaly smluvní strany své kontaktní osoby.

Kontaktními osobami poskytovatele jsou:

tel.:

e-mail:

Kontaktní osobou objednatele je:

tel.:

e-mail:

3. Smluvní strany se zavazují při vzájemné spolupráci, na základě této smlouvy, komunikovat zejména prostřednictvím svých kontaktních osob uvedených ve čl. III odst. 2 této smlouvy. Každá ze smluvních stran je povinna informovat písemně druhou smluvní stranu o změně kontaktní osoby na své straně písemným oznámením. Změna kontaktní osoby je účinná dnem doručení písemného oznámení příslušné smluvní strany druhé smluvní straně.

Článek IV.

Ostatní podmínky plnění předmětu smlouvy

1. 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.
2. Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné poskytování servisních služeb podle této smlouvy tak, aby objednatel mohl řádným způsobem IS užívat.
3. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy.
4. Poskytovatel je oprávněn zajistit provádění částí servisních služeb poddodavateli. Poskytovatel je povinen na žádost objednatele sdělit identifikační údaje poddodavatelů dle předchozí věty. Seznam poddodavatelů s označením, kterými poskytovatel prokázal část kvalifikace v zadávacím řízení, tvoří přílohu této smlouvy a je možné je měnit pouze se souhlasem objednatele, přičemž poskytovatel je povinen před provedením změny poddodavatele, kterým byla prokázána část kvalifikace, prokázat splnění kvalifikačních předpokladů v odpovídajícím rozsahu rovněž u osoby nového poddodavatele.
5. Poskytovatel je povinen dodržovat platnou legislativu, která se týká bezpečnosti informací.
6. Poskytovatel se zavazuje dodržovat požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv objednatele uvedené v příloze č. 2 této smlouvy.
7. Poskytovatel je povinen zajistit plnění bezpečnostních opatření a požadavků stanovených touto smlouvou ve stejné míře u všech případných poddodavatelů či jiných osob, které mají přístup k informačním aktivům objednatele prostřednictvím poskytovatele.

8. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost 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. Povinnosti dle tohoto odstavce je poskytovatel povinen zachovávat i po zániku této smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je poskytovatel povinen zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené poskytovateli právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.
9. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb respektovat a dodržovat pokyny objednatele. V případě nevhodných pokynů objednatele je poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů objednatele písemně upozornit. V opačném případě nese poskytovatel zejména odpovědnost za škodu a nemajetkovou újmu, která v důsledku nevhodných pokynů objednateli nebo třetím osobám vznikla.
10. Objednatel je povinen spolupracovat s poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování servisních služeb podle této smlouvy. Objednatel je povinen informovat poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
11. Pokud objednatel neposkytne součinnost dle tohoto článku, 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.
12. Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu poskytovateli k serverům IS výhradně pro účely poskytování servisních služeb podle této smlouvy.
13. Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních údajů poskytovatele nebo webové adresy Service desk předá poskytovatel objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.

Článek V.

Cena servisních služeb, fakturace a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za poskytování servisních služeb dle této smlouvy smluvní cenu dle čl. V. odst. 6 smlouvy.
2. Cena servisních služeb zahrnuje veškeré náklady, jež mohou poskytovateli v souvislosti s poskytováním služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení. Za poskytování služeb tak poskytovatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.
3. Cena servisních služeb v kategorii Řešení incidentů zahrnuje:
 - veškeré náklady, jež mohou poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení;
 - cenu náhradních dílů, materiálu, příp. kompletních výrobků (dále jen „materiál“), které bude nutno dodat nebo vyměnit k vyřešení incidentu,
4. Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny bez DPH.
5. K ceně plnění bude připočtena DPH v příslušné výši dle platných právních předpisů účinných v okamžiku poskytování servisních služeb.
6. Cenu za poskytování servisních služeb za dobu prvních 5 let se objednatel zavazuje zaplatit jednorázově na základě faktury (dále jen „faktura“) vystavené poskytovatelem po řádném předání díla dle současně uzavřené smlouvy o dílo na dodávku systém zaměstnaneckých karet pro přístupy a dvoufaktorovou identifikaci, a to ve výši 96 000 Kč bez DPH. Po uplynutí 5 let vyúčtuje poskytovatel cenu servisních služeb vždy jednou ročně na začátku období, ve kterém se služba poskytuje.
7. Cena za poskytování servisních služeb je splatná do 30 dnů od doručení faktury objednateli.

8. Veškeré vystavené faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“), náležitosti stanovené § 435 občanského zákoníku a náležitosti stanovené touto smlouvou vč. dohodnutých příloh a nedílných součástí.
9. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost vč. dohodnutých příloh nebo nedílných součástí, nebo bude-li chybně stanovena cena, DPH nebo jiná náležitost faktury, je objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury zpět poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá nová lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
10. Daňový doklad (faktura) bude uhrazen mezibankovním převodem z účtu objednatele na účet poskytovatele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH.
11. Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatel takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované poskytovatelem.
12. Účastníci sjednávají možnost jednostranného zvýšení ceny ze strany poskytovatele v průběhu poskytování služeb, a to v případě zvýšení zákonné sazby DPH. Navýšení sjednané ceny musí odpovídat zvýšení hodnoty DPH v závislosti na zvýšení zákonné sazby DPH. Účastníci sjednávají možnost jednostranného snížení ceny ze strany poskytovatele v průběhu poskytování služeb, a to v případě snížení zákonné sazby DPH. Snížení sjednané ceny musí odpovídat snížení hodnoty DPH v závislosti na snížení zákonné sazby DPH. Smluvní strany se dohodly, že v případě zákonné změny sazby DPH nebudou uzavírat dodatek k této smlouvě, ale bude fakturovaná cena včetně zákonné sazby DPH. Po uplynutí 5 let od uzavření servisní smlouvy má poskytovatel právo jednostranně navýšit cenu servisních služeb, a to každoročně nejvýše o míru inflace vyjádřenou přírůstkem indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok zveřejněnou ČSÚ. Roční míra inflace bude připočtena k částce odpovídající ceně servisních služeb dle čl. V odst. 6 za 1 rok.

Článek VI Smluvní sankce

1. Poskytovatel odpovídá za veškeré škody a nemajetkové újmy, které vzniknou objednateli v důsledku porušení této smlouvy poskytovatelem. Poskytovatel je povinen nahradit takto vzniklou škodu a nemajetkovou újmu v plném rozsahu, včetně případných sankcí udělených objednateli orgány veřejné moci, jejichž příčinou bylo porušení povinností poskytovatele dle této smlouvy.
2. Dostane-li se objednatel do prodlení s placením úhrady za servisní služby poskytované dle této smlouvy, je povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
3. Dostane-li se poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie A, B nebo C při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 1 dle přílohy č. 1 této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
4. Poruší-li poskytovatel povinnost vyřešit ve stanovené době incident kategorie A, B nebo C při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 1 dle přílohy č. 1 této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení.
5. Dostane-li se poskytovatel do prodlení s reakční dobou na požadavek při poskytování servisních služeb kategorie technická podpora dle přílohy č. 1 této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
6. Poruší-li poskytovatel povinnost ve stanovené době vyřešit požadavek při poskytování servisních služeb kategorie technická podpora dle přílohy č. 1 této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit

objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení. Smluvní pokutu dle tohoto odstavce je poskytovatel povinen platit pouze v případě, že byl požadavek objednatele technologicky proveditelný.

7. Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo objednatele na náhradu škody či nemajetkové újmy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že objednatel je vedle smluvních pokut oprávněn požadovat po poskytovateli též v plném rozsahu náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
8. V případě, že objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu dle této smlouvy vůči poskytovateli, je objednatel oprávněn započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty oproti nároku poskytovatele na úhradu jím vystavené faktury.
9. Smluvní pokuta bude poskytovatelem uhrazena do 30 dnů od prokazatelného doručení výzvy k úhradě smluvní pokuty ze strany objednatele.

Článek VII

Trvání a ukončení smlouvy

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
2. Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 občanského zákoníku) od této smlouvy písemně odstoupit:
 - a) byl-li pravomocně zjištěn úpadek poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku poskytovatele;
 - b) jestliže poskytovatel nevyřeší incident objednatele, který brání objednateli řádnému užívání IS, a to ani v objednatelově dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento incident poskytovatele nejméně dvakrát upozornil.
 - c) pokud z jakéhokoli důvodu nedojde k řádnému předání díla dle současně uzavřené smlouvy o dílo na dodávku systém zaměstnaneckých karet pro přístupy a dvoufaktorovou identifikaci a to ani do 31.12.2025
3. Odstoupení od smlouvy se mimo jiné nedotýká ujednání o smluvních pokutách a náhradě újmy. V případě odstoupení od smlouvy v průběhu prvních 5 let od uzavření smlouvy vrací poskytovatel na základě faktury vystavené objednatelově uhrazenou cenu za servisní služby dle čl. V. odst. 6, přičemž tato částka se snižuje o jednu pětinu za každý celý rok, po který trvalo poskytování servisních služeb.
4. Každá ze smluvních stran má právo smlouvu vypovědět avšak nejdříve po uplynutí 5 let. V případě výpovědi platí 6 měsíční výpovědní doba, která začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po prokazatelném doručení výpovědi druhé straně. V průběhu výpovědní doby je poskytovatel povinen i nadále poskytovat servisní služby, a to do posledního dne výpovědní doby s tím, že všechny incidenty a požadavky nahlášené objednatelově dle čl. 2 této smlouvy do konce výpovědní doby je povinen vyřešit a to i po skončení výpovědní doby, a to v souladu s touto smlouvou.
5. V případě ukončení smlouvy z jakéhokoli důvodu po uplynutí 5 let vrací poskytovatel objednateli poměrnou část roční ceny servisních služeb, a to na základě faktury vystavené objednatelově.

Článek VIII

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně předmětu této smlouvy.
3. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
4. Veškeré přílohy této smlouvy jsou její neoddělitelnou součástí.
5. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel není oprávněn postoupit nebo zastavit pohledávku za objednatelově z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
6. Poskytovatel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

7. Poskytovatel prohlašuje, že se před uzavřením této smlouvy nedopustil v souvislosti se zadávacím řízením veřejné zakázky sám nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo zákonu nebo dobrým mravům nebo by zákon obcházelo, zejména že nenabízel žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, a že se zejména ve vztahu k ostatním uchazečům nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.
8. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění této smlouvy v Registru smluv. Zveřejnění smlouvy v Registru smluv zajistí objednatel a informuje o tom poskytovatele. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním celého textu této smlouvy v Registru smluv. Současně bere poskytovatel na vědomí, že v případě nesplnění zákonné povinnosti je smlouva do tří měsíců od jejího podpisu bez dalšího zrušena od samého počátku
9. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické formě a je podepsaná platnými uznávanými elektronickými podpisy. Každá ze smluvních stran obdrží smlouvu v elektronické formě.
10. Nedílnou součástí této smlouvy je:
 - příloha č. 1 – Specifikace poskytovaných služeb
 - příloha č. 2 – Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv objednatele

V Jihlavě dne 19.8.2025

Ve Zlíně dne 13.8.2025

.....
za objednatele
Ing. Vladislava Filová
ředitelka

.....
za poskytovatele
Ing. Břetislav Endrys
předseda představenstva

.....
Ing. Jan Vavrys
člen představenstva

Seznam zkratk

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident	Indikovaný problém IS, případně části IS. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Okamžik nahlášení	Okamžik nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desk
Reakční doba (Reakce)	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desk do okamžiku zahájení činnosti Poskytovatele na identifikaci a odstranění incidentu nebo zahájení realizace požadavku Objednatele
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku do okamžiku odsouhlasení vyřešení incidentu nebo požadavku Objednatelem.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu nebo požadavku.
HW	Hardware
IS	Informační systém – servisovaný informační systém
SW	Software
REQ	Vývojové požadavky - na novou funkcionalitu systému včetně změny integrační vazby v návaznosti na změnu rozhraní jiného IS
Profylaxe IS	Prohlídka a kontrola základních funkcí IS a databáze v produkčním prostředí.

Maintenance

Maintenance (pravidelná údržba) dle této smlouvy je realizována poskytovatelem v pravidelném intervalu 1 x čtvrtletně (dále jen „Maintenance“). Maintenance bude prováděna dle pokynu objednatel pomocí vzdáleného přístupu a na pracovištích objednatel nebo na místě určeném objednatel.

Maintenance bude poskytovatel provádět tak, aby co možná nejvíce zamezil vzniku jakýchkoli incidentů, které by znemožňovaly řádné užívání IS objednatel.

Přesný termín Maintenance bude objednateli poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou návštěvou technika poskytovatel a objednatel následně do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín objednatel potvrzen, považuje se automaticky za schválený.

Služby poskytované v rámci Maintenance:

- přístup k opravným balíčků;
- pravidelná profylaxe IS;
- úprava IS dle legislativních změn;
- aktualizace a upgrade SW a firmware včetně instalace
- optimalizace, identifikace výkonnostních problémů apod.;
- provoz Service desku, hotline.
- aktualizace provozní dokumentace

Technická podpora

V rámci servisních služeb kategorie Technická podpora a dle této smlouvy jsou poskytovány následující služby:

- konzultační služby;
- školení uživatelů a administrátorů;

- změny nastavení a konfigurace systému;
- součinnost v oblasti kyberbezpečnosti podle přílohy č. 2 v případě, že se bude jednat o incident zaviněný stranou objednatele;
- opětovná instalace IS;
- servis HW – čipové karty do konce životnosti, čtečky pro práci s kartou
- možnost dokoupení dalších čteček stejného typu a karet (nové nástupy, náhrada za ztracené, ..) po dobu platnosti smlouvy

Reakční doba servisních služeb v této kategorii: **1 pracovní den**

Doba vyřešení servisních služeb v této kategorii: Doba realizace požadavku bude dohodnuta mezi objednatelem a poskytovatelem a tato lhůta se následně stane pro poskytovatele závaznou.

Řešení incidentů SW – serverové komponenty

Kategorie incidentů:

Kategorie	Popis
A	Situace, kdy IS nebo část IS je zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů s IS nebo IS obsahuje bezpečnostní zranitelnost s kritickou mírou závažnosti
B	Situace, kdy IS nebo část IS je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně IS nebo jeho části, na niž je Poskytovatel povinen poskytovat servisní služby nebo IS obsahuje bezpečnostní zranitelnost se střední mírou závažnosti
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání IS nebo jeho části, nicméně IS obsahuje bezpečnostní zranitelnost s nízkou mírou závažnosti

Kategorie bezpečnostních zranitelností:

Kategorie	Popis
Kritická	Zranitelnost dosáhne základního skóre 7.0 – 10.0 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (otevřený standard CVSSv3 base score)
Střední	Zranitelnost dosáhne základního skóre 4.0-6.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score)
Nízká	Zranitelnost dosáhne základního skóre 0.0-3.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score)

V následující tabulce jsou pak pro jednotlivé úrovně servisních služeb definovány reakční doba a doba vyřešení dle jednotlivých kategorií incidentů.

Úroveň servisních služeb pro SW – serverové komponenty:

Úroveň	A		B		C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
1	2 hod. v pracovní dny	10 hod. v pracovní dny	4 hod. v pracovní dny	5 prac. dnů	10 hod. v pracovní dny	7 prac. dnů

PŘÍLOHA Č. 2 SERVISNÍ SMLOUVY: Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv objednatele

Objednatel má nastavenou vlastní bezpečnostní politiku, kterou je poskytovatel povinen se řídit:

- Bezpečnost přístupových oprávnění
 - poskytovatel je povinen chránit veškeré přístupové údaje k informačním aktivům objednatele včetně přístupů k informačním aktivům poskytovatele, které umožňují přístup k informačním aktivům objednatele či umožňují jejich správu.
 - poskytovatel je povinen dodržovat bezpečnostní politiku hesel pro výše uvedené přístupové údaje:
 - min. délka hesla 8 znaků
 - složitost hesla musí splňovat minimálně 3 ze 4 kategorií
 - malá písmena
 - velká písmena
 - číslice
 - speciální znaky
 - hesla musí být uchovávána v tajnosti, nesmí být ukládána v nezašifrované podobě
 - hesla nesmí obsahovat žádné informace z přihlašovacího jména (login)
 - platnost hesla musí být maximálně 1 rok.
 - poskytovatel je povinen používat personifikované účty, které jsou nepřenositelné na jiné osoby, než kterým byly údaje přiděleny.
 - přístupová oprávnění lze využívat pouze pro ten účel, pro který byla zřízena.
 - pokud by poskytovatel zřizoval přístupová oprávnění třetí straně, je poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat objednatele. Objednatel má v tomto případě právo zřízení přístupu zamítnout.
- Řízení kybernetických bezpečnostních incidentů:
 - poskytovatel je povinen objednateli hlásit veškeré kybernetické bezpečnostní incidenty, které se týkají informačních aktiv objednatele nebo informačních aktiv poskytovatele, pokud se kybernetický bezpečnostní incident týká informací či informačních aktiv objednatele.
 - poskytovatel je dále povinen poskytnout adekvátní součinnost při řešení kybernetických bezpečnostních incidentů a při forenzní analýze incidentů souvisejících s informačními aktivy objednatele.
- Bezpečnost kryptografických prostředků:
 - pokud poskytovatel používá kryptografické prostředky v souvislosti s informačními aktivy objednatele, je nezbytné, aby použité kryptografické algoritmy byly minimálně v souladu s aktuálním zněním vyhlášky č. 316/2014 Sb.