

## SERVISNÍ SMLOUVA

podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ“),

(tato servisní smlouva dále též jen „**smlouva**“)

## SMLUVNÍ STRANY

### Objednatel:

#### Kraj Vysočina

se sídlem: Žižkova 57, 587 33 Jihlava

zastoupený: Ing. Martinem Kuklou, hejtmanem kraje

IČO: 70890749

DIČ: CZ70890749

Bankovní spojení:

(dále jen „**objednatel**“)

a

### Poskytovatel:

#### Spolek pro budování a implementaci sdílených open source nástrojů, z. s.,

IČO: 05730732

se sídlem: Žižkova 1872/89, 586 01 Jihlava,

spisová značka: L 22325 vedený u Krajského soudu v Brně

zastoupený MUDr. Jiřím Běhounkem, předsedou spolku

Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s.

Č. účtu: 361528302/0300

E-mail: info@spolekbison.cz

Kontaktní osoba zhotovitele ve věcech technických dle této smlouvy je:

Martin Hadrava, e-mail: hadrava.martin@spolekbison.cz, tel.: 724 650 289

(dále jen „**poskytovatel**“)

## 2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. 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. 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 systémům uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy. Servisní služby jsou dále specifikovány v příloze č. 2 této smlouvy. Kategorizace a úroveň servisních služeb dle této servisní smlouvy je uvedena v příloze č. 2 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.

Specifikace jednotlivých kategorií a rozsah jednotlivých servisních služeb v nich poskytovaných jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.

4. Servisními službami v kategorii řešení incidentů je i odstraňování záručních vad servisovaných aplikací, které jsou stanoveny v příloze č. 1 této smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen poskytovat servisní služby dle této smlouvy tak, aby její dostupnost odpovídala požadované dostupnosti (SLA) dle přílohy č. 1 této smlouvy.

### 4. POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele na místo plnění.
2. Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost tak, aby byl schopný garantovat časové lhůty stanovené v příloze č. 2 této smlouvy.
3. 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. 2 této smlouvy.

4. 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. 2 této smlouvy a jsou pro Poskytovatele závazné.
5. Objednatel nahlásí incident nebo požadavek Poskytovateli prostřednictvím helpdesku dostupným na adrese <https://spolekbison.cz/helpdesk> a na emailové adrese [podpora@vysocina.gov.cz](mailto:podpora@vysocina.gov.cz) Objednatel stanoví kategorii incidentu a úroveň požadovaných servisních služeb dle přílohy č. 2 této smlouvy.
6. 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. 2 této smlouvy.
7. Po ukončení činnosti na vyřešení incidentu nebo realizaci požadavku Objednatele uvede Poskytovatel stav incidentu nebo požadavku v helpdesku do stavu "vyřešeno" (či obdobný stav) a uvědomí o tom e-mailem Objednatele. Za vyřešení incidentu se považuje i jeho přeřazení do nižší kategorie dle přílohy č. 2 této smlouvy. Pokud se Objednatel ve lhůtě do 24 hodin k předmětnému incidentu nebo požadavku nevyjádří nebo pokud v této lhůtě vyjádří souhlas s vyřešením, má se za to, že vyřešení incidentu nebo realizaci požadavku Objednatel odsouhlasil a Poskytovatel může uvést incident nebo požadavek v helpdesku do stavu "uzavřeno" (či obdobný stav). V případě, že Objednatel informuje e-mailem Poskytovatele ve výše uvedené lhůtě 24hod, 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. 2 této smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení e-mailu Objednateli o vyřešení incidentu či požadavku do okamžiku doručení e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu Objednatele s vyřešením incidentu nebo požadavku Poskytovateli.

## **5. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB**

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování servisních služeb dle této smlouvy smluvní cenu. Cena plnění je tvořena následujícími částmi:

|  |                              |
|--|------------------------------|
|  | Cena v Kč bez DPH za 1 měsíc |
| Paušální cena za poskytování servisních služeb v kategorii Maintenance | 34 500,-                     |

|  | Cena v Kč bez DPH za 1 hodinu |
|--|-------------------------------|
| Cena za poskytování servisních služeb v kategorii<br>Technická podpora a vývoj                                     | 1 200,- Kč                    |
| Cena za poskytování servisních služeb v kategorii<br>Řešení incidentů nad rámec paušálu v kategorii<br>Maintenance | 1 200,- Kč                    |

2. Cena servisních služeb v kategorii Maintenance zahrnuje veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení. Za poskytování služeb v kategorii Maintenance tak Poskytovatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.

3. Cena servisních služeb v kategorii Maintenance 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 dodaného software a licencí nutných pro vyřešení jednotlivých požadavků objednatele. Licence musí odpovídat podmínkám stanoveným ve smlouvě o dílo.

Za poskytování služeb v kategorii Technická podpora a vývoj kromě shora uvedené ceny nemá Poskytovatel nárok na žádné další finanční plnění.

4. 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;

5. K cenám uvedeným v tomto článku bude při fakturaci dopočítáno DPH dne zákonné sazby.

## 6. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cenu za poskytování servisních služeb se Objednatel zavazuje platit na základě faktur (dále jen „**faktura**“) vystavených Poskyvatelem po uplynutí kalendářního měsíce trvání této smlouvy. Fakturou bude vyúčtována:

- cena servisních služeb v kategoriích Maintenance a Řešení incidentů poskytnutých v příslušném kalendářním měsíci trvání této smlouvy;

- cena servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj dle času skutečně a účelně stráveného Poskytovatelem při poskytování této kategorie servisních služeb;
2. O poskytování servisních služeb v jednotlivých kalendářních měsících je Poskytovatel povinen Objednateli zasílat výkazy k potvrzení.
  3. Cena za poskytování servisních služeb je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli.
  4. 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.
  5. 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.
  6. Daňový doklad (faktura) bude uhrazen mezibankovním převodem z účtu objednatele na účet zhotovitele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 109 odst. 2 písm. c) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů
  7. 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. Objednatelem takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované poskytovatelem.
  8. 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.

9. Smluvní strany se dohodly, že v dalších letech může být na základě písemného oznámení Poskytovatele jednou za kalendářní rok provedena úprava cen uvedených ve Smlouvě a jejích přílohách. Cena může být na základě dohody smluvních stran každoročně zvýšena, nebo snížena o polovinu počtu procentních bodů (p.b.), o který došlo ke změně průměrné hrubé měsíční mzdy specialistů v oblasti ICT (třída a skupina klasifikace CZ-ISCO – 25 Specialisté v oblasti ICT) ke dni výročí této smlouvy vyplývající z výsledků šetření ISPV (Informační systém o průměrném výděлку) uveřejněných na <https://www.ispv.cz/>, nebo z výsledků šetření obdobného charakteru tyto výsledky nahrazující, pokud budou-li výsledky šetření ISPV dostupné. V případě nárůstu ceny o více než 20 % oproti ceně sjednané Smlouvou vyvolá Poskytovatel jednání smluvních stran za účelem uzavření dodatku Smlouvy

## **7. OSTATNÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY**

1. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy ČR a EU.
2. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných servisních služeb. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno objednatele.
3. Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné poskytování servisních služeb podle této smlouvy tak, aby koncoví uživatelé servisovaných informačních systémů mohli řádným způsobem IS užívat.
4. 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.
5. 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.
6. 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.

7. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům, na kterých je umístěno dílo výhradně pro účely poskytování servisních služeb podle této smlouvy.
8. Smluvní strany spolu budou komunikovat způsobem stanoveným v příloze č. 2 této smlouvy.
9. Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních údajů Poskytovatele nebo webové adresy Helpdesk předá Poskytovatel Objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.
10. Poskytovatel je povinen dodržovat platnou legislativu ČR i EU, která se týká bezpečnosti informací.
11. Poskytovatel se zavazuje dodržovat požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Kraje Vysočina uvedené v příloze č. 3 této smlouvy
12. 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.
13. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými by mohl nahodile přijít do styku v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje:
  - a) nezhotovovat kopie osobních údajů,
  - b) nesdělovat nebo nezpřístupňovat osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu Objednatele,
  - c) zajistit, aby jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s osobními údaji v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy, byli zavázáni povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám,

d) zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění předmětu Smlouvy, při styku nebo nakládání s osobními údaji nepořizovaly kopie osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.

14. Za nesplnění kterékoliv povinnosti obsažené v tomto článku v odstavci 10 až 14 a v příloze č. 2 této smlouvy, je objednatel oprávněn účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč, a to za každé jednotlivé porušení povinností obsažených v tomto článku a příloze.

15. Poskytovateli na základě této smlouvy nevzniká žádné právo na užití dat zpracovávaných prostřednictvím díla.

## **8. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY**

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou a to na jeden rok od nabytí její účinnosti.

## **9. ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE A SANKCE**

1. 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 0,02 % z dlužné částky za každý den prodlení.

2. Jestliže dostupnost jednotlivých aplikací klesne pod hodnotu dle čl. 3 odst. 5 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost díla nedosáhne hodnoty dle čl. 3 odst. 5 této smlouvy.

3. Ustanovením o smluvních pokutách a úrocích z prodlení není dotčeno právo smluvních stran na náhradu škody či nemajetkové újmy.

4. Sankce za nedodržení reakční doby či řešení incidentů se řídí podle přílohy č. 2 této smlouvy.

5. Dostane-li se poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incidenty kategorie A nebo B při poskytování servisních služeb dle čl. 3 odst. 3 a 4 a přílohy č. 2 této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 300 Kč za každou započatou hodinu prodlení.

6. Dostane-li se poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incidenty kategorie C při poskytování servisních služeb dle čl. 3 odst. 3 a 4 a přílohy č. 2 této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení.
7. Poruší-li poskytovatel povinnosti v době vyřešení dle přílohy č. 2 této smlouvy vyřešit incident kategorie A, B.... je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 300 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
8. Poruší-li poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 2 této smlouvy vyřešit incident kategorie C je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 200 Kč za každý započatý den prodlení.
9. Poruší-li poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy vyřešit požadavek při poskytování servisních služeb kategorie technická podpora a vývoj 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.
10. Pokud Poskytovatel zjistí, že vyřešení incidentu není možné z důvodu nefunkčnosti informačního systému třetí strany nebo Objednatele, oznámí tuto skutečnost Poskytovateli. Po dobu trvání této situace nedochází k počítání lhůty pro vyřešení incidentu.
11. 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. Součet všech uplatněných smluvních sankcí a náhrad škod či nemajetkových újem v daném měsíci nesmí přesáhnout měsíční cenu servisních služeb.
12. Smluvní pokuta bude poskytovatelem uhrazena do 30 dnů od prokazatelného doručení výzvy k úhradě smluvní pokuty ze strany objednatele.

## **10.ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele i Poskytovatele smluvní strany výslovně prohlašují, že souhlasí se zveřejněním celého textu smlouvy v Registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že zákonnou povinnost dle § 5 odst. 2 zákona o registru smluv splní Objednatel.
2. Touto smlouvou se ruší:

- a. Servisní smlouva uzavřená mezi smluvními stranami dne 1. 2. 2019 (NRP)
  - b. Servisní smlouva uzavřená mezi smluvními stranami dne 15. 8. 2023 (Teddy:time)
  - c. Servisní smlouva uzavřená mezi smluvními stranami dne 3. 6. 2024 (COBY)
3. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a může být měněna pouze písemnými dodatky k této smlouvě podepsanými Objednatelem a Poskytovatelem.
4. Tato smlouva byla projednána na jednání Rady Kraje Vysočina dne 12. 1. 2026 a schválena usnesení č. 0004/01/2026/RK.
5. Tato smlouva je vyhotovena elektronicky.

V Jihlavě dne .....

V Jihlavě dne .....

---

Ing. Martin Kukla  
hejtman Kraje Vysočina

---

MUDr. Jiří Běhounek  
předseda Spolku BISON

## Příloha č. 1 – Specifikace systémů, ke kterým jsou poskytovány servisní služby

| <b>Aplikace</b> | <b>Měsíční cena bez DPH</b> | <b>Měsíční cena s DPH</b> | <b>Úroveň služeb</b> | <b>Požadovaná dostupnost</b> |
|-----------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------|------------------------------|
| Teddy:time      | 5 000,-                     | 6 050,-                   | 1                    | 99%                          |
| COBY            | 5 000,-                     | 6 050,-                   | 1                    | 99%                          |
| NRP             | 6 500,-                     | 7 865,-                   | 2                    | 98%                          |
| AWAY            | 5 000,-                     | 6 050,-                   | 2                    | 98%                          |
| EFF             | 8 000,-                     | 9 680,-                   | 3                    | 96%                          |
| OPA             | 5 000,-                     | 6 050,-                   | 3                    | 96%                          |
| <b>CELKEM</b>   | <b>34 500,-</b>             | <b>41 745,-</b>           |                      |                              |

### Popis aplikací:

**Teddy:time** – aplikace pro sledování výkazů zaměstnanců na DPČ a DPC pro Kraj Vysočina a jeho příspěvkové organizace

**COBY** - aplikace pro vnitřní procesy Pedagogicko-psychologické poradny a Speciální centra Kraje Vysočina

**NRP** – aplikace pro náhradní rodinnou péči Kraje Vysočina

**AWAY** – aplikace elektronických formulářů nepřítomnosti pro příspěvkové organizace

**EFF** – aplikace pro řízení plateb ve školství

**OPA** – aplikace pro sledování provozních dat odboru informatiky a jejich reporting

## Příloha č. 2 – Specifikace servisních služeb

### I. Seznam zkratk a pojmů

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

| Pojem                           | Význam  |
|---------------------------------|---|
| <b>Incident</b>                 | Indikovaný problém díla, případně části díla, který není v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.   |
| <b>Okamžik nahlášení</b>        | Okamžik nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Helpdesk   |
| <b>Reakční doba (Reakce)</b>    | Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Helpdesk do okamžiku zahájení činnosti Poskytovatele na identifikaci a odstranění incidentu nebo zahájení realizace požadavku Objednatele |
| <b>Doba vyřešení (Vyřešení)</b> | Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku do okamžiku odsouhlasení vyřešení incidentu nebo požadavku Objednatelem.  |
| <b>SLA</b>                      | Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních servisních služeb.   |
| <b>NBD</b>                      | Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu nebo požadavku.  |
| <b>HW</b>                       | Hardware  |
| <b>SW</b>                       | Software  |
| <b>Helpdesk</b>                 | Technické řešení systému podpory na straně poskytovatele  |

### II. Komunikace smluvních stran

Smluvní strany se dohodly na následujících prostředcích komunikace v závislosti na kategorii servisních služeb:

- Maintenance - prostřednictvím e-mailu
- Technická podpora - Helpdesk
- Řešení incidentů - Helpdesk

Webová adresa Helpdesku Poskytovatele: <http://spolekbison.cz/helpdesk>

Kontaktní údaje za objednatele (osoby oprávněné k zadávání servisních požadavků):

Petr Pavlinec, [pavlinec.p@kr-vysocina.cz](mailto:pavlinec.p@kr-vysocina.cz), 724 650 102

### **III. Maintenance**

Maintenance (pravidelná údržba) dle této smlouvy je realizována Poskytovatelem v intervalu uvedeném níže (dále jen „**Maintenance**“).

Maintenance bude Poskytovatel provádět tak, aby co možná nejvíce zamezil vzniku jakýchkoli incidentů, které by znemožňovaly řádné užívání díla objednateli a aby byla splněna dostupnost dle čl. III odst. 5 této smlouvy po celou dobu účinnosti této smlouvy.

Služby poskytované v rámci Maintenance min 1x měsíčně:

- kontrola funkčnosti všech modulů, stavu databáze a dodaného IS

Služby poskytované v rámci Maintenance min 1x ročně:

- pravidelné čištění a optimalizace databáze

Služby poskytované v rámci Maintenance průběžně případně na vyžádání:

- řešení incidentů
- identifikace výkonnostních problémů a optimalizace běhu systému
- údržba a aktualizace veškeré dodané dokumentace
- úprava dle legislativních změn
- opravy bezpečnostních a funkčních vad

### **IV. Technická podpora a vývoj**

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

- konzultační služby;
- realizace požadavků na novou funkcionalitu systému;

Objednatel je oprávněn objednat další služby v této kategorii v ceně dle článku V. odst. 1 této smlouvy.

### **V. Řešení incidentů**

Kategorie servisních služeb „řešení incidentů“ definuje požadavky na činnost Poskytovatele k zajištění plynulého a bezproblémového provozu SW, tak aby byl zajištěn účel smlouvy o dílo a požadované parametry dostupnosti SW.

#### Kategorie incidentů:

| Kategorie | Popis   |
|-----------|---|
| <b>A</b>  | Situace, kdy dílo nebo část díla je zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů a nelze používat Objednatelem nebo dílo obsahuje bezpečnostní zranitelnost s kritickou mírou závažnosti.  |
| <b>B</b>  | Situace, kdy dílo nebo část díla je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně díla nebo jeho části, na niž je Poskytovatel povinen poskytovat servisní služby nebo dílo obsahuje bezpečnostní zranitelnost se střední mírou závažnosti |
| <b>C</b>  | Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání díla nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo nebo dílo obsahuje bezpečnostní zranitelnost s nízkou mírou závažnosti.  |

Kategorizaci jednotlivých incidentů provede Poskytovatel, míra závažnosti bezpečnostní zranitelností je dána následující tabulkou:

#### Kategorie bezpečnostních zranitelností

| Kategorie       | Popis  |
|-----------------|--|
| <b>Kritická</b> | Zranitelnost dosáhne základního skóre 8.0 – 10.0 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (otevřený standard CVSSv3 base score) |
| <b>Střední</b>  | Zranitelnost dosáhne základního skóre 4.0-7.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score)                      |
| <b>Nízká</b>    | 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 doby a doba vyřešení dle jednotlivých kategorií incidentů.

**Reakční doba pro kategorie incidentů:**

| Úroveň služby | A              |                | B              |                   | C                 |                   |
|---------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|               | Reakce         | Vyřešení       | Reakce         | Vyřešení          | Reakce            | Vyřešení          |
| 1             | 12 hodin       | NBD            | NBD            | 3 pracovní dny    | 3 pracovní dny    | 10 pracovních dnů |
| 2             | NBD            | 2 pracovní dny | 2 pracovní dny | 5 pracovních dnů  | 5 pracovních dnů  | 20 pracovních dnů |
| 3             | 2 pracovní dny | 4 pracovní dny | 3 pracovní dny | 10 pracovních dnů | 10 pracovních dnů | 30 pracovních dnů |

**Sankce za nedodržení servisních služeb:**

| Úroveň služby | A         |           | B           |             | C           |             |
|---------------|-----------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|               | Reakce    | Vyřešení  | Reakce      | Vyřešení    | Reakce      | Vyřešení    |
| 1             | 500,- / h | 500,- / h | 500,- / h   | 500,- / h   | 500,- / den | 500,- / den |
| 2             | 300,- / h | 300,- / h | 300,- / h   | 500,- / den | 500,- / den | 500,- / den |
| 3             | 200,- / h | 200,- / h | 300,- / den | 300,- / den | 300,- / den | 300,- / den |

**VI. Metodika výpočtu dostupnosti**

Pro potřeby výpočtu dosažené dostupnosti bude využita měsíční suma výpadků v kategorii incidentu A.

Pro výpočet skutečně dosažené dostupnosti SW se pak použije následující vzorec:

$$(T_s - T_N)$$

$$\text{dostupnost} = \frac{\quad}{\quad} \times 100 \%$$

## **T<sub>s</sub>**

**T<sub>s</sub>** značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním roce SW provozován, s výjimkou doby oprávněného omezení provozu.

**T<sub>N</sub>** značí celkový počet hodin, po které byl SW nedostupný nebo neplnil svoji funkci (viz. kategorie A incidentu) , s výjimkou doby oprávněného omezení provozu SW.

Do nedostupnosti SW nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady SW vyplývající zejména z níže uvedených příčin:

- a) SW je změněn nebo upraven na pokyn Objednatele a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupnosti nemohou být splněny.
- b) V případě zásahu vyšší moci.

## **Příloha č. 3 – Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv objednatele**

### **1 Bezpečnost přístupových oprávnění**

- Zhotovitel je povinen chránit veškeré přístupové údaje k informačním aktivům objednatele včetně přístupů k informačním aktivům Zhotovitele, které umožňují přístup k informačním aktivům objednatele či umožňují jejich správu.
- Zhotovitel je povinen dodržovat tuto bezpečnostní politiku hesel pro výše uvedené přístupové údaje:
  - min. délka hesla 17 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 (dle bodu kryptografie)
  - hesla nesmí obsahovat žádné informace z přihlašovacího jména (login)
  - platnost hesla musí být maximálně 1,5 roku.
- Zhotovitel 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 Zhotovitel zřizoval přístupová oprávnění třetí straně, je Zhotovitel povinen o této skutečnosti informovat objednatele. Objednatel má v tomto případě právo zřízení přístupu zamítnout.

### **2 Řízení změn**

- Poskytovatel se zavazuje zaznamenávat všechny změny, které v informačním aktivu provedl.
- Poskytovatel se zavazuje vynucovat zaznamenávání změn i u případných subdodavatelů.

- Záznam změny musí obsahovat minimálně tyto informace:
  - Datum a čas změny
  - Jméno osoby, která změnu provedla
  - Název, popis a účel změny
- Objednatel si vyhrazuje právo na pravidelné informace o záznamech všech změn provedených dodavatelem i případnými subdodavateli.
- Poskytovatel se zavazuje všechny jím provedené změny i změny případných subdodavatelů poskytnout zadavateli formou zápisu do provozního deníku vedeného v SW objednatele (Technet).

### **3 Řízení rizik**

- Objednatel si vyhrazuje právo na informace o tom, jakým způsobem Zhotovitel řídí rizika v souvislosti s plněním této smlouvy, tedy o tom, jakou metodiku pro řízení rizik používá, jakým způsobem jsou rizika hodnocena a klasifikována, jakým způsobem jsou rizika ošetřována a kdo je za řízení rizik za Zhotovitele zodpovědný.
- Zhotovitel se zavazuje řídit rizika informační bezpečnosti minimálně v následujícím rozsahu:
  - Identifikace a ohodnocení aktiv souvisejících s plněním této smlouvy,
  - Identifikace, analýza a ohodnocení rizik souvisejících s plněním této smlouvy,
  - Zvládání a monitoring rizik souvisejících s plněním této smlouvy.

### **4 Řízení kybernetických bezpečnostních incidentů:**

- Zhotovitel je povinen objednateli hlásit veškeré kybernetické bezpečnostní incidenty, které by mohli mít nějakou souvislost s:
  - informačními aktivy objednatele,
  - přístupovými údaji k informačním aktivům objednatele,
  - informacím objednatele.

- Zhotovitel je dále povinen poskytnout adekvátní součinnost při řešení kybernetických bezpečnostních incidentů a při forenzní analýze incidentů souvisejících s informačními aktivy objednatele.
- Poskytovatel je povinen objednateli hlásit veškeré nestandardní chování informačních aktiv objednatele, které zjistí v rámci své servisní činnosti.
- Poskytovatel informuje objednatele o zranitelnostech servisovaných aktiv, které zjistil v rámci své servisní činnosti a které dosáhnou CVSS v3.1 basic score 6.0 a vyšší.

## **5 Bezpečnost vývojového prostředí a zdrojového kódu**

- ochrana před škodlivým kódem musí být zajištěna:
  - na pracovních stanicích vývojářů a programátorů,
  - na serverech/zařízeních, kde je uložen zdrojový kód aplikací pro editaci.
- Ke zdrojovým kódům musí být řízen přístup tak, aby k němu měli přístup pouze oprávnění vývojáři a jiné oprávněné osoby Poskytovatele.
- Přístupy ke zdrojovým kódům a jejich změny musí být monitorovány a logovány.
- Pro správu zdrojového kódu musí být použit tzv. verzovací systém.
- Zdrojové kódy systému musí být pravidelně zálohovány a zálohy pravidelně testovány na jejich obnovitelnost.
- Zdrojový kód musí být řádně dokumentován.

## **6 Zákaznický audit**

- Objednatel si vyhrazuje právo na provedení kontroly či auditu plnění požadavků a ustanovení této přílohy č. 3 smlouvy u Zhotovitele.
- V rámci kontroly či auditu u Zhotovitele se Zhotovitele zavazuje poskytnout důkaz o plnění objednatelem vybraného požadavku a to buď fyzicky přímo v provozovně Zhotovitele nebo vzdáleně pomocí elektronických prostředků.

## 7 Kryptografie:

### 7.1 Obecně

Pro šifrování, elektronické podepisování a provádění otisků dat (hashování) nesmí být použity proprietární/uzavřené algoritmy, ale ty, které jsou považovány za standardy, jejich funkcionalita je všeobecně známá.

Pokud budou v souvislosti s touto smlouvou v dílu, informačních aktivech objednatele nebo pomocných aktivech pro správu a implementaci díla použity kryptografické funkce a algoritmy, musí splňovat tyto níže uvedené požadavky, a to tam, kde je to relevantní.

### 7.2 Hashovací funkce

#### 7.2.1 Ukládání otisků hesel

- pro ukládání hesel uživatelů mohou být použity pouze tyto tzv. pomalé hashovací funkce:
  - Argon2 s funkcí Argon2id a parametry alespoň  $t=1$ ,  $m=2^{21}$ (případně  $t=3$ ,  $m=2^{16}$  pro prostředí s omezenou pamětí – podléhá schválení)
  - scrypt s parametry alespoň  $N=32768$  ( $2^{15}$ ),  $r=8$ ,  $p=1$
  - PBKDF2 s počtem iterací alespoň 100 000 a schválenou hashovací funkcí SHA-2 (viz níže)
- při hashování hesla musí být použit pseudonáhodně vygenerovaný kryptografický salt
- pro ukládání hesel nesmí být použity tzv. rychlé hashovací funkce typu MD-X, SHA-X, apod.

#### 7.2.2 Elektronické podepisování e-mailů a dokumentů

- SHA-2 (SHA-256, SHA-384, SHA-512, SHA-512/256) a SHA-3 (SHA3-256, SHA3-384, SHA3-512, SHAKE128, SHAKE256)
- Kde je možné, tak preferovat minimální délku otisku 384 bitů a vyšší

### 7.2.3 Ověřování integrity souborů

- SHA-2 (SHA-256, SHA-384, SHA-512, SHA-512/256) a SHA-3 (SHA3-256, SHA3-384, SHA3-512, SHAKE128, SHAKE256)
- Kde je možné, tak preferovat minimální délku otisku 384 bitů a vyšší

## 7.3 Asymetrická kryptografie

### 7.3.1 SSL/TLS

- verze protokolu minimálně TLSv1.2 a vyšší
- konfigurace
  - cipher suite musí být vybrána na základě serverem preferovaného pořadí
  - vyšší priority musí mít cipher suites, které obsahují varianty asymetrických algoritmů s eliptickými křivkami, např.:
    - ECDHE musí mít vyšší prioritu než DHE
    - ECDSA musí mít vyšší prioritu než DSA
  - všechny EXPORT a ANON cipher suites musí být zakázány
  - algoritmy a funkce pro výměnu klíčů
    - algoritmus pro výměnu klíčů musí podporovat Perfect forward secrecy
      - tzn., že šifrovací klíč je vyměněn mezi klientem a serverem tak, aby jej nebylo možné získat se znalostí privátního klíče serveru, např. musí být použit Diffie-Hellman (DH nebo ECDH) algoritmus
      - a navíc se musí jednat o tzv. ephemeral Diffie-Hellman (DHE, ECDHE), tzn. že pro každou session je generován nový set Diffie-Hellman klíčů
    - minimální délky klíčů:
      - pro Diffie-Hellman (DHE) - 3072 bitů
      - pro Elliptic Curve Diffie-Hellman (ECDHE) – 256 bitů
    - nesmí být použita anonymní výměna klíčů
  - algoritmy a funkce pro autentizaci
    - minimální délky klíčů:
      - RSA - 3072 bitů

- DSA – 3072 bitů
  - ECDSA - 256 bitů
- algoritmy a funkce pro symetrické šifrování
  - nesmí být použita hodnota NULL v cipher suites
  - nesmí být použity tyto šifry:
    - DES, 3DES, RC4
  - minimální délka šifrovacího klíče - 128 bitů
  - cipher suites s šiframi s větší délkou klíče musí mít větší prioritu v seznamu ciphersuites než s menší délkou klíče
- MAC (Message Authentication Code)
  - použití SHA2 funkce s minimální délkou hashe 256 bitů
  - vyšší délky otisků musí mít vyšší prioritu v cipher suites
- Certifikáty
  - minimální délka privátního klíče
    - RSA 3072 bitů
    - DSA 3072 bitů
    - ECDSA - 256 bitů
  - hash funkce pro podpis
    - SHA-2 s minimální délkou 256 bitů (případně SHA3 s délkou 256b)
  - v případě veřejně publikované webové aplikace (pokud VKB neurčí jinak)
    - webová aplikace publikovaná přes WAF (webový aplikační FW)
      - certifikát určený pro navázání komunikace mezi klientem a WAF
        - Pro doménu kr-vysocina.cz
          - musí být vydaný důvěryhodnou certifikační autoritou
          - může se jednat o wildcard certifikát (\*.kr-vysocina.cz)
          - nesmí mít platnost delší než 1 rok
          - wildcard certifikáty musí být uloženy pouze na WAF
        - Pro ostatní domény (mimo kr-vysocina.cz)

- Může být vydaný Let's encrypt certifikační autoritou
  - Může se jednat o DV certifikát
  - nesmí mít platnost delší než 1 rok
- certifikát určený pro navázání komunikace mezi WAF a aplikací
  - je vydaný interní certifikační autoritou
  - je možné použít multi-domain certifikát
  - Nesmí mít platnost delší než 1 rok
- Webová aplikace publikovaná mimo WAF
  - Nesmí být použit wildcard certifikát druhého a nižšího řádu
    - Je přípustné použít wildcard certifikát čtvrtého a vyššího řádu, pakliže certifikát bude uložen pouze na 1 místě (VM)
  - Může se jednat o DV certifikát
  - Certifikát nesmí mít platnost delší než 1 rok
  - Může být vydaný Let's encrypt certifikační autoritou

### 7.3.2 TLS cipher suites

- Doporučené cipher suites (v doporučeném pořadí), které naplňují výše zmíněné požadavky
- TLS1.3:
  - TLS\_AES\_256\_GCM\_SHA384
  - TLS\_CHACHA20\_POLY1305\_SHA256
  - TLS\_AES\_128\_GCM\_SHA256
  - TLS\_AES\_128\_CCM\_SHA256
  - TLS\_AES\_128\_CCM\_8\_SHA256
- TLS1.2:
  - "TLS\_ECDHE\_ECDSA\_WITH\_AES\_256\_GCM\_SHA384"
  - "TLS\_ECDHE\_ECDSA\_WITH\_AES\_128\_GCM\_SHA256"
  - "TLS\_ECDHE\_ECDSA\_WITH\_ARIA\_256\_GCM\_SHA384"
  - "TLS\_ECDHE\_ECDSA\_WITH\_ARIA\_128\_GCM\_SHA256"
  - "TLS\_ECDHE\_ECDSA\_WITH\_CAMELLIA\_256\_GCM\_SHA384"

- "TLS\_ECDHE\_ECDSA\_WITH\_CAMELLIA\_128\_GCM\_SHA256"
- "TLS\_ECDHE\_ECDSA\_WITH\_CHACHA20\_POLY1305\_SHA256"
- "TLS\_ECDHE\_PSK\_WITH\_AES\_256\_GCM\_SHA384"
- "TLS\_ECDHE\_PSK\_WITH\_AES\_128\_GCM\_SHA256"
- "TLS\_ECDHE\_PSK\_WITH\_CHACHA20\_POLY1305\_SHA256"
- "TLS\_ECDHE\_ECDSA\_WITH\_AES\_256\_CCM\_8"
- "TLS\_ECDHE\_ECDSA\_WITH\_AES\_128\_CCM\_8"
- "TLS\_ECDHE\_ECDSA\_WITH\_AES\_256\_CCM"
- "TLS\_ECDHE\_ECDSA\_WITH\_AES\_128\_CCM"
- "TLS\_ECDHE\_RSA\_WITH\_AES\_256\_GCM\_SHA384"
- "TLS\_ECDHE\_RSA\_WITH\_AES\_128\_GCM\_SHA256"
- "TLS\_ECDHE\_RSA\_WITH\_ARIA\_256\_GCM\_SHA384"
- "TLS\_ECDHE\_RSA\_WITH\_ARIA\_128\_GCM\_SHA256"
- "TLS\_ECDHE\_RSA\_WITH\_CAMELLIA\_256\_GCM\_SHA384"
- "TLS\_ECDHE\_RSA\_WITH\_CAMELLIA\_128\_GCM\_SHA256"
- "TLS\_ECDHE\_RSA\_WITH\_CHACHA20\_POLY1305\_SHA256"

### 7.3.3 Šifrování, podepisování a autentizace

- týká se různých technologií PKI, PGP, S/MIME, SSH, apod.
- minimální délka klíče
  - algoritmus DSA – 3072 bitů
  - algoritmus RSA - 3072 bitů (s využitím schéma PSS)
  - algoritmus ECDSA - 256 bitů
- Ověřování (např. SSH klíče)
  - délka klíče minimálně 3072 bitů u RSA a DSA algoritmů
  - délka klíče minimálně 256 bitů u algoritmů používajících eliptické křivky (např. ECDSA, Ed25519)

### 7.4 Symetrická kryptografie

- Mohou být použity tyto šifry (preferance dle tohoto pořadí):
  - AES, Camellia, Serpent, ChaCha20, Twofish, Snow2.0, Snow 3G

- nesmí být použity tyto šifry:
  - DES, 3DES, RC4, Blowfish, Kasumi
- minimální délka šifrovacího klíče - 256 bitů
  - ve výjimečných, odůvodněných a schválených případech může být délka klíče 128 nebo 192 b
  - pro šifru Chacha20 minimálně 256 bitů a se zatížením klíče menším než 256 GB
- nesmí být použity tyto módy pro ochranu integrity:
  - HMAC-SHA1, CBC-MAC-X9.19