

Smlouva o poskytování servisních služeb

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

Evidenční číslo příjemce: **SON/OINF/009/26**

Evidenční číslo poskytovatele: **49/2026**

Jihočeský kraj

se sídlem: U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice
zastoupený: MUDr. Martinem Kubou, hejtmanem kraje
IČO: 70890650
DIČ: CZ70890650
bankovní spojení: 199783072/0300 ČSOB, a.s. pobočka České Budějovice
dále též „příjemce či objednatel“

a

Sdružení T-MAPY a GEOREAL pro NÚAP JČK

jednající: společností T-MAPY spol. s r.o., vedoucím společníkem sdružení
se sídlem: Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové
zastoupený/á: Ing. Jiřím Bradáčem, jednatelem T-MAPY spol. s r.o.
IČO: 47451084
DIČ: CZ47451084
bankovní spojení: ČSOB, a.s., pobočka Hradec Králové, číslo účtu: 8688743/0300
dále též „poskytovatel“ či „dodavatel“

společně též „smluvní strany“

uzavírají níže uvedeného dne tuto smlouvu o poskytování servisních služeb.

1 Předmět smlouvy

1.1 Poskytovatel touto smlouvou zavazuje poskytovat příjemci servisní služby na zařízeních příjemce v rozsahu a za podmínek specifikovaných v příloze smlouvy (dále též „servisní služby“), a příjemce se zavazuje za tyto servisní služby zaplatit sjednanou cenu.

2 Cena za služby a platební podmínky

2.1 Cena za servisní služby celé období, dle článku 3.2, činí: **960 000,- Kč bez DPH**. Sazba DPH bude ke kupní ceně připočtena v souladu s příslušnými právními předpisy.

Období poskytování servisních služeb:	Cena bez DPH v Kč:
01.09.2026 - 31.12.2026	240 000,- Kč
01.01.2027 - 31.12.2027	720 000,- Kč

2.2 Cena bude zaplacená zpětně, za celé uplynulé období poskytování služeb.

2.3 Cena je konečná a zahrnuje veškeré náklady spojené s poskytováním servisních služeb.

2.4 Cena bude uhrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavené poskytovatelem, a to po uplynutí celého období, za které má být cena placena. Poskytovatel je povinen vystavit fakturu do 10 dnů ode dne uplynutí takového období. Splatnost faktury je 14 dnů ode dne jejího doručení příjemci.

2.5 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:

- číslo smlouvy,
- předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
- označení banky a čísla účtu, na který musí být zaplacen,
- lhůtu splatnosti faktury,
- datum uskutečnitelného zdanitelného plnění shodné s datem poskytování servisních služeb,
- název, sídlo, IČO a DIČ příjemce a poskytovatele včetně údajů o zápisu do OR,
- jméno osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.

- 2.6 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 přerušuje 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 Smlouva na poskytování servisních služeb je uzavírána na dobu určitou, od 01.09.2026 do 31.12.2027.

4 Podmínky poskytování servisních služeb

- 4.1 Smluvní strany si budou poskytovat vzájemnou součinnost potřebnou pro splnění závazků plynoucích ze smlouvy.
4.2 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.
4.3 Pracovníci poskytovatele jsou povinni dodržovat vnitřní předpisy příjemce a pokyny zaměstnanců příjemce týkající se pohybu v prostorách příjemce, anebo přístupu k infrastruktuře příjemce.
4.4 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.
4.5 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.
4.6 Poskytovatel bere na vědomí skutečnost, že informační systém „Geoportál JČK“ je z pohledu objednatele evidován jako informační systém veřejné správy dle zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Poskytovatel se v této souvislosti zavazuje dodržovat povinnosti vyplývající z tohoto zákona a souvisejících prováděcích vyhlášek včetně vytvoření provozní dokumentace dle vyhlášky č. 360/2023 Sb., o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy a její údržbu v čase.

5 Smluvní pokuta a úrok z prodlení

- 5.1 Dostane-li se poskytovatel do prodlení s odstraněním vady dle článku 3.1 a 4 přílohy č. 1, je povinen uhradit příjemci za každý jednotlivý případ smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč, a to za každý započatý pracovní den prodlení.
5.2 Výše uvedenými ustanoveními není dotčeno právo na náhradu škody.

6 Komunikace mezi stranami

- 6.1 Ve věcech odborných, technických a reklamace servisních služeb jsou určeny následující kontaktní osoby.

Na straně příjemce:

Mgr. Tomáš Pokorný, pokornyt@kraj-jihocesky.cz, 386 720 502
Mgr. Denisa Cejpková, cejpkova@kraj-jihocesky.cz, 386 720 114
Ing. Romana Vačkářová, vackarova@kraj-jihocesky.cz, 386 720 387
Ing. František Beránek, beranek@kraj-jihocesky.cz, 386 720 500
Ing. Vítězslav Kubal, kubal@kraj-jihocesky.cz, 386 720 494

Na straně poskytovatele:

Ing. Petr Šebesta, petr.sebesta@tmapy.cz, 606 760 278
Ing. Jaroslav Lux, jaroslav.lux@tmapy.cz, 608 218 605
Ing. Pavlína Antlová, pavlina.antlova@tmapy.cz, 602 631 418
Bc. Jonáš Častulík, jonas.castulik@tmapy.cz, 720 993 566

7 Ukončení smlouvy

- 7.1 Tuto smlouvu je možné ukončit dohodou smluvních stran.
7.2 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 poskytovatele, 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.

- 7.3 Odstoupení musí být písemné, a je účinné okamžikem doručení druhé smluvní straně. V takovém případě se smlouva ruší od počátku.
- 7.4 Smlouvu je možné ukončit výpovědí. Výpověď musí být písemná a nemusí být odůvodněná. Výpovědní doba činí 1 měsíc, a začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

8 Vyšší moc

- 8.1 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním povinností stanovených touto smlouvou, pokud bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost (dále jen „vyšší moc“).
- 8.2 Za vyšší moc ve smyslu této smlouvy se považují mimořádné okolnosti bránící dočasně nebo trvale splnění v ní stanovených povinností, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné smluvní strany a jestliže nemohly být tyto okolnosti nebo jejich následky povinnou smluvní stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat (§ 2913 odst. 2 občanského zákoníku).
- 8.3 Za vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních, zejména hospodářských poměrů povinné smluvní strany, a dále překážky plnění, které byla tato smluvní strana povinna překonat nebo odstranit podle této smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů, nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolnosti, které se projevily až v době, kdy byla povinná smluvní strana již v prodlení, ledaže by se jednalo o prodlení s plněním zcela nepodstatné povinnosti nemající na ostatní plnění ze smlouvy vliv.
- 8.4 Za vyšší moc se rovněž nepovažuje okolnost, o které mohla a měla povinná smluvní strana při uzavírání smlouvy předpokládat, že patrně nastane, ledaže by oprávněná smluvní strana dala najevo, že uzavírá smlouvu i přesto, že tato překážka může plnění smlouvy ohrozit, nebo jestliže o této okolnosti oprávněná smluvní strana nepochybně věděla a povinnou stranu na ni neupozornila, i když musela důvodně předpokládat, že není tato okolnost povinné smluvní straně známa.

9 Závěrečná ujednání

- 9.1 Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky.
- 9.2 Smlouva je uzavírána smluvními stranami elektronicky. Pokud bude smlouva uzavřena v listinné podobě, bude vyhotovena ve 2 stejnopisech, kdy každá ze stran obdrží 1 vyhotovení.
- 9.3 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.
- 9.4 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Zveřejnění zajistí příjemce.
- 9.5 Objeví-li se rozpor mezi zněním ustanovení smlouvy a zněním textu přílohy, má přednost text smlouvy.
- 9.6 Strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují své podpisy.
- 9.7 Součástí této smlouvy jsou následující přílohy.
- Příloha č. 1- Popis servisních služeb
 - Příloha č. 2- Bezpečnostní pravidla pro poskytovatele
 - Příloha č. 3- Ochrana a zpracování osobních údajů

V Českých Budějovicích dne

V Praze dne

.....
Za příjemce

MUDr. Martin Kuba, hejtman kraje

.....
Za poskytovatele

Ing. Jiří Bradáč, jednatel T-MAPY spol. s r.o.

Příloha č. 1- Popis servisních služeb:

Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (dále také jen Dohoda, SLA, Podmínky technické podpory nebo jen Podmínky)

1 Předmět SLA

1.1. Předmětem této Dohody je zajištění bezproblémového provozu a užívání předmětného softwarového vybavení a poskytování služeb technické podpory a dalších souvisejících služeb k programovému vybavení uvedeném v této příloze.

2 Slovníček pojmů, typy a výčet aplikací

2.1 Slovníček pojmů

a) Lhůty, časy

- pracovní dny (pd) ... veškeré dny mimo dny pracovního volna, pracovního klidu a státem uznané svátky
- pracovní hodiny (ph) ... hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin

b) Typy aplikací

- Standardní aplikace (S) ... standardní aplikace je součástí portfolia aplikací poskytovatele, jejichž vývoj je průběžný a řízený interním vývojovým plánem poskytovatele. Updaty a upgrady standardních aplikací jsou dodávány průběžně.
- Uživatelská aplikace (U) ... uživatelské aplikace jsou vyvíjeny na základě individuálních požadavků příjemce, nejsou součástí centrálního vývojového plánu poskytovatele. Updaty a upgrady uživatelských aplikací nejsou průběžně dodávány, tyto aplikace jsou dále rozvíjeny pouze na základě individuálních požadavků příjemce a samostatných smluvních ujednání.

Ve výčtu aplikací musí být u každé aplikace uveden její typ (S, U).

c) Ostatní

- Helpdesk ... portál Helpdesku provozovaný poskytovatelem obsahující evidenci požadavků, obecně sdílené dokumenty, dokumentaci k software a diskusní fórum, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a případně další oběma stranami dohodnuté osoby příjemce a poskytovatele.
- Požadavek ... požadavkem se rozumí jakékoli zadání ze strany příjemce provedené záznamem v evidenci požadavků systému helpdesk poskytovatele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.

2.2 Výčet aplikací

Softwarový produkt	Specifikace	Typ aplikace
Evidenční aplikace	Evidence ÚPD, ÚS	S
	Poskytovatelé	S
	Pasporty	S
	Jevy	S
	Aktualizační balíčky	S
	Požizovatelé Územní působnost	S
	Úplné aktualizace	S
	Administrace oprávnění k aktualizaci	S
ETL pro aktualizace dat ÚAP		S
Výdejní modul	grafické rozhraní, ETL nástroje	S
Orchard	Správa portálu	S
Integrační služby na aplikace ÚAP	webové služby pro poskytování informací z Geoportálu	S
	webová služba na příjem dat do ETL pro aktualizace dat ÚAP	S
Integrace na iLAS/iKAS	denní synchronizace s interní DB	S
Správa datových modelů		S

Rozsah a funkcionality aplikací odpovídají nejnovějšímu stavu v rámci plnění předchozích smluv o dílo a následných upgradů/rozvoje (SON/OINF/026/14, SDL/OINF/006/16, SDL/OINF/005/18, SDL/OINF/017/18, SDL/OINF/015/19 a 78/2020), nedošlo-li k odstranění aplikací či částí z Geoportálu.

3 Katalog služeb

3.1 Služby podpory budou prováděny průběžně v tomto rozsahu:

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Vzdálená konzultace, hotline, helpdesk	Poskytovatel zajistí hotline. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu či e-mailu. Poskytovatel zajistí helpdesk, služba je přístupná na adrese https://helpdesk.tmapy.cz Poskytovatel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním předmětného programového vybavení.	Údržba a posilování potřebné úrovně znalostí a dovedností uživatelů a správců programového vybavení nezbytné ke správnému užívání tohoto programového vybavení
Udržování souladu s platnou legislativou	Provádění zásahů do předmětného programového vybavení nezbytných pro zajištění jeho souladu se související platnou legislativou a jejich bezplatná implementace a nasazení ze strany poskytovatele do provozního prostředí příjemce v rámci technické podpory.	Zajištění potřebné podpory, programového vybavení a procesů uživatelů vázaných na legislativu
Dodávka updatů/upgradů standardních agend	Nabídka, dodávka upgradů a updatů agend vzniklých vlastní činností Poskytovatele u standardních agend nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci technické podpory. Bude-li k provozním serverům zajištěn vzdálený přístup pro pracovníky Poskytovatele, budou tyto upgrady či updaty implementovány do provozního prostředí bezplatně v rámci technické podpory.	Údržba předmětných agend v nejaktuálnějších verzích pro jejich optimální a plnohodnotné využití uživateli. Příjemce má právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého Poskytovatelem. Příjemce není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout
Řešení incidentů	Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů.	Údržba předmětných agend ve stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli
Řešení bezpečnostních incidentů	Součinnost a řešení kybernetických bezpečnostních událostí (KBÚ) nebo kybernetických bezpečnostních incidentů (KBI). Příprava podkladů a písemných zpráv pro zaměstnance příjemce zapojené v systému řízení bezpečnosti informací a centrální orgány v oblasti bezpečnosti informací (NÚKIB).	Údržba předmětných agend ve stavu umožňujícím jejich bezpečné plnohodnotné využití koncovými uživateli bez negativních dopadů na bezpečnost informačního systému a prostředí příjemce.
Zálohování konfigurací programového vybavení zákazníka na straně Poskytovatele	Poskytovatel bude svými prostředky zálohovat konfigurace programového vybavení tak, jak je implementováno na straně Příjemce.	Zajištění možnosti rychlého obnovení posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu
Aktualizace produktů třetích stran	Aktualizace OS a programových komponent nevyvíjených poskytovatelem, a to maximálně dvě verze zpět oproti aktuálním verzím.	Zajistit aktuální verze databází, operačních systémů a dalších využívaných programových komponent

3.2 Další vývoj programového vybavení na základě individuálních požadavků Příjemce a další činnosti nad rámec výše specifikovaných služeb budou prováděny na základě samostatných smluvních ujednání.

4 Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

4.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této dohody v časech a lhůtách podle následujících tabulek:

S ... Standardní podpora

Kategorie požadavku	Pokrytí služby	Lhůta pro zahájení prací na řešení požadavku (reakční lhůta)	Lhůta pro vyřešení požadavku
Havárie	9x5, tj. v pracovních hodinách	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě
Porucha		bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 48 hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu nejpozději však do 10 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě
Ostatní požadavky		ve lhůtě uvedené v oznámení požadavku a dohodnuté mezi smluvními stranami	

- 4.2. Reakcí pro účely stanovení a sledování lhůty pro zahájení prací na řešení požadavku se rozumí vyvinutí veškerého úsilí poskytovatele k odstranění závady. Reakcí se rozumí i zahájení vzdáleného řešení problému prostřednictvím poskytnutí kvalifikovaného poradce. Reakce je považována za doloženou okamžikem změny stavu z „nezahájeno“ na „v řešení“, případně jiné adekvátní změny stavu na záznamu závady v Helpdesku. V případě nedostupnosti systému Helpdesk je třeba reakci ze strany poskytovatele doložit jiným prokazatelným a ze strany příjemce zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě příjemce apod.).
- 4.3. Pokud si řešení požadavku vyžádá fyzický zásah zástupce poskytovatele u příjemce, poskytovatel nahlásí potřebu součinnosti a příjemce oprávněně požadovanou součinnost zajistí. Je-li požadavek na fyzický zásah poskytovatele vznesen příjemcem, je zástupce poskytovatele povinen k řešení nastoupit do 18 pracovních hodin od předání požadavku příjemce, není-li v konkrétním případě sjednána či jinak stanovena jiná lhůta.
- 4.4. V jakémkoli ujednání o výčtu aplikací a kalkulaci ceny služeb musí být uvedena varianta/úroveň podpory (standardní, rozšířená).
- 4.5. Není-li uvedeno jinak, je Poskytovatel povinen informovat příjemce prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, a to nejdéle do lhůty pro zahájení prací na odstranění závady dle příslušné úrovně podpory.
- 4.6. Uhrazením smluvních pokut není dotčeno právo příjemce na náhradu škody, v rozsahu, ve kterém škoda přesáhne smluvní pokutu.

5 Postup pro oznamování a řešení závad a ostatních požadavků

- 5.1. Nahlášení incidentu nebo jiného požadavku (dále jen požadavek)
- 5.1.1. Příjemce zajistí nahlášení požadavku, a to prostřednictvím služby Helpdesk poskytovatele na adrese <https://helpdesk.tmapy.cz>. Přístup ke službě Helpdesk bude zřízen bezprostředně po podpisu smlouvy spolu s nadefinováním a zaškolením oprávněných osob ze strany příjemce.
- 5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahlašují jedním náhradním způsobem, a to
- telefonicky na č.: 720 892 621, kontaktní osobou je primární oprávněná osoba poskytovatele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle odst. 8.
 - e-mailem na adresu info@tmapy.cz
 - písemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové
- 5.1.3. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., musí takové hlášení obsahovat minimálně tyto informace:
- datum a čas nahlášení požadavku
 - popis požadavku
 - stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.)
 - Kategorii incidentu stanovenou příjemcem nesmí poskytovatel změnit bez souhlasu příjemce. Poskytovatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržené kategorie incidentu pro incidenty nahlášené příjemcem.
 - požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
 - jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce příjemce/poskytovatele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci
 - jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele incidentu/požadavku
- 5.1.4. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., oprávněná osoba poskytovatele (není-li dohodnuto jinak) je následně povinna zaevidovat všechny takovéto požadavky do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

- 5.2. Každý požadavek musí být zařazen do jedné z následujících kategorií:
- Havárie – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy
 - Porucha – střední vada, která způsobuje problémy při využívání a provozování programového vybavení nebo jeho části, ale umožňuje tento provoz a nemá vliv na kvalitu výstupů ze systému
 - Ostatní požadavek – požadavek, který nemá povahu oznámení incidentu
- 5.3. Potvrzení přijetí požadavku.
Potvrzení přijetí hlášení o požadavku provádí oprávněný pracovník poskytovatele prostřednictvím nástrojů služby Helpdesk. Pokud je z důvodu nedostupnosti Helpdesku použit náhradní způsob komunikace, pak potvrzení přijetí požadavku adresuje poskytovatel na adresu osoby, která požadavek nahlásila i na adresu osoby, která má podat podrobnější informace o požadavku i na adresu oprávněné osoby příjemce. V případě hlášení požadavku poskytovatelem zašle poskytovatel zprávu také oprávněné osobě příjemce.
- 5.4. Stanovení termínu požadavku.
Na základě nahlášení požadavku stanoví poskytovatel po dohodě s příjemcem závazný termín vyřešení požadavku, nevyplývají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a časů a lhůt sjednaných touto dohodou (viz odst. 4.).
- 5.5. Řešení požadavku.
Poskytovatel vyvine maximální úsilí, aby vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v souladu s touto dohodou. V odůvodněných případech může poskytovatel písemně požádat o prodloužení termínu vyřešení požadavku. Příjemce po zvážení důvodů tuto žádost v případě opodstatnění může akceptovat.
- 5.6. Vyřešení požadavku.
Vyřešení požadavku poskytovatel oznámí změnou příslušného parametru v záznamu služby Helpdesk, případně nahlásí e-mailem, případně i telefonicky oprávněné osobě příjemce
- 5.7. Kontrola funkčnosti systému nebo aplikací.
Veškeré změny, opravy, nové verze apod. budou implementovány nejprve v testovacím prostředí. Příjemce na testovacích serverech zkontroluje funkčnosti systému, popř. aplikací, kterých se závada/požadavek týkal a informuje zpětně poskytovatele, zda je závada odstraněna, zda je požadavek vyřešen.
- není-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, pokračuje poskytovatel v řešení problému
 - je-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, provede poskytovatel synchronizaci dotčených aplikací z testovacího prostředí na produkční prostředí.
- V případě neexistence testovacího prostředí jsou změny, opravy či nové verze implementovány přímo v prostředí produkčním. Tato implementace se řídí individuálně sjednanými implementačními pravidly.
- 5.8. Poskytovatel zapíše závadu do „Deníku závad“, požadavek do „Deníku požadavků“. Tyto deníky nahrazuje databáze služby Helpdesk zpřístupněná oprávněným osobám obou stran.
- 5.9. Případné stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných poskytovatelem dle této dohody se řeší obdobně jako jakýkoli jiný požadavek.

6 Doba platnosti, řízení změn dohody o úrovni služeb

- 6.1. Doba platnosti této Dohody o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení se řídí dobou platnosti příslušné Smlouvy o technické a servisní podpoře.
- 6.2. Obsah a podmínky této Dohody o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení se přezkoumávají v periodě dohodnuté smluvními stranami, minimálně však jedenkrát ročně. O přezkoumání se provede zápis, ze kterého musí vyplývat dohoda smluvních stran o ponechání či změně obsahu a podmínek Dohody.
- 6.3. Obsah a podmínky této Dohody o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení mohou být přezkoumány i kdykoli mimo dohodnutou periodu na základě podnětu kterékoli ze smluvních stran.

7 Způsob komunikace a vykazování ve věci dohody o úrovni služeb

- 7.1. Není-li smluvními stranami dohodnuto jinak, je komunikace ve věci obsahu a podmínek této dohody o úrovni služeb vedena oprávněnými osobami uvedenými v odst. 8 této dohody.
- 7.2. O jakékoli komunikaci související mající za následek změnu či upřesnění obsahu a podmínek této dohody musí být zpracován písemný zápis. Zápis zpracovává oprávněná osoba poskytovatele, nedohodnou-li se strany jinak.
- 7.3. O činnostech provedených v rámci realizace služeb dle této dohody budou vedeny výkazy, a to formou záznamu o řešení požadavku v evidenci požadavků portálu Helpdesk poskytovatele či samostatného sdíleného dokumentu na Helpdesku poskytovatele.
- 7.4. Veškeré dokumenty (zápisy, výkazy, související dokumentace apod.) jsou mezi smluvními stranami sdíleny prostřednictvím portálu Helpdesku poskytovatele – viz také odst. 5.
- 7.5. Je-li v okamžiku potřeby výměny či sdílení dokumentů Helpdesk nedostupný, jsou dokumenty komunikovány jinou cestou (e-mailem, poštou apod.), oprávněná osoba poskytovatele (není-li dohodnuto jinak) je však povinna vložit všechny dokumenty do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

8 Oprávněné osoby

Ve věci obsahu, podmínek a plnění této dohody o úrovni služeb jsou oprávněny komunikovat následující osoby:

Funkce ve vztahu k SLA	Za příjemce		Za poskytovatele	
	Jméno	Kontakt	Jméno	Kontakt
Primární oprávněná osoba	Mgr. Tomáš Pokorný	386 720 502 pokornyt@kraj-jihocesky.cz	Ing. Petr Šebesta	606 760 278 petr.sebesta@tmapy.cz
Zástupce primární oprávněné osoby	Ing. Vítězslav Kubal	387 720 494 kubal@kraj-jihocesky.cz	Petr Havelka	607 960 130 petr.havelka@tmapy.cz
Zástupce primární oprávněné osoby	Ing. František Beránek	386 720 500 beranek@kraj-jihocesky.cz	Ing. Jaroslav Lux	608 218 605 jaroslav.lux@tmapy.cz

9 Práva a povinnosti příjemce

- 9.1. Příjemce se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Příjemce se zejména zavazuje předávat Poskytovateli potřebné nebo důvodně Poskytovatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit Poskytovateli vzdálený přístup na provozní server. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.
- 9.2. Příjemce zajistí Poskytovateli pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Příjemce odpovídá za to, že řádný průběh prací Poskytovatele nebude rušen zásahy třetích osob.
- 9.3. Příjemce je povinen informovat Poskytovatele o všech opatřeních a zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

10 Práva a povinnosti poskytovatele

- 10.1. Poskytovatel se zavazuje do 30 dnů od uvolnění nové verze, upgrade či update softwarového vybavení, na které se vztahuje tato technická podpora dohodnutým a prokazatelným způsobem informovat příjemce a nabídnout možnost a podmínky implementace.
- 10.2. Poskytovatel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky příjemce ke způsobu provádění služeb.

Příloha č. 2- Bezpečnostní pravidla pro dodavatele (poskytovatel dle označení smlouvy)

Cílem těchto bezpečnostních pravidel je snižování kybernetických rizik a zvyšování účinnosti bezpečnostních opatření chránící Aktiva Jihočeského kraje a Krajského úřadu Jihočeského kraje (dále jen „**Objednatel**“), ke kterým mají přístup Dodavatelé.

1. Základní odpovědnosti Dodavatele

Dodavatel řešení:

Je povinen postupovat v souladu s platnými právními předpisy, zejména pak v souladu s požadavky vyplývajícími pro objednatele, jakožto poskytovatele regulované služby v režimu vyšších povinností Informačního systému, ze Zákona a Vyhlášky a reflektovat případné novely uvedených právních předpisů či novou právní úpravu;

- a. Odpovídá za své řešení/dodávku/správu tak, aby respektovalo požadavky na bezpečnost Objednatel, zabránilo bezpečnostním incidentům a krizovým situacím;
- b. Odpovídá za dodávku a implementaci řešení v požadované kvalitě i z pohledu bezpečnosti.
- c. Je povinen zajistit, aby předmět plnění nebyl nevyhovující z hlediska informační bezpečnosti, přičemž za nevyhovující je považováno jakékoli plnění, které obsahuje technologie/klíčové prvky, vůči jejichž výrobcům příslušný správní orgán vydal opatření v souladu se Zákonem, a které dle analýzy rizik představují vysoké riziko;
Je povinen provádět analýzu a hodnocení rizik informační infrastruktury, která je součástí předmětu Smlouvy (dodávaného řešení) a na základě výsledků navrhovat a předkládat Objednateli ke schválení opatření na minimalizaci nebo odstranění zjištěných rizik;
- d. Je povinen zabezpečit veškerý přenos dat a informací z pohledu bezpečnostních požadavků na jejich důvěrnost, integritu a dostupnost během poskytování plnění pro Objednatele;
- e. Ručí za trvalé zachování mlčenlivosti všech svých pracovníků i po ukončení smluvního vztahu s Objednatelem.

2. Řízení přístupu k ICT/IS

1. Přihlášení Dodavatele do sítě Objednatele musí podléhat kontrole přístupu na základě autorizace po předchozí autentizaci.
2. Dodavatel se zavazuje, že před připojením koncového zařízení, mobilní koncového zařízení nebo aktivního síťového prvku jako síťové switche, WiFi access pointy, routery či huby do počítačové sítě zažádá o schválení připojení kontaktní osobu na straně Objednatele.
3. Dodavatel se zavazuje, že vzdálený přístup do systému Objednatele bude vždy uskutečněn pouze prostřednictvím zabezpečeného připojení VPN.
4. Dodavatel se zavazuje, že bez zbytečného odkladu deaktivuje všechny nevyužívané zakončení sítě anebo nepoužívané porty aktivního síťového prvku.
5. Dodavatel se zavazuje, že nebude instalovat a používat zejména typy nástrojů Keylogger, Sniffer, Analyzátor zranitelností a Port Scanner, Backdoor, rootkit a trojský kůň nebo jinou podobu malware.
6. Dodavatel se zavazuje zajistit, aby osoby podílející se na poskytování plnění Objednatele, kteří přistupují do interní sítě nebo informačního systému Objednatele, měli v externím zařízení typu notebook/počítač aplikovány bezpečnostní záplaty a nainstalovanou, spuštěnou a aktualizovanou antivirovou ochranu.
7. Dodavatel se zavazuje, že udělený přístup nesmí být sdílen více zaměstnanci Dodavatele nebo Poddodavatele.
8. Dodavatel bere na vědomí, že v případě neúspěšných pokusů o autentizaci uživatele (osoby za stranu Dodavatele) může být příslušný účet zablokován a řešen jako bezpečnostní incident a mohou být uplatněny příslušné postupy zvládnání bezpečnostního incidentu.

3. Kontrola a Audit dodavatele

1. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednatele veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti vyplývající z těchto pravidel, jakož i ze Zákona a Vyhlášky, a za tímto účelem se zavazuje umožnit Objednatele provedení kontrol, včetně auditů prováděných Objednatele či auditorem, kterého Objednatele k auditu pověří, a poskytne k těmto kontrolám a auditům veškerou potřebnou součinnost.
2. Dodavatel je povinen Objednatele zpřístupnit veškerou potřebnou dokumentaci pro účely kontroly či auditu, zejména výčet technických a organizačních opatření.
3. Dodavatel má povinnost určit svého zástupce (případně své zástupce), který bude po dobu provádění kontroly či auditu přítomen.
4. Dodavatel je dále povinen umožnit provedení kontroly či auditu i ze strany dozorových orgánů (např. Národnímu úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost, PČR atd.)

5. Dodavatel se zavazuje umožnit Objednateli provést po vzájemné dohodě v rozsahu předmětu plnění testy dostupnosti, důvěrnosti a integrity dat, informací a jiných zdrojů Dodavatele, které jsou využívány k poskytování předmětu plnění, a poskytnout potřebnou součinnost;
6. Dodavatel se zavazuje zajistit bezodkladné odstranění zjištěných nedostatků a nesouladu s těmito Bezpečnostními požadavky.

4. Ochrana před škodlivým softwarem

Dodavatel je povinen:

1. Centrálně organizovat zabezpečení svých koncových stanic v připojeních do své infrastruktury (např. řízení personálních firewallů, antivirového SW atd.) a to minimálně na úrovni standardů KÚ JK. Standardy KÚ JK se řídí Zákonem a zejména Vyhláškou a dále bezpečnostními doporučeními NCKB pro administrátory v aktuálně platné verzi. Dodavatel by měl v přiměřené míře splňovat požadavky uvedených dokumentů.
2. Obsahem antivirové ochrany jsou taková opatření technického a administrativního charakteru, která vedou k detekci a následnému odstranění infiltrujícího software u všech prostředků provozovaných v rámci infrastruktury dodavatele.
3. Dodavatel musí na své straně definovat zásady bezpečného užívání Internetu a s těmito zásadami seznámit veškerý personál užívající ICT prostředky infrastruktury Dodavatele.
4. Dodavatel musí na pracovních stanicích v jeho odpovědnosti zajistit bezpečné nakonfigurování prohlížečů obsahu Internetu (např. www prohlížeče).

5. Poddodavatelé

1. Dodavatel nezapojí do poskytování plnění dle této Smlouvy žádného dalšího Poddodavatele bez předchozího konkrétního nebo obecného povolení Objednatele.
2. Dodavatel je povinen předat Objednateli kontaktní údaje všech osob dodávajících systémovou a technickou podporu pro řešení.
3. Dodavatel má povinnost zajistit, že Poddodavatel bude v souladu s požadavky, které Objednatele ukládá na základě těchto Bezpečnostních pravidel Dodavatelí.
4. Dodavatel odpovídá za to, že jeho Poddodavatelé nebudou jednat v rozporu s bezpečnostními opatřeními vyplývajícími z těchto Bezpečnostních pravidel; v případě, že dojde k nedodržení těchto požadavků ze strany Poddodavatele Dodavatele, považuje se každé takové nedodržení požadavků za porušení povinnosti Dodavatele dle Smlouvy.
5. Využití třetí osoby k plnění předmětu smlouvy nebo její části nezbavuje Dodavatele odpovědnosti za případnou škodu způsobenou Objednateli.

6. Řízení změn

1. Dodavatel se zavazuje určovat významné změny, za které se považují změny, které mají nebo mohou mít vliv na kybernetickou bezpečnost a představují vysoké riziko. Dodavatel je povinen o těchto významných změnách předem informovat Objednatele.
2. U významných změn se Dodavatel zavazuje zejména:
 - i) provádět analýzu rizik;
 - ii) přijímat opatření za účelem snížení negativních dopadů těchto změn, včetně případného penetračního testování a testování zranitelnosti;
 - iii) dokumentovat jejich řízení;
 - iv) aktualizovat specifickou bezpečnostní politiku pro danou v oblast;
 - v) zajistit možnost návratu do původního stavu.
3. V případě realizace penetračního testování nebo testování zranitelnosti řešení poskytne Dodavatel Objednateli veškerou potřebnou součinnost. Dodavatel je povinen přijmout dodatečná, účinná nápravná opatření k odstranění zranitelností, které byly zjištěny v průběhu penetračního testování.

7. Řízení bezpečnostních rizik

1. Dodavatel je povinen alespoň 1x ročně provádět vlastní hodnocení rizik a kontrolu zavedených bezpečnostních opatření. O výsledku hodnocení rizik Dodavatel Objednateli předloží Zprávu o řízení kybernetických rizik, která bude minimálně pokrývat:
 - i) vyhodnocení stavu kybernetické bezpečnosti za hodnocený rok, včetně vyhodnocení souladu s těmito Bezpečnostními požadavky
 - ii) identifikaci a hodnocení rizik s vazbou na předmět plnění,
 - iii) realizovaná bezpečnostní opatření,
 - iv) nepokrytá bezpečnostní rizika a návrh opatření,
 - v) vyhodnocení bezpečnostních událostí a incidentů.

8. Monitorování činností

1. Dodavatel bere na vědomí, že veškerá jeho aktivita realizovaná v informačních systémech, může být Objednatelem průběžně a pravidelně monitorována.
2. Předmět plnění musí poskytovat auditní záznamy (logy) o činnostech v něm provedených, v rozsahu stanoveném Vyhláškou, které umožní jednoznačně určit uživatele, čas a provedenu činnost.
3. Dodavatel se zavazuje, že umožní přístup k auditním údajům (systémové a aplikační logy) v takové podobě a formátu, který je možné dále zpracovávat v rámci systému nástrojů SIEM (Security Information Event Management) a tyto bude pravidelně předávat Objednateli.

9. Zvládání kybernetických bezpečnostních incidentů

1. Dodavatel se zavazuje, že bude hlásit všechny nestandardní situace, bezpečnostní slabiny, kybernetické bezpečnostní události a incidenty včetně případů porušení zabezpečení osobních údajů bez zbytečného odkladu po jejich detekci Objednateli.
2. Hlášení KBU a KBI provádí Dodavatel telefonicky nebo e-mailem na kontakty uvedené ve smlouvě. Součástí oznámení musí být popis povahy konkrétního případu (KBU nebo KBI).
3. Pokud dojde ke kybernetické bezpečnostní události nebo ke kybernetickému bezpečnostnímu incidentu a následnému zvládnutí a vyhodnocování kybernetického bezpečnostního incidentu na straně Objednatele, poskytne Dodavatel požadovanou součinnost např.: poskytne logy a identifikační údaje (např. IP adresa, MAC adresa, HW typ, sériové číslo případně IMEI) dotyčného koncového zařízení nebo mobilního koncového zařízení, k analýze obsahu, případně bez zbytečného odkladu zrealizuje opatření požadovaná Objednatelem).
4. Dodavatel má povinnost provést analýzu příčin kybernetické bezpečnostní události nebo kybernetického bezpečnostního incidentu a navrhne opatření s cílem zamezit jeho opakování v případě, že Dodavatel bezpečnostní incident zapříčinil nebo se na jeho vzniku podílel.
5. Dodavatel má povinnost uchovávat informace o kybernetických bezpečnostních událostech a incidentech pro budoucí použití s ohledem na požadavky platné české a evropské legislativy.
6. Dodavatel se zavazuje stanovit a popsat na své straně činnosti, role a jejich odpovědnosti a pravomoci vedoucí k rychlému a účinnému zvládnutí KBU a KBI.
7. Dodavatel se zavazuje v případě vzniku KBU a následného zvládnutí a vyhodnocování KBI a/nebo v případě podezření na KBI poskytnout Objednateli součinnost a relevantní informace o podezřelém zařízení či osobě na straně Dodavatele.
8. Dodavatel bere na vědomí, že postup zvládnutí KBU nebo KBI či jiný důsledek porušení těchto Bezpečnostních pravidel, jehož příčina je na straně Dodavatele, nebude posuzován jako okolnost vylučující odpovědnost Dodavatele za prodlení s řádným a včasným plněním předmětu této smlouvy a nebude důvodem k jakékoli náhradě případné újmy Dodavateli či jiné osobě ze strany Dodavatele. Ostatní ustanovení ohledně odpovědnosti Dodavatele za prodlení obsažená v této smlouvě nejsou tímto ustanovením dotčena.

10. Akvizice, vývoj a údržba

1. Dodavatel se zavazuje zejména:
 - a. zajistit bezpečnou implementaci, inovaci, aktualizaci a testování technologií, které jsou předmětem plnění smlouvy,
 - b. předat Objednateli dokumentaci předmětu plnění minimálně v následujícím rozsahu:
 - I. dokumentace skutečného provedení,
 - II. dokumentace všech bezpečnostních nastavení, funkcí a mechanismů,
 - III. dokumentace obsahující popis autorizačního konceptu a oprávnění,
 - IV. dokumentace obsahující zálohovací a archivační postupy,
 - V. dokumentace obsahující instalační a konfigurační postupy,
 - VI. dokumentaci pro zajištění kontinuity provozu a obnovy po havárii.

11. Informační povinnost dodavatele

1. Dodavatel má povinnost bez zbytečného odkladu informovat Objednatele o významné změně ovládnutí Dodavatele podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) nebo změně vlastnictví základních aktiv, jakož i změně v oprávnění Dodavatele nakládat s aktivy, které jsou využívány k plnění předmětu Smlouvy.
2. Dodavatel má povinnost informovat Objednatele o způsobu řízení rizik, jakož i o zbytkových rizicích souvisejících s plněním předmětu Smlouvy.

12. Výměna informací

1. Dodavatel se zavazuje, že veškerý přenos dat a informací musí být dostatečně zabezpečen pomocí aktuálně odolných kryptografických algoritmů a kryptografických klíčů.
2. Dodavatel se zavazuje, že on-line transakce realizované prostřednictvím webových technologií budou chráněny SSL certifikáty.

13. Řízení kontinuity činností

1. Dodavatel zavazuje zejména:
 - i) určit minimální úroveň poskytovaných služeb přijatelnou z hlediska zajištění kontinuity poskytovaných činností;
 - ii) určit dobu obnovy chodu, během které bude po bezpečnostním incidentu obnovena minimální úroveň poskytovaných služeb dle písm. b);
 - iii) určit časové období, za které musí být zpětně obnovena data po kybernetickém bezpečnostním incidentu nebo po selhání;
 - iv) vypracovat, aktualizovat a pravidelně testovat plány kontinuity činnosti a havarijní plány související s poskytováním předmětu plnění.
2. Objednatel má oprávnění zapojit Dodavatele do řízení kontinuity činností, a to zejména oprávnění k zahrnutí Dodavatele do plánu kontinuity činností včetně jeho testování, který souvisí s daným IS a včetně souvisejících služeb a/nebo zahrnutí Dodavatele do havarijního plánu Objednatele.
3. Dodavatel předloží Objednateli metodiku zálohování a obnovy dat ve formě zálohovacího plánu, testovacího scénáře obnovy dat, systému evidence, zajištění integrity a autenticity zálohovacího média. Záloha jako taková musí být šifrována.

14. Ošetření výjimek

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

15. Likvidace dat

1. Pokud v rámci plnění předmětu Smlouvy má Dodavatel povinnost k mazání dat a k likvidaci technických nosičů a/nebo provozních údajů a/nebo informací a jejich kopií, postupuje vždy v souladu s pravidly pro mazání dat a v souladu se způsoby likvidace technických nosičů informace, provozních údajů, informací a jejich kopií na základě tabulky č.1. Přičemž, pokud není určena klasifikace informace, bude použit způsob likvidace pro důležitost aktiva kritickou.

16. Povinnosti při ukončení smlouvy

1. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace, účastnit se jednání s Objednateli a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s provozem, podporou a rozvojem předmětu Smlouvy na Objednatele a/nebo nového dodavatele, ke kterému dojde po skončení účinnosti této Smlouvy, a to vše dle pokynů Objednatele (dále jen „Ukončení smlouvy“).
2. Dodavatel se zavazuje za tímto účelem vypracovat a nejpozději spolu s provozní dokumentací ke každému předávanému dílčímu plnění předat Objednateli dokumentaci, která bude stanovovat postup při Ukončení smlouvy (dále jen „Plán“). Dodavatel se zavazuje Plán po dobu trvání této Smlouvy průběžně aktualizovat a Objednatele vždy při změně jakékoliv skutečnosti uvedené v Plánu předat aktualizovanou verzi Plánu zohledňující tuto změnu.

Dodavatel se zavazuje umožnit min. 1 x ročně provést export dat v Objednatelem odsouhlasené struktuře, současně předá Objednateli popis struktury dat v podobě, která bude pro Objednatele čitelná a pochopitelná a umožní Objednateli import dat do jiného Objednatelem vybraného systému/řešení.
3. Dodavatel je povinen poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po ukončení této Smlouvy.
4. Strany se dohodly, že cena za vypracování Plánu a poskytnutí plnění nezbytného k realizaci Plánu je součástí ceny dle této Smlouvy.

17. Závěrečná ustanovení

1. Tato Bezpečnostní pravidla jsou v souladu s platnými právními předpisy České republiky. Pokud se jakékoli ustanovení těchto Bezpečnostních pravidel stane neplatným či nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení těchto Bezpečnostních pravidel a rovněž Smlouvy. Strany se zavazují nahradit neplatné nebo nevymahatelné ustanovení novým ustanovením, jehož znění bude odpovídat úmyslu vyjádřenému původním ustanovením a těchto Bezpečnostních pravidel jako celkem.

18. Informace o verzi

Schváleno: Ing. Luboš Průcha, 3. zástupce ředitele Krajského úřadu Jihočeského kraje, Manažer kybernetické bezpečnosti

Datum: 16.04.2025

Tabulka č. 1

Nosič informace	Přípustný způsob likvidace podle úrovně důležitosti aktiva			
	1. Nízká	2. Střední	3. Vysoká	4. Kritická
Informace na lidsky čitelném nosiči (tištěné dokumenty, poznámky a podobně)	Odstranění: Vyhození do odpadu.	Přepsání: Začernění. Fyzická likvidace: Znehodnocení nosiče informací použitím skartovacího stroje.	Fyzická likvidace: Znehodnocení nosiče informací použitím skartovacího stroje s podélným i příčným řezem, spálením nebo rozložením.	
Mobilní zařízení (mobilní telefony, tablety)	Odstranění: Vymazání informací, reset zařízení do továrního nastavení.	Přepsání: Pro zařízení s šifrovaným úložištěm – odstranění informací a reset do továrního nastavení.	Fyzická likvidace: Rozebrání zařízení a zničení nosiče informací.	
Síťová zařízení (router, switch, modem a podobně)	Odstranění: Vymazání informací, reset do továrního nastavení.	Přepsání: Odstranění a zahlcení umělými událostmi (umělý síťový provoz, testovací tiskové úlohy a podobně.).	Fyzická likvidace: Zničení nosiče informací.	
Kancelářské vybavení (scannery, tiskárny, fax)				
Magnetická média (magnetické pásky, disky, HDD [Hard Disk Drive])	Odstranění: Smazání dat na úrovni souborového systému.	Přepsání: Přepsání dat. V případě šifrovaného média je alternativou bezpečná likvidace kryptografických klíčů	Fyzická likvidace: Zničení nosiče informací.	
Optická média (CD, DVD, HD-DVD, BLU-RAY)				
Elektronická média (flash paměti)				
Outsourcing a cloud	Přípustný způsob likvidace dat by měl být stanoven smluvním ujednáním.			
	Odstranění: Odstranění všech souborů včetně předchozích verzí.	Přepsání: Použití šifrování datových úložišť na úrovni paměťového média a bezpečná likvidace kryptografických klíčů.	Přepsání: Použití šifrování datových úložišť na úrovni paměťového média a bezpečná likvidace kryptografických klíčů uložených v certifikovaném hardware security modulu (HSM) řízená zákazníkem (například podle standardu FIPS 140-2 Level 2). Při ukončení služby bude zlikvidován vrchní přístupový klíč a data jsou přepsána.	Přepsání/fyzická likvidace: Použit způsob viz úroveň "3. Vysoká" nebo použita dedikovaná paměťová kapacita úložiště. Při ukončení služby provedena celková sanitizace všech použitých paměťových médií podle výše uvedených řádků pro úroveň kritická.
		Alternativně v případě dedikovaného paměťového média je možné data po ukončení služby přepsat.		

Příloha č. 3- Ochrana a 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 Nařízením).
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. 9 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 zaváží 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.