SERVISNÍ SMLOUVA

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

Obchodní firma: **Nemocnice Havlíčkův Brod, příspěvková organizace**

Sídlo: 580 01 Havlíčkův Brod, Husova 2624,

Zastoupená: Mgr. Davidem Rezničenkem, MHA, ředitelem

Kontaktní osoba: Bc. Jan Převrátil, tel. +420 736 458 831, jan.prevratil@onhb.cz

IČO: 00179540

DIČ: CZ00179540, plátce DPH

Bankovní spojení: účet zřízen u pobočky Komerční banky, a.s. v Havlíčkově Brodě

Číslo účtu: 17938521/0100

Příspěvková organizace zapsaná v obchodním rejstříku pod spisovou značkou Pr 876 (oddíl, vložka) vedenou u Krajského soudu v Hradci Králové

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Obchodní firma, název nebo jméno a příjmení Poskytovatele: **[bude doplněno dle krycího listu],**

se sídlem [bude doplněno dle krycího listu],

\*zast.: [\_\_\_\_\_], [\_\_\_\_\_]

IČO: [bude doplněno dle krycího listu]

DIČ: [bude doplněno dle krycího listu]

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v [bude doplněno dle OR], oddíl [bude doplněno dle OR], vložka [bude doplněno dle OR]

\*případně v jiném rejstříku: [\_\_\_\_\_]

bankovní spojení: účet číslo ………………………………….. zřízený u

……………………………….. [bude doplněno dle krycího listu]

\* Vyplnit jen, bude-li právně potřebné (dále jen **„Poskytovatel“**)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně též jako **„smluvní strany“** a každý z nich jednotlivě jako **„smluvní strana“**)

**Vzhledem k tomu, že:**

1. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu jako výsledek zadávacího řízení veřejné zakázky „Nemocnice Havlíčkův Brod – rozšíření telefonní ústředny, VZ/12/2025“ (dále jen *„****zadávací řízení****“*), a to dle nabídky Poskytovatele, která byla v tomto zadávacím řízení vybrána jako nejvýhodnější, a za podmínek uvedených v zadávací dokumentaci veřejné zakázky (dále jen „**zadávací** **dokumentace**“);
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:**

1. **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 včasně poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.
   2. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě poskytovat Objednateli komplexní servisní zabezpečení prováděním všech potřebných služeb, dodávek a plnění nezbytných pro řádné fungování doplnění telefonní ústředny o IP telefonii, dodaného objednateli na základě kupní smlouvy v rámci dané VZ (dále jen jako „servisní služby“ a „TÚ“)).
   3. Poskytovatel se zavázal dodat servisní služby Objednateli na základě Smlouvy o dílo.
   4. Servisní služby budou prováděny v následujících kategoriích (oblastech):
2. Maintenance;
3. Řešení incidentů.
   1. Specifikace jednotlivých kategorií incidentů a na ně navázaná úroveň servisních služeb jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
   2. Odstraňování záručních vad se také řídí kategoriemi incidentů a na ně vázanými úrovněmi servisních služeb dle přílohy č. 1 této smlouvy.
   3. Poskytovatel je povinen poskytovat servisní služby dle této smlouvy tak, aby dostupnost věci byla v provozní době alespoň 97% v každém kalendářním měsíci po celou dobu účinnosti této smlouvy. Výpočet skutečně dosažené dostupnosti se řídí metodikou uvedenou v příloze č. 1 této smlouvy.
4. **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 věci, 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 věci (dále jen „***incidenty***“) a v kategorii technická podpora a vývoj je Poskytovatel povinen realizovat požadavky Objednatele týkající se věci a aktualizovat (upravovat) věci v souvislosti s legislativními změnami (dále jen „***požadavky***“ nebo „***REQ***“), a to za podmínek sjednaných touto smlouvou a její přílohou č. 1.
   3. Poskytovatel je povinen po celou dobu účinnosti této smlouvy v případě poruchy věci provádět obnovu provozu, včetně načtení dat ze zálohy potřebných pro řádný chod.
   4. Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost v režimu požadované úrovně servisních služeb tak, že Poskytovatel bude disponovat potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný 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: **[bude doplněno před uzavřením**]. Objednatel stanoví kategorii incidentu a úroveň požadovaných servisních služeb dle přílohy č. 1 této smlouvy. Ve výjimečných případech mohou být incidenty nahlašovány telefonicky (tzv. ***hotline*** - dostupnost dle požadované úrovně servisních služeb) na tel. čísle **[bude doplněno před uzavřením],** 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.

* 1. Jako vyřešení incidentu je možné akceptovat dočasnou opravu věci nebo jeho části, případně obnovu dat věci ze zálohy, pokud s tím Objednatel v Service desk bude postupem dle čl. 2.9 smlouvy souhlasit.

1. **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:

* + - [bude doplněno před uzavřením]

Kontaktní osobou Objednatele je:

* + - Bc. Jan Převrátil, [jan.prevratil@onhb.cz](mailto:jan.prevratil@onhb.cz), 736 458 831
  1. Smluvní strany se zavazují při vzájemné spolupráci, na základě této smlouvy, komunikovat zejména prostřednictvím svých kontaktních osob uvedených v odstavci 3.2 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 a není třeba ji promítat do dodatku k této smlouvě.
  2. V případě, že provedením dalších služeb na základě objednávky Objednatele dojde ke změně předmětu licence, jak vyplývá z kupní smlouvy věci uzavřené mezi smluvními stranami je Objednatel povinen uzavřít s Poskytovatelem tomu odpovídající dodatek smlouvy nebo licenční smlouvu, a to nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy Poskytovatele.

1. **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 věci 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 tohoto odstavce smlouvy. Objednatel je oprávněn z dobrých důvodů žádat změnu poddodavatele. Seznam poddodavatelů, kterými Poskytovatel prokázal část kvalifikace v zadávacím řízení, vč. specifikace prokazované kvalifikace, tvoří přílohu této smlouvy. Tyto dodavatele je možné 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 smlouvy 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 smlouvy 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 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 prokazatelně alespoň pět dní před očekávanou změnou.
   14. Jedenkrát za rok trvání této smlouvy je Objednatel oprávněn vyvolat jednání Objednatele a Poskytovatele k poskytovanému plnění dle této smlouvy. Objednatel pozve Poskytovatele na společné jednání alespoň 5 pracovních dnů předem. Objednatel v pozvánce uvede zejména datum, místo, čas a program jednání. Za Poskytovatele jsou povinny se účastnit jednání osoby s příslušnou odborností ve vztahu k programu jednání. Pravidelným předmětem jednání bude zejména:
       1. Přehled o aktuálním stavu provozu IS
       2. Přehled plnění úkolů, řešení incidentů a chyb
       3. Pravidelné informování o vývojovém plánu SW (IS)
       4. Projednání případných požadavků na změny věci a servisních služeb.
2. **Cena servisních služeb, fakturace a platební podmínky**

5.1 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování servisních služeb dle této

smlouvy smluvní cenu dle čl. 5.7 smlouvy.

5.2 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. Výjimku tvoří případy, kdy byl Poskytovatel Objednatelem vyzván k výkonu služby nebo osobní účasti na jednání na dohodnutém místě mimo sídla Poskytovatele, ačkoliv by bylo možné službu vykonávat vzdáleným připojením nebo formou telekonference. V těchto případech má Poskytovatel nárok na uhrazení cestovních výdajů včetně náhrady ztraceného času během cestování. Při použití služebního vozidla je sjednána cena 14,- Kč za každý ujetý kilometr, při použití prostředků hromadné dopravy budou hrazeny náklady podle předložených dokladů

5.3 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, s výjimkou případů, kdy incident bude způsoben vnějšími událostmi a nezpůsobil jej Poskytovatel nebo osoby, s jejichž pomocí plnil svou povinnost vyplývající z této smlouvy.

5.4 Za materiál, jehož cena není zahrnuta v ceně servisních služeb v kategorii Řešení incidentů, je Poskytovatel oprávněn účtovat nejvýše cenu obvyklou. Poskytovatel se zavazuje oznámit Objednateli dopředu skutečnost, že pro vyřešení incidentu bude třeba dodat materiál, jehož cena není zahrnuta v ceně servisních služeb a sdělit mu cenu daného materiálu.

5.5 Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny bez DPH.

5.6 K ceně plnění bude připočtena DPH v příslušné výši dle platných právních předpisů účinných v okamžiku poskytování servisních služeb.

5.7 Cena za poskytování servisních služeb bude hrazena kvartálně. Objednatel se zavazuje platit sjednanou cenu na základě faktur (dále jen „**faktura**“) vystavených Poskytovatelem po uplynutí příslušného kalendářního čtvrtletí. Fakturou bude vyúčtována vždy následujícím způsobem:

* + 1. cena servisních služeb v kategorii „technická podpora a vývoj“ poskytnutých Poskytovatelem, a to dle hodinové sazby servisu **[bude doplněno Kč bez DPH dle položkového rozpočtu z nabídky]** a času skutečně, prokazatelně a účelně stráveného Poskytovatelem při poskytování těchto služeb v příslušném kalendářním čtvrtletí,
    2. paušální čtvrtletní cena (čtvrtletní paušál servisu) ve výši **[bude doplněno Kč bez DPH dle položkového rozpočtu z nabídky]** zahrnující:
    - servisní pohotovost dle čl. 2.4 této smlouvy,
    - servisní služby v kategorii „řešení incidentů“ poskytnuté Poskytovatelem v příslušném čtvrtletí,
    - servisní služby v kategorii „maintenance“ poskytnuté Poskytovatelem v příslušném čtvrtletí čtvrtletí, čtvrtletní paušál servisu se adekvátně sníží.

5.8 O poskytování servisních služeb v jednotlivých čtvrtletích je Poskytovatel povinen Objednateli zasílat výkazy k odsouhlasení. Přílohou každé faktury musí být Objednatelem odsouhlasené a potvrzené čtvrtletní výkazy poskytnutých servisních služeb pokrývající účtované kalendářní čtvrtletí. Odsouhlasená příloha je nezbytnou podmínkou pro vystavení řádné faktury.

5.9 Cena za poskytování servisních služeb dle čl. 6.7 je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli.

Veškeré vystavené faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 a násl. 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.

Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost vč. dohodnutých příloh, 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.

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.

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.

5.10 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.

5.11 Objednatel si v souladu s § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných

zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „**ZZVZ**“), vyhrazuje změnu ceny

servisních služeb takto: Cena bude na základě dohody smluvních stran každoročně zvýšena, nebo snížena o polovinu počtu procentních bodů (p. b.), kterými 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 smlouvyvyplývající z výsledků šetření ISPV (Informační systém o průměrném výdělku) uveřejněných na https://www.ispv.cz/, nebo z výsledků šetření obdobného charakteru tyto výsledky nahrazující, nebudou-li výsledky šetření ISPV dostupné. K této změně dojde nejdříve v prvním kalendářním roce následujícím po roce, ve kterém nabyla tato smlouva účinnosti. Např. bude-li meziroční změna průměrné hrubé měsíční mzdy činit 105 %, znamená to, že došlo k navýšení průměrné hrubé měsíční mzdy o 5 p. b., tzn., že cena za hodinu servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj bude zvýšena o 2,5 p.b. Ke změně ceny za hodinu servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj dojde vždy k prvnímu dni měsíce července příslušného kalendářního roku. Stejným způsobem může být změněna i cena za „čtvrtletní paušál servisu“ dle čl. 5.7 písm. b) smlouvy. Další vyhrazenou změnu závazku dle uvedeného ustanovení ZZVZ je změna ceny v důsledku zvýšení zákonné sazby DPH dle odstavce 6.14 smlouvy.

5.12 Poskytovatel čestně prohlašuje, že u něj nenastal ani jeden z případů uvedených v ust. § 109 zákona o DPH, že není nespolehlivým plátcem DPH a minimálně po dobu účinnosti této smlouvy se zavazuje

a) nejednat tak, že daň z přidané hodnoty uvedenou na daňovém dokladu, který vystaví v souvislosti s touto smlouvou a na jejím základě (dále též jen „daň“), úmyslně nezaplatí,

b) nedostat se kdykoliv v budoucnu úmyslně do postavení, kdy by nemohl daň zaplatit,

c) nevyvinout takové jednání, jímž by došlo ke zkrácení daně nebo vylákání daňové výhody.

Poskytovatel prohlašuje, že úplata za zdanitelné plnění není bez ekonomického opodstatnění zcela zjevně odchylná od obvyklé ceny ve smyslu zákona č. 151/1997 Sb., o oceňování majetku a o změně některých zákonů (zákon o oceňování majetku), ve znění zákona č. 121/2000 Sb., vše ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel se dále zavazuje, že pokud by u něj přesto některá z výše uvedených situací nastala, oznámí tuto skutečnost neprodleně Objednateli. Poskytovatel je plně srozuměn a souhlasí s tím, že bude povinen Objednateli nahradit částku jím jako ručitelem za něj vynaloženou ve smyslu ustanovení § 109 odst. 1 zákona o DPH v důsledku aplikace institutu ručení ze strany správce daně. Tato povinnost Poskytovatele platí i pro případ, kdy by se v budoucnu ukázalo, že úplata za zdanitelné plnění byla bez ekonomického opodstatnění zcela zjevně odchylná od obvyklé ceny a za předpokladu, že Objednatel správci daně doměřené DPH z takového plnění uhradil.

5.13 Faktury budou zasílány na e-mailovou adresu finanční účtárny – financniuctarna@onhb.cz

1. **Smluvní sankce**

6.1 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.

6.2 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.

6.3 Jestliže dostupnost věci klesne pod hodnotu dle odstavce 1.7 článku 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši:

* + 1. 2.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost věci nedosáhne hodnoty dle čl. 1 odst. 1.7 této smlouvy, ale dosáhne hodnoty alespoň 98,5 %;
    2. 5.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost věci nedosáhne hodnoty 98,5 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 98,0 %;
    3. 10.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost věci nedosáhne hodnoty 98,0 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 97 %;
    4. 20.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost věci nedosáhne hodnoty 97 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 96 %;
    5. 30.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost věci nedosáhne hodnoty 96 %.

6.4 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.

6.5 Poruší-li Poskytovatel povinnost smlouvy vyřešit 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.

6.6 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na 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 každou započatou hodinu prodlení.

6.7 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.

6.8 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 (tj. i nad výši sjednané smluvní pokuty) a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.

6.9 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.

6.10 Smluvní pokuta bude Poskytovatelem uhrazena do 30 dnů od prokazatelného doručení výzvy k úhradě smluvní pokuty ze strany Objednatele.

6.11 Za nesplnění kterékoliv povinnosti obsažené v příloze č. 2 této smlouvy, je objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to za každé jednotlivé porušení povinností obsažených ve výše zmíněné příloze smlouvy.

1. **Trvání a ukončení smlouvy**
   1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

7.2 Objednatel je oprávněn od této smlouvy písemně odstoupit:

* + 1. byl-li pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele;
    2. jestliže Poskytovatel nevyřeší incident Objednatele, který brání Objednateli řádnému užívání věci, a to ani v Objednatelem dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento incident Poskytovatele nejméně dvakrát upozornil
    3. pokud se opakovaně (tj. po třikrát) vyskytne během poskytování servisních služeb vada,
    4. pokud Poskytovatel neplní řádně podstatné povinnosti dle smlouvy, zejm. nezajišťuje Service desk, neprovádí Maintenance či neupdatuje či neupgraduje SW věci
    5. z dalších důvodů uvedených v této smlouvě, nebo pokud bude naplněna zákonná úprava (ust. § 2001 a násl. občanského zákoníku).

7.3 Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit, pokud je Objednatel v prodlení úhradou faktury, jíž je účtována cena servisních služeb, a svůj dluh nesplní ani po písemné   výzvě Poskytovatele v náhradní lhůtě plnění, která nesmí být kratší než 20 dnů.

7.4 Odstoupení od smlouvy se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti Poskytovatele a o sankcích, které zavazují smluvní strany i po odstoupení od této smlouvy.

7.5 Tuto smlouvu (závazek jí založený) lze vypovědět v 6 měsíční výpovědní době, která začíná běžet od prvního dne následujícího čtvrtletí po prokazatelném písemném doručení výpovědi smlouvy 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 Objednatelem dle čl. 2 této smlouvy do konce výpovědí doby je povinen vyřešit a to i po skončení výpovědní doby, a to v souladu s touto smlouvou. K výpovědi smlouvy lze přistoupit nejdříve po uplynutí 3 let ode dne jejího uzavření.

7.6 V případě výpovědi smlouvy je Poskytovatel zavázán provádět servisní služby dle čl. 8.4 smlouvy a Objednatel platit cenu za servisní služby tak, že cenu dle čl. 6 odst. 6.7 písm. b) smlouvy - „čtvrtletní paušál servisu“ bude Objednatel hradit do posledního kvartálu, ve kterém končí výpovědní doba, cenu dle čl. 6, odst. 6.7 písm. a) za všechny řádně vyúčtované hodiny servisních služeb v kategorii „Technická podpora a vývoj“ provedené v souladu s článkem 7, odst. 7.4 smlouvy.

1. **Závěrečná ustanovení**

8.1 Poskytovatel se zavazuje v rámci plnění této smlouvy nevyužívat v rozsahu vyšším než 10% hodnoty zakázky, který je:

1. fyzickou či právnickou osobou nebo subjektem či orgánem se sídlem v Rusku,
2. právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, který je z více než 50 % přímo

či nepřímo vlastněn některým ze subjektů uvedených v písmeni a) tohoto

odstavce smlouvy, nebo

1. fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, který jedná jménem nebo na pokyn některého ze subjektů uvedených v písmeni a) nebo b) tohoto odstavce smlouvy.

Poskytovatel se zavazuje v rámci plnění této smlouvy nerealizovat ani přímý ani nepřímý nákup či dovoz zboží uvedeného v Nařízení Rady (EU) č. 833/2014 ve znění poslední novely Nařízením Rady (EU) č. 2022/576 a toto nařízení i jinak plně respektovat.

8.2 Smluvní strany zrovnoprávňují formu listinné a elektronické komunikace s výjimkou právních jednání, pokud není výslovně v této smlouvě ujednáno jinak (např. ohledně reklamace vad). Smluvní strany sjednaly, že elektronické zprávy nemusí být opatřeny uznávaným elektronickým podpisem ani zasílané elektronické dokumenty nemusí být autorizovanou konverzí listinných dokumentů. Smluvní strany si budou neprodleně potvrzovat přijetí elektronické komunikace.

8.3 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy. Odpověď strany této smlouvy s dodatkem nebo odchylkou podle § 1740 odst. 3 občanského zákoníku, není přijetím nabídky na uzavření této smlouvy, ani když podstatně nemění podmínky nabídky.

8.4 Strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této smlouvy byly jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této smlouvy, ledaže je ve smlouvě výslovně sjednáno jinak.

8.5 Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá jakoukoli povinnost žádné ze stran.

8.6 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

8.7 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně předmětu této smlouvy.

8.8 Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.

* 1. Veškeré přílohy této smlouvy jsou její neoddělitelnou součástí.

8.10 V případě, že se kterékoli ustanovení této smlouvy stane neplatným, neúčinným, nebo nevynutitelným, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná, účinná, resp. vynutitelná, pokud z povahy této smlouvy nebo z jejího obsahu anebo z okolností, za nichž byla uzavřena, nevyplývá, že takové neplatné, neúčinné, resp. nevynutitelné ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu této smlouvy.

8.11 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel není oprávněn postoupit nebo zastavit pohledávku za Objednatelem z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poskytovatel není oprávněn svou pohledávku za Objednatelem z této smlouvy nebo pohledávku na zaplacení smluvní pokuty vzniklé na základě této smlouvy použít k jednostrannému započtení na pohledávku Objednatele za Poskytovatelem.

8.12 Poskytovatel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

8.13 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.

8.14 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího vzniku a účinnosti dnem uveřejnění této smlouvy v Registru smluv. Uveřejnění smlouvy v Registru smluv zajistí Objednatel. Poskytovatel souhlasí s uveřejněním celého textu této smlouvy včetně podpisů, v Registru smluv. Současně bere Poskytovatel na vědomí, že v případě nesplnění zákonné povinnosti do tří měsíců ode dne, kdy byla uzavřena, je smlouva zrušena bez dalšího od samého počátku.

8.15 Tato smlouva se uzavírá elektronickou formou. Každá ze smluvních stran obdrží elektronický originál opatřený uznávanými elektronickými podpisy.

8.16 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,

příloha č. 3 – Seznam poddodavatelů (je-li relevantní).

V ……………….. V Havlíčkově Brodě

**Poskytovatel: Objednatel:**

.........…........................... ………………………………….

[bude doplněno jméno a příjmení Mgr. David Rezničenko, MHA

funkce oprávněné osoby/osob] ředitel

podepsáno elektronicky Za Nemocnici Havlíčkův Brod,

příspěvkovou organizaci

*podepsáno elektronicky*

**Příloha č. 1 Servisní smlouvy** (dále jen „**smlouva**“)

**Specifikace servisních služeb**

**Seznam zkratek**

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

| **Pojem** | **Význam** |
| --- | --- |
| **Incident** | Indikovaný problém věci, případně její části, který není v souladu s technickým stavem věci dle kupní smlouvy. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu. |
| **Okamžik nahlášení** | Okamžik nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desku |
| **Reakční doba (Reakce)** | Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desku 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 – dodávané a servisované věci |
| **SW** | Software |

**Tabulka 1: Seznam zkratek a pojmů**

| **Pojem** | **Význam** |
| --- | --- |
| **Incident** | Indikovaný problém věci, případně její části, který není v souladu s technickým stavem věci dle kupní smlouvy. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu. |
| **Okamžik nahlášení** | Okamžik nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desku |
| **Reakční doba (Reakce)** | Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desku 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 – dodávané a servisované věci |
| **SW** | Software |

**Tabulka 1: Seznam zkratek a pojmů**

**Maintenance**

Maintenance (pravidelná údržba) dle smlouvy je realizována Poskytovatelem v pravidelném intervalu 1 x za tři měsíce (dále jen „***Maintenance***“). Maintenance bude prováděna dle pokynu Objednatele pomocí vzdáleného přístupu a na pracovištích Objednatele nebo na místě určeném Objednatelem.

Maintenance bude Poskytovatel provádět tak, aby co možná nejvíce zamezil vzniku jakýchkoli incidentů, které by znemožňovaly řádné užívání věci Objednateli a aby byla splněna dostupnost věci dle čl. 1, odstavec 1.7 smlouvy po celou dobu účinnosti smlouvy.

Přesný termín Maintenance bude Objednateli Poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou návštěvou technika Poskytovatele a Objednatelem následně do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín Objednatelem potvrzen, považuje se automaticky za schválený.

Služby poskytované v rámci Maintenance:

* přístup k opravným balíčkům;
* pravidelná profylaxe věci;
* úprava věci dle legislativních změn;
* kontrola funkcí věci;
* aktualizace a upgrade SW a firmware;
* optimalizace, identifikace výkonnostních problémů apod.;
* další preventivní činnosti;
* provoz hotline.
* aktualizace dodané provozní dokumentace
* konzultační služby;
* dálkový monitoring věci dodavatelem, s indikací vzniklých problémů emailem na ict@onhb.cz

**podpora a vývoj**

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

* konzultační služby související s rozvojem IS;
* školení uživatelů a administrátorů;
* součinnost v oblasti kyberbezpečnosti podle přílohy č. 2 smlouvy v případě, že se bude jednat o incident zaviněný stranou Objednatele;
* opětovná instalace IS;
* realizace požadavků na úpravu funkcionalit systému.

Reakční doba servisních služeb v této kategorii: 2 pracovní dny

Doba vyřešení servisních služeb v této kategorii: Doba realizace požadavku bude bezodkladně písemně dohodnuta mezi Objednatelem a Poskytovatelem a tato lhůta se následně stane pro Poskytovatele závaznou. Podle typu požadavku Poskytovatel vypracuje pro účely písemné dohody dle předchozí věty analýzu implementace požadavku Objednatele s podrobným technickým popisem řešení a kalkulací ceny s vazbou na příslušný počet hodin servisu dle smlouvy.

**Řešení incidentů**

**Kategorie incidentů:**

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

**Kategorie *bezpečnostních zranitelností*:**

| **Kategorie** | **Popis** |
| --- | --- |
| **Kritická** | Zranitelnost dosáhne základního skóre 9.0 – 10.0 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (otevřený standard CVSSv3 base score) |
| **Střední** | Zranitelnost dosáhne základního skóre 7.0-8.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score) |
| **Nízká** | Zranitelnost dosáhne základního skóre 0.0-6.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score) |

V následující tabulce jsou pak pro úroveň servisních služeb (viz níže) definovány reakční doba a doba vyřešení dle jednotlivých kategorií incidentů.

**Úroveň servisních služeb:**

| **Úroveň** | **A** | | **B** | | **C** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Reakce** | **Vyřešení** | **Reakce** | **Vyřešení** | **Reakce** | **Vyřešení** |
| **Záruka** |  |  |  |  |  |  |
| **1** | NBD | 2 prac. dny | 2 prac. dny | 10 prac. dnů | 10 prac. dnů | 20 dnů |

**Požadovaná úroveň služeb**

| **Popis** | **Úroveň servisních služeb** |
| --- | --- |
| Předmět zakázky | 1 |

**Metodika výpočtu dostupnosti věci**

Pro potřeby výpočtu dosažené dostupnosti IS (požadovaná úroveň SLA 97 %) bude využita měsíční suma výpadků IS v kategorii incidentu A na základě údajů monitoringu Objednatele.

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

**(TS — TN)**

**dostupnost IS = —————— x 100 %**

**TS**

**TS** značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním měsíci IS provozováno, s výjimkou doby oprávněného omezení provozu IS.

**TN** značí celkový počet hodin, po které byl IS nedostupné nebo neplnilo svoji funkci (viz kategorie A incidentu), s výjimkou doby oprávněného omezení provozu IS.

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

1. Objednatel požaduje od Poskytovatele otestování funkcí IS, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha.
2. IS je změněn nebo upraven na pokyn Objednatele a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupnosti nemohou být splněny.
3. V případě zásahu vyšší moci.
4. Jakékoliv přerušení přímo vyplývající z poruch nebo nedostatků IS nebo zařízení způsobených Objednatelem, např. výpadek napájení.
5. Poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Objednatelem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Poskytovatelem.
6. Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti IS Objednatelem delší než 30 minut.

**Příloha č. 2 Servisní smlouvy** (dále jen „**smlouva**“)

Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Objednatele

1. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je osobou dle § 3 odst. f) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o kybernetické bezpečnosti**“), a je povinen naplnit požadavky s tím související legislativy.
2. Poskytovatel se zavazuje dodržovat relevantní ustanovení zákona o kybernetické bezpečnosti a vyhlášky č. 82/2018 Sb., bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti). Poskytovatel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření ve formě organizačních a technických opatření, která jsou vydávána Objednatelem. Poskytovatel je na vyžádání Objednatele povinen mu umožnit auditovat a provádět analýzu rizik svých vnitřních procesů Poskytovatele souvisejících s plněním smlouvy. Poskytovatel je povinen při těchto auditech a analýzách spolupracovat a poskytovat Objednateli či jím pověřené osobě součinnost v míře umožňující provedení řádného auditu a analýzy rizik.
3. Poskytovatel se zavazuje průběžně detekovat obecné bezpečnostní hrozby a zranitelnosti v aktivech souvisejících s předmětem plnění smlouvy, a dále sledovat ty hrozby a zranitelnosti, o kterých Objednatel Poskytovatele minimálně jednou ročně prokazatelně informuje (např. při zjištění v rámci pravidelné analýzy rizik nebo v rámci penetračního testování). O takových to zjištěných skutečnostech je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu informovat Objednatele. Poskytovatel detekované bezpečnostní zranitelnosti musí být Poskytovatelem vyhodnoceny s ohledem na související riziko (dokumentované v rámci stávající analýzy rizik Objednatele, která byla Poskytovateli zpřístupněna) a Poskytovatel musí podle povahy předmětu plnění ve spolupráci s Objednatelem zavést nápravná opatření. Nápravná opatření musí být oboustranně schválena.
4. Poskytovatel je povinen chránit veškeré přístupové údaje k informačním aktivům Objednatele včetně přístupů k informačním aktivům Poskytovatele, která umožňují přístup k informačním aktivům Objednatele či umožnují jejich správu. Jedná se primárně o přístupové účty.
   1. Poskytovatel 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 6 této přílohy)
* hesla nesmí obsahovat žádné informace z přihlašovacího jména (login)
* platnost hesla musí být maximálně 1,5 roku.
  1. Poskytovatel je povinen používat personifikované účty, které jsou nepřenosné na jiné osoby, než kterým byly údaje přiděleny.
  2. Přístupová oprávnění lze využívat pouze pro ten účel, pro který byla zřízena.
  3. Pokud by Poskytovatel zřizoval přístupová oprávnění třetí straně, je povinen o této skutečnosti informovat Objednatele. Objednatel má v tomto případě právo zřízení přístupu zamítnout.

1. Poskytovatel je povinen Objednateli hlásit veškeré kybernetické bezpečnostní incidenty, které by mohly mít nějakou souvislost s:

* informačními aktivy Objednatele,
* přístupovými údaji k informačním aktivům Objednatele,
* informacím Objednatele.

Poskytovatel je dále povinen poskytnout adekvátní součinnost při řešení kybernetických bezpečnostních incidentů a při forenzní analýze incidentů souvisejících s informačními aktivy Objednatele.

1. Poskytovatel zajistí, že 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 a popsaná. Poskytovatel při využití vychází ze schválených algoritmů dle Doporučení v oblasti kryptografických prostředků vydaného NUKIB, platného k datu podpisu smlouvy
2. Bezpečný vývoj

Ochrana před škodlivým kódem musí být zajištěna:

▪ na pracovních stanicích vývojářů, programátorů a administrátorů Poskytovatele,

▪ na serverech/zařízení, kde je uložen zdrojový kód aplikací.

Ke zdrojovým kódům musí být řízen přístup tak, aby k němu měli přístup pouze oprávnění vývojáři, programátoři a administrátoři, či jiné oprávněné osoby Poskytovatele. Přístupy ke zdrojovým kódům a jejich změny musí být monitorovány a logovány, auditní stopa přístupů musí být vyhodnocována. Zdrojové kódy díla musí být pravidelně zálohovány a zálohy pravidelně testovány na jejich obnovitelnost.

* Řízení kybernetických bezpečnostních incidentů:
  + Poskytovatel 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.
  + Poskytovatel je dále povinen poskytnout adekvátní součinnost při řešení kybernetických bezpečnostních incidentů a při forenzní analýze incidentů souvisejících s informačními aktivy Kraje Vysočina.
* Kryptografie:

**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 a popsaná.

**Hashovací funkce**

Ukládání otisků hesel

* pro ukládání hesel uživatelů mohou být použity pouze tyto tzv. pomalé hashovací funkce:
  + Argon2i
  + bcrypt
  + scrypt
  + PBKDF2
* 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.

Elektronické podepisování e-mailů a dokumentů

* SHA-2 a vyšší
* délka otisku 256 bitů a vyšší

Ověřování integrity souborů

* SHA-2 a vyšší
* délka otisku 224 bitů a vyšší

**Asymetrická kryptografie**

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 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
    - délky klíčů:
      * pro Diffie-Hellman (DH) - 2048 bitů a více (postupně přecházet na 3072 bitů, tam kde to bude možné)
      * pro Elliptic Curve Diffie-Hellman (ECDH) – 256 bitů a více
    - nesmí být použita anonymní výměna klíčů
  + algoritmy a funkce pro autentizaci
    - minimální délky klíčů:
      * RSA - 2048 bitů (postupně přecházet na 3072 bitů, tam kde to bude možné)
      * 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 SHA funkce s minimální délkou hashe 256 bitů
    - vyšší délky otisků musí mít vyšší prioritu v cipher suites
* Certifikáty dodá zadavatel

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

* TLS1.2:

TLS\_ECDHE\_ECDSA\_WITH\_AES\_256\_GCM\_SHA384

TLS\_ECDHE\_ECDSA\_WITH\_CHACHA20\_POLY1305\_SHA256

TLS\_ECDHE\_ECDSA\_WITH\_AES\_128\_GCM\_SHA256

TLS\_ECDHE\_RSA\_WITH\_AES\_256\_GCM\_SHA384

TLS\_ECDHE\_RSA\_WITH\_CHACHA20\_POLY1305\_SHA256

TLS\_ECDHE\_RSA\_WITH\_AES\_128\_GCM\_SHA256

TLS\_DHE\_RSA\_WITH\_AES\_256\_GCM\_SHA384

TLS\_DHE\_RSA\_WITH\_AES\_128\_GCM\_SHA256

TLS\_DHE\_RSA\_WITH\_CHACHA20\_POLY1305\_SHA256

Šifrování, podepisování a autentizace

* týká se různých technologií PKI, PGP, S/MIME, SSH, apod.
* minimální délka klíče
  + algoritmus DSA – 2048 bitů (postupně přecházet na 3072 bitů, tam kde to bude možné)
  + algoritmus RSA - 2048 bitů (postupně přecházet na 3072 bitů, tam kde to bude možné)
  + algoritmus ECDSA - 256 bitů
* Ověřování (např. SSH klíče)
  + délka klíče minimálně 2048 bitů u RSA a DSA algoritmů (postupně přecházet na 3072 bitů, tam kde to bude možné)
  + délka klíče minimálně 256 bitů u algoritmů používajících eliptické křivky

**Symetrická kryptografie**

* nesmí být použity tyto šifry:
  + DES, 3DES, RC4, Blowfish, Kasumi
* minimální délka šifrovacího klíče - 128 bitů
  + 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.

**Příloha č. 3**

Seznam poddodavatelů (je-li relevantní) – bude doplněno z nabídky Poskytovatele