

## Příloha č. 2b dokumentace zadávacího řízení

-

### Návrh servisní smlouvy

#### Servisní smlouva

##### I. SMLUVNÍ STRANY

###### 1. Objednatel

###### Kraj Vysočina

zastoupený:

MUDr. Jiří Běhounkem, hejtmanem

se sídlem:

Žižkova 57, 587 33 Jihlava

IČO:

70890749

bankovní spojení (číslo účtu):

"[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]"

e-mail:

"[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]"

tel.:

"[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]"

kontaktní osoba Objednatele ve věcech technických dle této smlouvy je:

"[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]"

(dále jen „**Objednatel**“)

a

###### 2. Poskytovatel

"[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]"

zastoupený:

"[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]"

se sídlem:

"[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]"

IČO:

"[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]"

DIČ:

"[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]"

(případně informace, že není plátcem DPH)

zapsán v "[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]" (např. v obchodním rejstříku) vedeném

"[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]" (např. Krajským soudem

v "[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]" ) pod sp. zn.

"[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]"

bankovní spojení (číslo účtu):

"[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]"

e-mail:

"[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]"

tel.:

"[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]"

ID datové schránky:

"[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]"

kontaktní osoba Poskytovatele ve věcech technických dle této smlouvy je:

"[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]"

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále také jako „**Smluvní strany**“)

uzavřeli v souladu s § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) tuto smlouvu na servis Centrálního systému dispečinku (dále jen „**Servisní smlouva**“ nebo „**Smlouva**“).

## II. ÚVODNÍ UJEDNÁNÍ

3. Servisní smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení (dále jen „**Zadávací řízení**“) podlimitní veřejné zakázky s názvem **Centrální systém dispečinku.**, sp. zn. zadavatele: **KVCSD0120** (dále jen „**Veřejná zakázka**“). Jednotlivá ujednání Servisní smlouvy tak budou vykládána v souladu s podmínkami Veřejné zakázky a nabídkou Objednatele podanou do Zadávacího řízení Veřejné zakázky.
4. Účelem Servisní smlouvy je zabezpečení dále specifikovaných služeb servisu Centrálního systému dispečinku (dále jen „**CSDi**“) Objednatele, a to v souladu se všemi podmínkami sjednanými Servisní smlouvou.

## III. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včas poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.
6. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této Smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby vztahující se k dílu provedenému dle Smlouvy o dílo (dále jen „**Dílo**“). Servisní služby jsou dále specifikovány v příloze č. 1 této Smlouvy. Kategorizace a úroveň servisních služeb dle této Servisní smlouvy ve vztahu k Dílu je uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy. Veškeré servisní služby poskytované na základě této Smlouvy jsou dále označovány také jen jako „**servisní služby**“.
7. Servisní služby budou prováděny v následujících kategoriích:
  - 7.1. maintenance;
  - 7.2. technická podpora;
  - 7.3. řešení incidentů.
8. Specifikace jednotlivých kategorií incidentů a na ně navázaná úroveň servisních služeb jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy.
9. Odstraňování vad Díla se řídí kategoriemi incidentů a na ně vázanými úrovněmi servisních služeb dle přílohy č. 1 této Smlouvy.
10. Poskytovatel je povinen poskytovat servisní služby dle této Smlouvy tak, aby dostupnost Díla dle Smlouvy o dílo, byla 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.

#### IV. POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

11. Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele na místo plnění. Servisní služby se vážou na ty části Díla, které jsou specifikované v příloze č. 1 této Smlouvy.
12. V rámci poskytování servisních služeb v kategorii Řešení incidentů je Poskytovatel povinen řešit incidenty týkající se Díla (dále jen „**incidenty**“) a v kategorii Technická podpora je Poskytovatel povinen realizovat požadavky Objednatele týkající se díla (dále jen „**požadavky**“ nebo „**REQ**“) za podmínek sjednaných touto Smlouvou a její přílohou č. 1.
13. Poskytovatel je povinen po celou dobu účinnosti této Smlouvy v případě poruchy CSDi provádět obnovu provozu CSDi včetně načtení dat ze zálohy potřebných pro řádný chod CSDi.
14. 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.
15. 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.
16. 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.
17. Objednatel nahlásí incident nebo požadavek Poskytovateli prostřednictvím informačního systému Poskytovatele, který je pro Objednatele přístupný nepřetržitě (dále jen „**Service desk**“). Service desk je dostupný na webových stránkách na adrese: **"[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]"**. Objednatel stanoví kategorii incidentu a úroveň požadovaných servisních služeb dle přílohy č. 1 této Smlouvy. Ve výjimečných případech mohou být incidenty nahlášovány telefonicky (tzv. hotline – dostupnost dle požadované úrovně servisních služeb) na telefonním čísle **"[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]"**, musí však být dodatečně potvrzeny e-mailem na adresu **"[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]"**.
18. 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.
19. 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 e-mailem Objednatele. Za vyřešení incidentu se považuje i jeho přeřazení do nižší kategorie dle přílohy č. 1 této Smlouvy. Pokud se Objednatel ve lhůtě 24 hodin od doručení e-mailu Objednateli k předmětnému incidentu či požadavku nevyjádří nebo pokud v této lhůtě vyjádří e-mailem 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 e-mailem Poskytovatele ve výše uvedené lhůtě 24 hodin, 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 e-mailu

Objednateli o vyřešení incidentu či požadavku do okamžiku doručení e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu Objednatele s vyřešením incidentu nebo požadavku Poskytovateli.

20. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat dosahování takové kvality služeb a za takových podmínek, jak je definováno v této Smlouvě.

## **V. SPOLUPRÁCE SMLUVNÍCH STRAN**

21. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že pouze jejich vzájemná spolupráce a řádné a úplné plnění jejich smluvních povinností umožní řádné a včasné poskytování služeb na základě této smlouvy.
22. Za účelem běžného kontaktu mezi Smluvními stranami při poskytování služeb jmenovaly Smluvní strany své kontaktní osoby.  
Kontaktními osobami Poskytovatele jsou:  
**"[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]"**  
Kontaktními osobami Objednatele jsou:  
**"[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]"**
23. Poskytovatel a Objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění této Smlouvy, zejména komunikovat prostřednictvím svých kontaktních osob uvedených v odstavci 22 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 doručením písemného oznámení příslušné Smluvní strany druhé Smluvní straně.
24. V případě, že provedením dalších služeb na základě objednávky Objednatele dojde ke změně předmětu licence, jak vyplývá ze Smlouvy o dílo uzavřené mezi Smluvními stranami, je Objednatel povinen uzavřít s Poskytovatelem tomu odpovídající dodatek Smlouvy o dílo nebo licenční smlouvu, a to nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy Poskytovatele.
25. Objednatel umožní, po dohodě s Poskytovatelem, pro plnění této Smlouvy v prostorách Objednatele vhodné podmínky, zejména:
- 25.1. zajištění přístupu pověřeným osobám Poskytovatele do prostor potřebných pro plnění předmětu této Smlouvy;
  - 25.2. poskytnutí informací nezbytně nutných pro splnění předmětu této Smlouvy, zejména zajištění informací o kontaktních osobách ohledně přístupu k podkladům potřebným pro poskytnutí služby;
  - 25.3. zabezpečení provozu a minimálně současné kapacity technických prostředků (hardware, síťová infrastruktura, operační systémy, databáze) a součinnosti správce aplikace a ostatních pověřených pracovníků tak, aby umožnili Poskytovateli řádné a včasné plnění této Smlouvy;
  - 25.4. umožnění Poskytovateli (s ohledem na ochranu osobních údajů a důvěrných informací) zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě za účelem plnění této Smlouvy, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od data účinnosti této Smlouvy.

## **VI. DALŠÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY**

26. 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.

27. Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné poskytování servisních služeb podle této Smlouvy tak, aby Objednatel mohl řádným způsobem Dílo užívat.
28. Poskytovatel je oprávněn zajistit provádění částí servisních služeb poddodavateli. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele sdělit identifikační údaje poddodavatelů dle předchozí věty. Seznam poddodavatelů, kterými Poskytovatel prokázal část kvalifikace v Zadávacím řízení, tvoří přílohu této Smlouvy a je možné je měnit pouze se souhlasem Objednatele, přičemž Poskytovatel je povinen před provedením změny takového poddodavatele prokázat splnění kvalifikace v odpovídajícím rozsahu rovněž u osoby nového poddodavatele.
29. Poskytovatel se zavazuje dodržovat Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Kraje Vysočina uvedené v příloze č. 3 této Smlouvy.
30. 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.
31. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto Smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi Poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění Poskytovatele veřejně přístupnými stanou (dále jen „**důvěrné informace**“). Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele. Povinnosti dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen zachovávat i po zániku této Smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění Poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je Poskytovatel povinen zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené Poskytovateli právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.
32. 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.
33. 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.
34. 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.
35. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu poskytovateli k serverům CSDi výhradně pro účely poskytování servisních služeb podle této Smlouvy.

36. Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních údajů Poskytovatele nebo webové adresy Service desk předá Poskytovatel Objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.
37. Jedenkrát za 6 měsíců trvání této Smlouvy Objednatel vyvolá jednání Objednatele a Poskytovatele k poskytování plnění dle této Smlouvy. Objednatel pozve Poskytovatele na společné jednání alespoň 3 pracovní dny 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
- 37.1. přehled o aktuálním stavu provozu systémů;
  - 37.2. přehled plnění úkolů, řešení incidentů a chyb;
  - 37.3. pravidelné informování o vývojovém plánu CSDi;
  - 37.4. projednání případných požadavků na změny IS a servisních služeb.

## VII. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

38. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování servisních služeb dle této Smlouvy smluvní cenu dle odstavce 40 této Smlouvy.
39. Cena servisních služeb zahrnuje veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním servisních služeb vzniknout, zejména cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení. Za poskytování servisních služeb tak Poskytovatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.
40. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytnuté servisní služby odměnu ve výši:
- 40.1. cena servisních služeb v kategorii „technické podpory“ poskytnutých Poskytovatelem, a to dle hodinové sazby servisu "[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]" a času skutečně, prokazatelně a účelně stráveného Poskytovatelem při poskytování těchto služeb v příslušném kalendářním měsíci;
  - 40.2. paušální měsíční odměna (měsíční paušál servisu) ve výši "[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]" zahrnující
    - 40.2.1. servisní pohotovost dle čl. 14 této Smlouvy;
    - 40.2.2. servisní služby v kategorii „řešení incidentů“ poskytnuté Poskytovatelem v příslušném kalendářním měsíci;
    - 40.2.3. servisní služby v kategorii „maintenance“ poskytnuté Poskytovatelem v příslušném kalendářním měsíci.
41. Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny bez DPH.
42. K ceně plnění bude připočtena DPH v příslušné výši dle právních předpisů.

## VIII. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

43. Cenu za poskytování servisních služeb se Objednatel zavazuje platit na základě faktur (dále jen „**faktura**“) vystavených Poskytovatelem. Poskytovatel bude fakturovat Objednateli cenu poskytnutých servisních služeb dle čl. VII této Smlouvy jednou měsíčně, a to vždy za předcházející kalendářní měsíc. Poskytovatel vystaví fakturu dle předcházející věty nejpozději do patnáctého dne měsíce následujícího po měsíci, za který je fakturováno.

44. O poskytování servisních služeb v jednotlivých kalendářních měsících je Poskytovatel povinen Objednateli zasílat výkazy k potvrzení. Přílohou každé faktury musí být Objednatelem odsouhlasené a potvrzené měsíční výkazy poskytnutých servisních služeb.
45. Cena za poskytování servisních služeb je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli.
46. Cena za poskytování servisních služeb dle této Smlouvy zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním plnění dle této Smlouvy a zisk Poskytovatele.
47. Cena za poskytování servisních služeb je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli.
48. Veškeré vystavené faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“), náležitosti stanovené § 435 Občanského zákoníku a náležitosti stanovené touto Smlouvou vč. dohodnutých příloh a nedílných součástí.
49. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost vč. dohodnutých příloh nebo nedílných součástí, nebo bude-li chybně stanovena cena, DPH nebo jiná náležitost faktury, je Objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury zpět Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá nová lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury Objednateli.
50. 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.
51. Smluvní strany si sjednávají možnost jednostranného zvýšení ceny za poskytnuté servisní služby 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. Poskytovatel je povinen jednostranně snížit cenu v průběhu poskytování servisních 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.

## IX. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

52. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti uveřejněním v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) (dále jen „**Zákon o registru smluv**“).
53. Poskytovatel bude poskytovat servisní služby dle této Smlouvy po dobu 5 let ode dne převzetí Etapy 1 Díla dle Smlouvy o dílo Objednatelem.

54. Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 NOZ) od této Smlouvy písemně odstoupit:
- 54.1. byl-li pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele;
- 54.2. jestliže Poskytovatel nevyřeší incident Objednatele, který brání Objednateli řádnému užívání díla, a to ani v Objednatelem dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento incident Poskytovatele nejméně dvakrát upozornil.
55. Odstoupení od Smlouvy se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti Poskytovatele a o sankcích, které zavazují smluvní strany i po odstoupení od této Smlouvy.
56. Jestliže Objednatel nebo Poskytovatel odstoupí od Smlouvy o dílo nebo Smlouva o dílo bude jinak ukončena, aniž by bylo provedeno Dílo, tato Servisní smlouva zaniká v den účinnosti odstoupení od Smlouvy o dílo.
57. Ustanovení odstavce 55 zavazuje Smluvní strany dle jejich výslovné vůle i po odstoupení od této Smlouvy.
58. Smluvní strany nejsou oprávněny tuto Smlouvu během doby jejího trvání vypovědět.

## **X. ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE A SANKCE**

59. 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.
60. 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.
61. Jestliže dostupnost CSDi klesne pod hodnotu dle odstavce 10 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši:
- 61.1. 2.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost CSDi nedosáhne hodnoty dle odstavce 10 této Smlouvy, ale dosáhne hodnoty alespoň 96,5 %;
- 61.2. 5.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost CSDi nedosáhne hodnoty odstavce 10 této Smlouvy 96,5 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 96,0 %;
- 61.3. 10.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost CSDi nedosáhne hodnoty odstavce 10 této Smlouvy 96,0 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 95 %;
- 61.4. 20.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost CSDi nedosáhne hodnoty odstavce 10 této Smlouvy 95 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 94 %;
- 61.5. 30.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost CSDi nedosáhne hodnoty odstavce 10 této Smlouvy 94 %.
62. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie A nebo B 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.



63. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie 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.
64. Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 této Smlouvy vyřešit incident kategorie A, B při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 1 je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
65. Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 této Smlouvy vyřešit incident kategorie C při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 1 je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení.
66. Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody či nemajetkové újmy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Objednatel je vedle smluvních pokut oprávněn požadovat po Poskytovateli též v plném rozsahu náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
67. 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.
68. Smluvní pokuta bude Poskytovatelem uhrazena do 30 dnů od prokazatelného doručení výzvy k úhradě smluvní pokuty ze strany Objednatele.

## XI. PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN

69. Poskytovatel prohlašuje, že není v úpadku ani ve stavu hrozícího úpadku, a že mu není známo, že by vůči němu bylo zahájeno insolvenční řízení. Poskytovatel dále prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, případně rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem zahájení exekučního řízení na majetek Poskytovatele a že mu není známo, že by vůči němu takové řízení bylo zahájeno.
70. Poskytovatel prohlašuje, že se v dostatečném rozsahu seznámil s veškerými požadavky Objednatele podle Servisní smlouvy, přičemž si není vědom žádných překážek, které by mu bránily v poskytnutí sjednaného plnění v souladu se Servisní smlouvou.
71. Poskytovatel si je vědom, že je ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o kontrole**“), povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Poskytovatel je zejména povinen:
- 71.1. poskytnout Objednateli a subjektům provádějícím kontrolu ve smyslu Zákona o kontrole potřebnou součinnost;
  - 71.2. řádně uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací Projektu včetně účetních dokladů minimálně do konce roku 2030; pokud české právní předpisy stanovují lhůtu delší, je Poskytovatel povinen uchovávat veškerou dokumentaci nejméně po tuto delší lhůtu;
  - 71.3. minimálně do konce roku 2030 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací Projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího

kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci Projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.

72. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v článku I Servisní smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu a že osobami jednajícími při uzavření Servisní smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za Smluvní strany bez jakéhokoliv omezení vnitřními předpisy Smluvních stran.
73. Jakékoliv změny údajů uvedených v článku I Servisní smlouvy, jež nastanou v době po uzavření Servisní smlouvy, jsou Smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé Smluvní straně.
74. V případě, že se kterékoli prohlášení některé ze Smluvních stran uvedené v Servisní smlouvě ukáže být nepravdivým, odpovídá tato Smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé Smluvní straně vznikla.

## **XII. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ**

75. Tvoří-li Poskytovatele více osob, platí následující:
  - 75.1. všechny osoby tvořící Poskytovatele jsou ze Servisní smlouvy zavázány společně a nerozdílně;
  - 75.2. jednání kterékoli z osob tvořících Poskytovatele je přičítáno Poskytovateli bez ohledu na vnitřní vztahy mezi jednotlivými osobami tvořícími Poskytovatele;
  - 75.3. za Poskytovatele může jednat kterákoli z osob tvořících Poskytovatele.
76. Poskytovatel je povinen neprodleně písemně informovat Objednatele o skutečnostech majících i potencionálně vliv na plnění jeho povinností vyplývajících z této Smlouvy, a není-li to možné, nejpozději následující den poté, kdy příslušná skutečnost nastane nebo Poskytovatel zjistí, že by nastat mohla. Současně je Poskytovatel povinen učinit veškeré nezbytné kroky vedoucí k eliminaci případné škody hrozící Objednateli.
77. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je povinným subjektem podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
78. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním Servisní smlouvy v souladu s povinnostmi Poskytovatele za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména souhlasí se uveřejněním Servisní smlouvy, včetně všech jejích změn a dodatků, výše skutečně uhrazené ceny na základě Servisní smlouvy a dalších údajů na profilu zadavatele Objednatele podle § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a v registru smluv podle Zákona o registru smluv. Poskytovatel prohlašuje, že Servisní smlouva ani žádná její část nejsou obchodním tajemstvím Poskytovatele ve smyslu § 504 Občanského zákoníku. Servisní smlouvu podle vůle Smluvních stran na profilu zadavatele a v registru smluv v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména ve lhůtách stanovených příslušnými právními předpisy, uveřejní Objednatel.
79. Poskytovatel je povinen chránit osobní údaje a při jejich ochraně postupovat v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména Nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení

o ochraně osobních údajů), povinnost zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů.

80. Poskytovatel není oprávněn postoupit žádnou svou pohledávku za Objednatelem vyplývající ze Servisní smlouvy nebo vzniklou v souvislosti se Servisní smlouvou.
81. Poskytovatel není oprávněn provést jednostranné započtení žádné své pohledávky za Objednatelem vyplývající ze Servisní smlouvy nebo vzniklé v souvislosti se Servisní smlouvou na jakoukoliv pohledávku Objednatele za Poskytovatelem.
82. Objednatel je oprávněn provést jednostranné započtení jakékoliv své splatné i nesplatné pohledávky za Poskytovatelem vyplývající ze Servisní smlouvy nebo vzniklé v souvislosti se Servisní smlouvou (zejm. smluvní pokutu) na splatné i nesplatné pohledávky Poskytovatele za Objednatelem.
83. Poruší-li Poskytovatel v souvislosti se Servisní smlouvou jakoukoli svoji povinnost, nahradí Objednateli škodu a nemajetkovou újmu z toho vzniklou. Povinnosti k náhradě se Poskytovatel zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá z osobních poměrů Poskytovatel nebo vzniklá až v době, kdy byl Poskytovatel s plněním povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl Poskytovatel povinen překonat, jej však povinnosti k náhradě nezproští.
84. Písemnou formou (podobou) se rozumí listina podepsaná oprávněnou osobou Smluvní strany nebo e-mail podepsaný zaručeným elektronickým podpisem oprávněné osoby Smluvní strany, nebo datová zpráva zasláná prostřednictvím datové schránky Smluvní strany.

### XIII. PODDODAVATELÉ

85. Poskytovatel je oprávněn pověřit plněním svých povinností vyplývajících ze Servisní smlouvy pouze jiné osoby uvedené v příloze č. 3 Servisní smlouvy, nebo písemně odsouhlasené Objednatelem (dále jen jednotlivě „**Poddodavatel**“ nebo společně „**Poddodavatelé**“).
86. Poskytovatel odpovídá za plnění Poddodavatele tak, jako by plnil sám.
87. Poskytovatel prohlašuje a zavazuje se, že jako ručitel uspokojí za jakéhokoliv Poddodavatele jeho povinnost nahradit újmu způsobenou Poddodavatelem Objednateli při plnění nebo v souvislosti s plněním povinností ze Servisní smlouvy, jestliže Poddodavatel povinnost k náhradě újmy nesplní. Objednatel Poskytovatele jako ručitele podle předchozí věty přijímá.
88. Poskytovatel se zavazuje, že Poddodavatelé, kterými prokazoval splnění kvalifikace v Zadávacím řízení, se budou podílet na plnění povinností Poskytovatele vyplývajících ze Servisní smlouvy v rozsahu podle nabídky Poskytovatele podané do Zadávacího řízení.
89. Objednatel je oprávněn požadovat a Poskytovatel je povinen zabezpečit změnu Poddodavatele, a to zejména v případech, kdy:
  - 89.1. bude Poddodavatel vůči Objednateli v prodlení se splněním povinnosti z jiného závazku nebo
  - 89.2. bude Poddodavatel pravomocně odsouzen za trestný čin nebo
  - 89.3. se Poddodavatel ocitne ve stavu úpadku nebo hrozícího úpadku nebo
  - 89.4. bude dán jiný závažný důvod pro změnu Poddodavatele.

Poskytovatel je povinen navrhnout nového Poddodavatele do 10 dnů od doručení žádosti Objednatele. Pokud Poskytovatel v Zadávacím řízení prokazoval původním Poddodavatelem kvalifikační předpoklady, nový Poddodavatel musí splňovat kvalifikačními předpoklady stanovené v Zadávacím řízení prokazované původním nahrazovaným Poddodavatelem a musí doložit příslušné doklady prokazující splnění těchto kvalifikačních předpokladů. Nový Poddodavatel musí být odsouhlasen Objednatelem postupem obdobným postupu podle odstavce 90 Servisní smlouvy.

90. Poskytovatel je oprávněn změnit Poddodavatele z důvodů na straně Poskytovatele pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Objednatel vydá písemný souhlas se změnou do 10 dnů od doručení žádosti Objednateli. Objednatel souhlas se změnou nevydává, pokud:
- 90.1. prostřednictvím původního Poddodavatele Poskytovatel v Zadávacím řízení prokazoval kvalifikaci a nový Poddodavatel nebude mít stejnou či vyšší kvalifikaci jako původní nahrazovaný Poddodavatel nebo
- 90.2. po Poskytovateli nelze spravedlivě požadovat, aby s takovou změnou souhlasil.

#### **XIV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

91. Veškerá práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající ze Servisní smlouvy se řídí českým právním řádem. Smluvní strany se dohodly, že ustanovení právních předpisů, která nemají donucující účinky, mají přednost před obchodními zvyklostmi, pokud Servisní smlouva nestanoví jinak.
92. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran ohledně předmětu této Smlouvy.
93. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami.
94. Veškeré přílohy této Smlouvy jsou její neoddělitelnou součástí.
95. 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.
96. Servisní smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou Smluvní stranu.
97. Všechny spory vznikající ze Servisní smlouvy a v souvislosti s ní budou podle vůle Smluvních stran rozhodovány soudy České republiky, jakožto soudy výlučně příslušnými.

#### **Přílohy**

- |                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Příloha č. 1</b> | Specifikace servisních služeb  |
| <b>Příloha č. 2</b> | Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Kraje Vysočina |
| <b>Příloha č. 3</b> | Seznam poddodavatelů   |

**DOLOŽKA**  
**podle § 23 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích, v platném znění**

Tato Smlouva byla schválena Radou Kraje Vysočina na ..... schůzi, konané dne .....,  
usnesením č. .... nadpoloviční většinou hlasů všech členů rady kraje.

V ..... dne .....

**Zhotovitel**

\_\_\_\_\_  
[bude doplněno jméno a příjmení  
funkce oprávněné osoby/osob]

V Jihlavě dne .....

**Poskytovatel**

\_\_\_\_\_  
MUDr. Jiří Běhounek, hejtman

**Příloha č. 1**  
**Servisní smlouvy**

**Specifikace servisních služeb**

**Seznam zkratk**

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

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

**Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů**

**Maintenance**

Maintenance (pravidelná údržba) dle této Smlouvy je realizována Poskytovatelem v pravidelném intervalu 1 x měsíčně (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 Díla Objednateli a aby byla splněna dostupnost Díla dle odstavce 10 této Smlouvy po celou dobu účinnosti této 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 CSDi;
- úprava CSDi dle legislativních změn;
- kontrola funkcí díla;
- aktualizace a upgrade SW a firmware;
- optimalizace, identifikace výkonnostních problémů apod.;
- další preventivní činnosti;
- provoz hotline;
- aktualizace dodané provozní dokumentace.

## Technická podpora

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

- konzultační služby;
- realizace požadavků na novou funkcionalitu systému nad rámec poptávaného řešení (REQ).

## Řešení incidentů

### Kategorie incidentů:

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

### Kategorie bezpečnostních zranitelností:

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

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

### Úroveň servisních služeb:

Úroveň	A		B		C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
1	2 hodiny	4 hodiny	4 hodiny	8 hodin	NBD	7 dnů

Požadovaná úroveň služeb pro dodávaný CSDi (použije se úroveň stanovená pro CSDi dle části Veřejné zakázky, na niž je uzavřena Servisní smlouva)

Popis IS (část veřejné zakázky)	Úroveň servisních služeb
Centrálního systému dispečinku	1

## Metodika výpočtu dostupnosti Díla

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

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

$$\text{dostupnost Díla} = \frac{(T_s - T_N)}{T_s} \times 100 \%$$

$T_s$  značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním měsíci CSDi provozováno, s výjimkou doby oprávněného omezení provozu CSDi.

$T_N$  značí celkový počet hodin, po které bylo Dílo nedostupné nebo neplnilo svoji funkci (viz. kategorie A incidentu), s výjimkou doby oprávněného omezení provozu CSDi.

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

- a) objednatel požaduje od Poskytovatele otestování funkcí CSDi, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha;
- b) CSDi je změněn nebo upraven na pokyn Objednatele a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupnosti nemohou být splněny;
- c) v případě zásahu vyšší moci;
- d) jakékoliv přerušení přímo vyplývající z poruch nebo nedostatků díla nebo zařízení způsobených Objednatelem např. výpadek napájení;
- e) poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Objednatelem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Poskytovatelem;
- f) doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti díla Objednatelem delší než 30 minut.



## Příloha č. 2 Servisní smlouvy

### Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Kraje Vysočina

- Bezpečnost přístupových oprávnění
  - Dodavatel je povinen chránit veškeré přístupové údaje k informačním aktivům Kraje Vysočina včetně přístupů k informačním aktivům dodavatele, které umožňují přístup k informačním aktivům Kraje Vysočina či umožňují jejich správu.
  - Dodavatel je povinen dodržovat tuto bezpečnostní politiku hesel pro výše uvedené přístupové údaje:
    - min. délka hesla 12 znaků
    - složitost hesla musí splňovat minimálně 3 ze 4 kategorií
      - malá písmena
      - velká písmena
      - číslice
      - speciální znaky
    - hesla musí být uchovávána v tajnosti, nesmí být ukládána v nezašifrované podobě (dle bodu kryptografie)
    - hesla nesmí obsahovat žádné informace z přihlašovacího jména (login)
    - platnost hesla musí být maximálně 1 rok.
  - Dodavatel je povinen používat personifikované účty, které jsou nepřenositelné na jiné osoby, než kterým byly údaje přiděleny.
  - Přístupová oprávnění lze využívat pouze pro ten účel, pro který byla zřízena.
  - Pokud by dodavatel zřizoval přístupová oprávnění třetí straně, je dodavatel povinen o této skutečnosti informovat Kraj Vysočina. Kraj Vysočina má v tomto případě právo zřízení přístupu zamítnout.
- Řízení kybernetických bezpečnostních incidentů:
  - Dodavatel je povinen na KrÚ hlásit veškeré kybernetické bezpečnostní incidenty, které se týkají informačních aktiv Kraje Vysočina nebo informačních aktiv dodavatele, pokud se kybernetický bezpečnostní incident týká informací či informačních aktiv Kraje Vysočina.
  - Dodavatel 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
  - 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
      - výměna 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 algoritmus
          - a navíc se musí jednat o tzv. ephemeral Diffie-Hellman (DHE), tzn. že pro každou session je generován nový set Diffie-Hellman klíčů
        - v případě použití Diffie-Hellman algoritmu musí mít modulo délku minimálně 2048b (2048-bit group)
        - nesmí být použita anonymní výměna klíčů
      - autentizace
        - minimální délky klíčů:
          - RSA - 2048 bitů
          - ECDSA - 256 bitů
      - 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 1024b
        - vyšší délky otisků musí mít vyšší prioritu v cipher suites
      - Způsob naplnění:
        - Diffie-Hellman implementace: <https://weakdh.org/sysadmin.html>
    - certifikáty

- minimální délka privátního klíče
    - RSA 2048 bitů
    - ECDSA - 256 bitů
  - hash funkce pro podpis
    - SHA-2 s minimální délkou 224 bitů
  - v případě veřejně publikované webové aplikace (pokud VKB neurčí jinak)
    - certifikát musí být vydán důvěryhodnou certifikační autoritou
    - musí se jednat o EV certifikát
    - je možné použít multi-domain certifikát
    - EV certifikát nesmí mít platnost delší než 3 roky
  - ochrana e-mailů (šifrování a podepisování) a autentizace
    - týká se různých technologií PGP, S/MIME, SSH, apod.
    - minimální délka klíče
      - algoritmus RSA - 2048 bitů
      - algoritmus ECDSA - 256 bitů
  - ověřování (např. SSH klíče)
    - délka klíče minimálně 2048 b u RSA a DSA algoritmů
    - délka klíče minimálně 256 bitů u algoritmů používajících eliptické křivky
  - Symetrická kryptografie
    - nesmí být použity tyto šifry:
      - DES, 3DES, RC4
1. minimální délka šifrovacího klíče - 128 bitů

**Příloha č. 3**  
**Servisní smlouvy**

**Seznam Poddodavatelů**

***Pokyn pro účastníky: Seznam Poddodavatelů bude do Smlouvy o dílo doplněn před uzavřením Smlouvy o dílo s vybraným dodavatelem podle údajů z nabídky předložené dodavatelem do Zadávacího řízení.***

***Účastník zpracuje Seznam Poddodavatelů v souladu s pokyny uvedenými v dokumentaci zadávacího řízení a takto zpracovaný Seznam Poddodavatelů předloží v nabídce. Účastníkem zpracovaný Seznam Poddodavatelů bude při uzavření Smlouvy o dílo s dodavatelem připojen ke Smlouvě o dílo jako její příloha.***