

Příloha č. 3b dokumentace zadávacího řízení

-

Návrh servisní smlouvy

Servisní smlouva

I. SMLUVNÍ STRANY

1. Objednatel

Kraj Vysočina

zastoupený:	Mgr. Vítězslavem Schrekem, MBA, hejtmanem
se sídlem:	Žižkova 57, 586 01 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]"
ID datové schránky:	"[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]"
kontaktní osoba Objednatele ve věcech technických:	"[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:	

(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 informačního systému a technologie elektronického odbavení cestujících v integrovaném dopravním systému Veřejné dopravy Vysočiny včetně poskytnutí souvisejících činností (dále jen „**Servisní smlouva**“ nebo „**Smlouva**“).

II. ÚVODNÍ UJEDNÁNÍ

3. Servisní smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení (dále jen „**Řízení Veřejné zakázky**“) nadlimitní veřejné zakázky s názvem **Elektronické odbavení cestujících VDV**, ev. č. zakázky ve Věstníku veřejných zakázek: **Z2022-011525**, sp. zn. zadavatele: **KVEOC0819** (dále jen „**Veřejná zakázka**“). Jednotlivá ujednání Servisní smlouvy tak budou vykládána v souladu s podmínkami Veřejné zakázky a nabídkou Objednatele podanou do Řízení Veřejné zakázky.
4. Účelem Servisní smlouvy je zabezpečení fungování systému elektronického odbavení cestujících v integrovaném dopravním systému Veřejné dopravy Vysočiny (dále jen „**EOC**“), a to v souladu se všemi podmínkami sjednanými Servisní smlouvou.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní a související služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včasné poskytnuté služby sjednanou cenu.
6. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této Smlouvě poskytovat Objednateli servisní a související služby vztahující se k dílu provedenému dle Smlouvy o dílo (dále jen „**Smlouva o dílo**“ a „**Dílo**“) uzavřené rovněž na základě Řízení Veřejné zakázky. Servisní a související služby jsou blíže specifikovány ve specifikaci servisních služeb (Příloha č. 1 Smlouvy, dále jen „**Specifikace servisních služeb**“). Kategorizace a úroveň servisních a souvisejících služeb dle Servisní smlouvy ve vztahu k Dílu je uvedena ve Specifikaci servisních služeb. Veškeré servisní a související služby poskytované na základě Smlouvy jsou dále označovány 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 ve Specifikaci servisních služeb.
9. Odstraňování vad Díla se řídí kategoriemi incidentů a na ně vázanými úrovněmi servisních služeb dle Specifikace servisních služeb.

IV. POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

10. Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo v příslušném místě plnění.
11. 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 také „**požadavek**“ nebo „**REQ**“) za podmínek sjednaných Smlouvou a objednávkou.

12. V průběhu doby trvání Smlouvy je Objednatel oprávněn kdykoli zaslat Poskytovateli objednávku na poskytnutí technické podpory. Obsahem objednávky bude zejména:
 - 12.1. odkaz na Smlouvu;
 - 12.2. označení Smluvních stran;
 - 12.3. předmět služeb na objednávku;
 - 12.4. termín plnění;
 - 12.5. cenu vycházející z hodinové sazby servisu ve smyslu odst. 44.1 Smlouvy a předpokládané (maximální) pracovních hodin;
 - 12.6. akceptační kritéria pro předmět příslušných servisních služeb.Poskytovatel je povinen objednávku akceptovat. Nesouhlasí-li Poskytovatel se zněním Objednávky, je oprávněn Objednateli sdělit své připomínky k objednávce, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení objednávky. V takovém případě je Objednatel oprávněn zaslat Poskytovateli k akceptaci upravenou objednávku. Nevyjádří-li Poskytovatel připomínky k objednávce nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení objednávky, považuje se objednávka za akceptovanou.
13. Poskytovatel je povinen po celou dobu účinnosti Smlouvy v případě poruchy EOC provádět obnovu provozu EOC včetně načtení dat ze zálohy potřebných pro řádný chod EOC, a to v součinnosti s Objednatелеm.
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 schopený garantovat časové lhůty stanovené ve Specifikaci servisních služeb.
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 ve Specifikaci servisních služeb.
16. Kategorizace incidentů, reakční doby na jednotlivé kategorie incidentů a doby vyřešení jednotlivých kategorií incidentů a reakční doby a doby vyřešení požadavků jsou uvedeny ve Specifikaci servisních služeb 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 Specifikace servisních služeb. Ve výjimečných případech mohou být incidenty nahlášovány telefonicky (tzv. hotline – dostupnost 24/7) na telefonním čísle **"[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]"**, musí však být dodatečně potvrzeny e-mailem na adresu **"[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]"** nebo prostřednictvím Service desk.
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 Specifikace servisních služeb.
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. Pokud se Objednatel ve lhůtě 3 pracovních dnů 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 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 Specifikace servisních služeb. Do doby řešení dle Specifikace servisních služeb 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 ve Smlouvě.

V. POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB U PŘEDANÝCH DÍLČÍCH ČÁSTÍ DÍLA PŘED JEHO ÚPLNÝM DOKONČENÍM

21. Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli servisní služby dle Smlouvy také k částem Díla, které budou předány Objednateli k užívání před dokončením Díla. tj. již v rámci Etapy 2 – Vývoj a implementace nebo Etapy 3 – Testování dle Smlouvy o dílo.
22. Servisní služby k částem Díla, které budou předány Objednateli k užívání před dokončením Díla, budou poskytovány v celém rozsahu Servisní smlouvy, tj. ve všech kategoriích ve smyslu odst. 7 Smlouvy a způsobem a na úrovni servisních služeb dle odst. 8 a 9 Smlouvy.
23. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za poskytované servisní služby k částem Díla, které budou předány Objednateli k užívání před dokončením Díla, odměnu sjednanou pro poskytování servisních služeb v kategorii „technická podpora“. Na servisní služby ke každé části Díla, která bude předána Objednateli k užívání před dokončením Díla, bude vystavena samostatná objednávka ve smyslu odst. 12 Smlouvy. Servisní služby dle tohoto článku Smlouvy se nezapočítávají do limitu pro vyčerpání servisních služeb v kategorii „technická podpora“ ve smyslu odst. 59 Smlouvy.

VI. SPOLUPRÁCE SMLUVNÍCH STRAN

24. 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 Smlouvy.
25. Poskytovatel a Objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění Smlouvy, zejména komunikovat prostřednictvím svých kontaktních osob uvedených v článku I 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.
26. V případě, že výsledkem provádění servisních služeb na základě Smlouvy bude předmět naplňující znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve

znění pozdějších předpisů, uplatní se ujednání o užívacích právech (licencích) a databázích dle Smlouvy o Dílo obdobně.

27. Poskytovatel je povinen současně s předáním výsledků servisních služeb, které jsou počítačovým programem, předat Objednateli zdrojový kód. Ujednání o zdrojových kódech dle Smlouvy o Dílo se v takovém případě použijí obdobně.
28. Objednatel umožní, po dohodě s Poskytovatelem, pro plnění Smlouvy v prostorách Objednatele vhodné podmínky, zejména:
 - 28.1. zajištění přístupu pověřeným osobám Poskytovatele do prostor potřebných pro plnění předmětu Smlouvy;
 - 28.2. poskytnutí informací nezbytně nutných pro splnění předmětu Smlouvy, zejména zajištění informací o kontaktních osobách ohledně přístupu k podkladům potřebným pro poskytnutí služby;
 - 28.3. zabezpečení provozu a minimálně současně kapacity technických prostředků (hardware, síťová infrastruktura, operační systémy, databáze), které jsou uvedeny ve Smlouvě o dílo jako předpokládané (Předpokládané kapacity Technologického centra KV); a součinnosti správce aplikace a ostatních pověřených pracovníků tak, aby umožnili Poskytovateli řádné a včasné plnění Smlouvy;
 - 28.4. umožní Poskytovateli (s ohledem na ochranu osobních údajů a důvěrných informací) zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě za účelem plnění Smlouvy, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od data účinnosti Smlouvy.
29. Objednatel si vyhrazuje právo na provedení kontroly či auditu plnění bezpečnostních požadavků a ustanovení stanovených v příloze Smlouvy (Příloha č. 4 Smlouvy, dále jen „**Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv objednatel**“).
30. V rámci kontroly či auditu dle předchozího odstavce Smlouvy u Poskytovatele se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli důkaz o plnění Objednatelem vybraného požadavku, a to buď fyzicky přímo v provozovně Poskytovatele nebo vzdáleně pomocí elektronických prostředků.
31. Objednatel si vyhrazuje právo na informace o:
 - 31.1. významné změně ovládání Poskytovatele podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZOK**“),
 - 31.2. změně vlastnictví zásadních aktiv Poskytovatele, které souvisejí s plněním Smlouvy,
 - 31.3. změně oprávnění nakládat s těmito aktivy,
 - 31.4. způsobu řízení rizik informační bezpečnosti na straně Poskytovatele, tak jak je definováno v dokumentu Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv objednatel,
 - 31.5. všech změnách v rámci řízení změn, jež je definováno v dokumentu Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv objednatel.

VII. DALŠÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

32. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných servisních služeb. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dle Smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno Objednatele.

33. Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné poskytování servisních služeb podle Smlouvy tak, aby Objednatel mohl řádným způsobem Dílo užívat.
34. Poskytovatel se zavazuje provádět servisní služby sám, nebo s využitím poddodavatelů uvedených v seznamu poddodavatelů (Příloha č. 2 Smlouvy, dále jen „**Seznam poddodavatelů**“). Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Objednatelem, ledaže by plnění původně svěřené poddodavateli realizoval Poskytovatel sám. Smluvní strany výslovně uvádějí, že při provádění servisních služeb prostřednictvím jakékoliv třetí osoby dle tohoto odstavce má Poskytovatel odpovědnost, jako by je prováděl sám.
35. Poskytovatel se zavazuje dodržovat požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Objednatele, která jsou specifikována v dokumentu Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv objednatel.
36. Poskytovatel je povinen zajistit plnění bezpečnostních opatření a požadavků stanovených Smlouvou ve stejné míře u všech případných poddodavatelů či jiných osob, které mají přístup k informačním aktivům Objednatele prostřednictvím Poskytovatele.
37. 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 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.
38. 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.
39. Objednatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování servisních služeb podle Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování servisních služeb dle Smlouvy.
40. 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 Smlouvy z důvodu neposkytnutí součinnosti. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
41. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu poskytovateli k serverům EOC výhradně pro účely poskytování servisních služeb podle Smlouvy.

42. Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních údajů Poskytovatele nebo webové adresy Service desk předá Poskytovatel Objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.
43. Jedenkrát za 6 měsíců trvání Smlouvy Objednatel může vyvolat jednání Objednatele a Poskytovatele k poskytovanému plnění dle Smlouvy. Objednatel v takovém případě 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
- 43.1. přehled o aktuálním stavu provozu systémů;
 - 43.2. přehled plnění úkolů, řešení incidentů a chyb;
 - 43.3. pravidelné informování o vývojovém plánu EOC;
 - 43.4. projednání případných požadavků na změny informačního systému a servisních služeb.

VIII. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

44. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytnuté servisní služby odměnu ve výši:
- 44.1. **"[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]" Kč bez DPH** za 1 hodinu času skutečně, prokazatelně a účelně stráveného poskytováním servisních služeb v kategorii „technická podpora“;
 - 44.2. **"[Bude doplněno před uzavřením smlouvy]" Kč bez DPH** jako paušální měsíční odměnu (měsíční paušál servisu) zahrnující:
 - 44.2.1. servisní pohotovost dle odst. 14 této Smlouvy;
 - 44.2.2. servisní služby v kategorii „řešení incidentů“ poskytnuté Poskytovatelem v příslušném kalendářním měsíci;
 - 44.2.3. servisní služby v kategorii „maintenance“ poskytnuté Poskytovatelem v příslušném kalendářním měsíci.
45. 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.
46. K ceně plnění bude připočtena DPH v příslušné výši dle právních předpisů.

IX. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

47. 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. VIII Smlouvy kvartálně, a to vždy za předcházející 3 kalendářní měsíce. Poskytovatel vystaví Fakturu dle předchozí věty nejpozději do posledního dne měsíce následujícího po období, za které je fakturováno. Servisní služby, na které byla v souladu odst. 12 Smlouvy vystavena objednávka, je Poskytovatel oprávněn fakturovat maximálně do celkové výše uvedené v objednávce.
48. 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. Je-li fakturováno za servisní služby, na které byla v souladu se Smlouvou vystavena objednávka, je Poskytovatel povinen ve Faktuře uvést odkaz na tuto objednávku.

49. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoDPH**“). V případě, že Poskytovatel není plátcem DPH, musí Faktura splňovat náležitosti účetního dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Faktura musí vždy splňovat náležitosti stanovené § 435 Občanského zákoníku.
50. Splatnost Faktury musí být stanovena tak, aby nebyla kratší než 30 dnů ode dne doručení Faktury Objednateli.
51. Stanoví-li Faktura splatnost delší, než je jako minimální stanovena v tomto článku, je Objednatel oprávněn uhradit cenu servisních služeb nebo její část a případnou DPH ve lhůtě splatnosti určené ve Faktuře.
52. Cena za poskytnuté servisní služby a případná DPH je uhrazena vždy dnem jejich odepsání z bankovního účtu Objednatele.
53. Vyplývá-li z informací zveřejněných správcem daně ve smyslu ZoDPH, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem DPH, je Objednatel oprávněn příslušnou DPH uhradit přímo místně a věcně příslušnému správci daně Poskytovatele.
54. Bude-li Faktura obsahovat číslo bankovního účtu určeného k úhradě ceny za poskytnuté servisní služby nebo její části a případné DPH, které není správcem daně ve smyslu ZoDPH zveřejněno jako číslo bankovního účtu, které je Poskytovatelem používáno pro ekonomickou činnost, je Objednatel oprávněn uhradit cenu za poskytnuté servisní služby, na něž byla vystavena Faktura, a případnou DPH na bankovní účet zveřejněný správcem daně ve smyslu ZoDPH jako bankovní účet, který je Poskytovatelem používán pro ekonomickou činnost.
55. Nebude-li příslušná Faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně stanovena cena za poskytnuté servisní služby nebo její část, DPH nebo jiná náležitost Faktury, je Objednatel oprávněn tuto Fakturu vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel je povinen opravit Fakturu podle pokynů Objednatele a opravenou Fakturu neprodleně doručit Objednateli. Splatnost opravené faktury činí 30 dnů ode dne doručení Faktury Objednateli.
56. Objednatel neposkytuje Poskytovateli žádné zálohy.

X. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

57. 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), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o registru smluv**“).
58. Poskytovatel bude poskytovat servisní služby dle Smlouvy po dobu neurčitou ode dne dokončení Díla dle Smlouvy o dílo. V případě, že budou některé části Díla předány Objednateli k užívání před dokončením Díla, bude Poskytovatel poskytovat Objednateli servisní služby k těmto částem Díla již ode dne jejich předání.
59. Servisní služby v kategorii „technická podpora“ budou v každém kalendářním roce poskytovány nejdéle do okamžiku vyčerpání 200 Poskytovatelem vyúčtovaných hodin za kalendářní rok.

60. Smluvní strany jsou oprávněny závazek ze Smlouvy vypovědět bez udání důvodů s dvanáctiměsíční výpovědní dobou, která začne běžet od počátku měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena výpověď druhé smluvní straně. Smluvní strana může vypovědět Smlouvu dle předchozí věty nejdříve po uplynutí 6 let ode dne dokončení Díla dle Smlouvy o dílo.
61. Objednatel je oprávněn, kromě případů stanovených právními předpisy, od Smlouvy písemně odstoupit:
- 61.1. jestliže Poskytovatel poruší některou svoji povinnost uvedenou v odstavci 83, 84, 90, 71 až 76 nebo 77 až 82 Smlouvy;
 - 61.2. ukáže-li se jako nepravdivé jakékoliv prohlášení Poskytovatele uvedené v odstavci 86 Smlouvy nebo ocitne-li se Poskytovatel ve stavu úpadku nebo hrozícího úpadku;
 - 61.3. jestliže Poskytovatel bezdůvodně přeruší poskytování některé ze servisních služeb;
 - 61.4. jestliže Poskytovatel nevyřeší incident Objednatel, který brání Objednateli řádnému užívání díla, a to ani v Objednatel dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento incident Poskytovatele nejméně dvakrát upozornil;
 - 61.5. jestliže dojde k významné změně ovládnutí Poskytovatele podle ZOK;
 - 61.6. jestliže dojde ke změně vlastnictví zásadních aktiv Poskytovatele, které souvisejí s plněním Smlouvy;
 - 61.7. jestliže dojde ke změně oprávnění Poskytovatele s těmito aktivy nakládat.
62. 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 zániku Smlouvy o dílo.
63. Smluvní strany se dále dohodly, že v případě odstoupení od Smlouvy budou zejména ujednání o odpovědnosti za škodu a nemajetkovou újmu, o sankcích a o licencích trvat i po zániku závazků ze Smlouvy.

XI. SANKCE A NÁHRADA ŠKODY

64. Poskytovatel odpovídá za veškeré škody a nemajetkové újmy, které vzniknou Objednateli v důsledku porušení 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 Smlouvy.
65. Dostane-li se Objednatel do prodlení s placením úhrady za servisní služby poskytované dle Smlouvy, je povinen zaplatit Poskytovateli zákonný úrok z prodlení ve výši podle právních předpisů.
66. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incident, nebo do prodlení s řešením incidentu v kategorii „technická podpora“ a maintenance, jsou pro takové případy pokuty stanoveny ve Specifikaci servisních služeb (Příloha č. 1 Smlouvy).
67. Jestliže Poskytovatel poruší kteroukoliv z povinností uvedených v odstavci 35, 36, 37, 83, 84, 90, 71 až 76 nebo 77 až 82 Smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
68. Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje Poskytovatele povinnosti splnit dluh smluvní pokutou utvrzený.

69. Objednatel je oprávněn požadovat náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti Poskytovatele, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, v plné výši.
70. Splatnost smluvních pokut podle Smlouvy bude 15 dnů od doručení písemné výzvy k zaplacení smluvní pokuty straně povinné. Objednatel bude vyzývat Poskytovatele k zaplacení smluvních pokut podle odst. 66 Smlouvy souhrnně, minimálně za všechna porušení Smlouvy Poskytovatele v 1 kalendářním měsíci.

XII. PODDODAVATELÉ

71. Poskytovatel je oprávněn pověřit plněním svých povinností vyplývajících ze Smlouvy pouze jiné osoby uvedené v Seznamu poddodavatelů (Příloha č. 2 Smlouvy), nebo osoby písemně odsouhlasené Objednatel (dále jen jednotlivě „**Poddodavatel**“ nebo společně „**Poddodavatelé**“).
72. Poskytovatel odpovídá za plnění Poddodavatele tak, jako by plnil sám.
73. 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 Smlouvy, jestliže Poddodavatel povinnost k náhradě újmy nesplní. Objednatel Poskytovatele jako ručitele podle předchozí věty přijímá.
74. Poskytovatel se zavazuje, že Poddodavatelé, kterými prokazoval splnění kvalifikace v Řízení Veřejné zakázky, se budou podílet na plnění povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy v rozsahu podle nabídky Poskytovatele podané do Řízení Veřejné zakázky.
75. Objednatel je oprávněn požadovat Poskytovatel je povinen zabezpečit změnu Poddodavatele, a to v případech, kdy:
- 75.1. bude Poddodavatel vůči Objednateli v prodlení se splněním povinnosti z jiného závazku nebo
 - 75.2. bude Poddodavatel pravomocně odsouzen za trestný čin nebo
 - 75.3. se Poddodavatel ocitne ve stavu úpadku nebo hrozícího úpadku nebo
 - 75.4. bude Poddodavateli uložen zákaz plnění veřejných zakázek nebo
 - 75.5. bude dán jiný závažný důvod pro změnu Poddodavatele.
- Poskytovatel je povinen navrhnout nového Poddodavatele do 10 dnů od doručení žádosti Objednatele. Pokud Poskytovatel v Řízení Veřejné zakázky prokazoval původním Poddodavatelem kvalifikaci, nový Poddodavatel musí splňovat kvalifikaci stanovenou v Řízení Veřejné zakázky prokazovanou původním nahrazovaným Poddodavatelem a musí doložit příslušné doklady prokazující splnění této kvalifikace. Nový Poddodavatel musí být odsouhlasen Objednatel postupem obdobným postupu podle odstavce 76 Smlouvy.
76. 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 Poskytovatele. Objednatel souhlas se změnou nevydává, pokud:
- 76.1. prostřednictvím původního Poddodavatele Poskytovatel v Řízení veřejné zakázky prokazoval kvalifikaci a nový Poddodavatel nebude mít stejnou či vyšší kvalifikaci jako původní nahrazovaný Poddodavatel nebo
 - 76.2. po Objednateli nelze spravedlivě požadovat, aby s takovou změnou souhlasil.

XIII. ČLENOVÉ REALIZAČNÍHO TÝMU

77. Poskytovatel je oprávněn pověřit prováděním vyhrazených činností při provádění Díla pouze osoby uvedené v seznamu členů realizačního týmu (Příloha č. 3 Smlouvy), nebo osoby písemně odsouhlasené Objednatelem (dále jen jednotlivě „**Člen realizačního týmu**“ nebo společně „**Členové realizačního týmu**“).
78. Vyhrazenými činnostmi při poskytování servisních služeb jsou:
- 78.1. vedení poskytování servisních služeb za Poskytovatele – výkon funkce Manažer projektu,
 - 78.2. vedení vývoje software v rámci servisních služeb – výkon funkce Pracovník vývoje software.
79. Členové realizačního týmu musí být po celou dobu plnění Smlouvy způsobilí k výkonu činností, kterými jsou v rámci plnění Smlouvy pověřeni, a to zejména podle příslušných právních předpisů.
80. Poskytovatel se zavazuje, že Členové realizačního týmu, kterými prokazoval splnění kvalifikace v Řízení Veřejné zakázky, se budou podílet na plnění povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy v rozsahu podle nabídky Poskytovatele podané do Řízení Veřejné zakázky.
81. Objednatel je oprávněn požadovat a Poskytovatel je povinen zabezpečit změnu Člena realizačního týmu, a to v případech, kdy:
- 81.1. bude činnost Člena realizačního týmu nedostatečná nebo neuspokojivá nebo
 - 81.2. kontrola, obecná bezpečnost, organizace a koordinace provádění servisních služeb nejsou dostatečné nebo uspokojivé nebo
 - 81.3. kvalita dodávek a služeb neodpovídá požadavkům Smlouvy nebo
 - 81.4. nejsou vykonávány pokyny Objednatele vydané podle Smlouvy nebo
 - 81.5. bude Člen realizačního týmu vůči Objednateli v prodlení se splněním povinnosti z jiného závazku nebo
 - 81.6. Člen realizačního týmu přestane být způsobilý k výkonu své funkce v realizačním týmu nebo
 - 81.7. bude Člen realizačního týmu pravomocně odsouzen za trestný čin nebo
 - 81.8. se Člen realizačního týmu ocitne ve stavu úpadku nebo hrozícího úpadku nebo
 - 81.9. bude Členu realizačního týmu uložen zákaz plnění veřejných zakázek nebo
 - 81.10. bude dán jiný závažný důvod pro změnu Člena realizačního týmu.
- Poskytovatel je povinen navrhnout nového Člena realizačního týmu do 10 dnů od doručení žádosti Objednatele. Pokud Poskytovatel v Řízení Veřejné zakázky prokazoval původním Členem realizačního týmu kvalifikaci, nový Člen realizačního týmu musí splňovat kvalifikaci stanovenou v Řízení Veřejné zakázky prokazovanou původním nahrazovaným Členem realizačního týmu a musí doložit příslušné doklady prokazující splnění této kvalifikace. Nový Člen realizačního týmu musí být odsouhlasen Objednatelem postupem obdobným postupu podle odstavce 82 Smlouvy.
82. Poskytovatel je oprávněn změnit Člena realizačního týmu z důvodů na straně Poskytovatele pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Objednatel vydá písemný souhlas se změnou do 10 dnů od doručení žádosti Poskytovatele. Objednatel souhlas se změnou nevydává, pokud:
- 82.1. prostřednictvím původního Člena realizačního týmu Poskytovatel v Řízení Veřejné zakázky prokazoval kvalifikaci a nový Člen realizačního týmu nebude mít stejnou či vyšší kvalifikaci jako původní nahrazovaný Člen realizačního týmu nebo
 - 82.2. po Objednateli nelze spravedlivě požadovat, aby s takovou změnou souhlasil (zejm., kdyby nový Člen realizačního týmu měl obdržet v rámci hodnocení nabídek v Řízení veřejné zakázky méně bodů, než obdržel nahrazovaný Člen realizačního týmu).

XIV. POJIŠTĚNÍ

83. Poskytovatel se zavazuje, že bude mít po celou dobu trvání závazku vyplývajícího ze Smlouvy až do okamžiku uplynutí doby sjednané v odst. 58 Smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu či jinou újmu způsobenou Poskytovatelem při výkonu činnosti jiné osobě s limitem pojistného plnění minimálně ve výši 20.000.000,- Kč. V případě, že Smlouvu uzavřelo na straně Poskytovatele více osob (členů sdružení, členů společnosti apod.), musí pojistná smlouva prokazatelně pokrývat případnou škodu či jinou újmu způsobenou kteroukoli z těchto osob.
84. Poskytovatel je povinen předložit Objednateli pojistnou smlouvu nebo pojistku osvědčující splnění povinnosti Poskytovatele podle předchozího odstavce Smlouvy kdykoli v průběhu trvání závazků ze Smlouvy bezodkladně poté, kdy k tomu bude Objednatelem vyzván.
85. Poskytovatel i Objednatel se zavazují uplatnit pojistnou událost u pojišťovny bez zbytečného odkladu.

XV. PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN

86. 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.
87. 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.
88. Poskytovatel je povinen archivovat veškerou dokumentaci související s plněním ze Smlouvy včetně účetních dokladů, a to po dobu 10 let od zániku závazků vyplývajících ze Smlouvy, a kdykoli po tuto dobu umožnit Objednateli přístup k této dokumentaci.
89. Poskytovatel je povinen minimálně po dobu stanovenou v předchozím odstavci poskytovat požadované informace a dokumentaci související s plněním Smlouvy zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (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.
90. Poskytovatel je při plnění Smlouvy povinen zajistit důstojné pracovní podmínky, bezpečnost práce, dodržování veškerých právních předpisů, zejména pak zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směny, placené přesčasy) a zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a to vůči všem osobám, které se na plnění Smlouvy budou podílet.
91. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním Smlouvy v souladu s povinnostmi Objednatele za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména souhlasí se zveřejněním Smlouvy, včetně všech jejích změn a dodatků, výše skutečně uhrazené ceny na základě 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 Smlouva ani žádná její část nejsou obchodním tajemstvím Poskytovatele ve smyslu § 504 Občanského zákoníku. 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.

92. 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.
93. 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.
94. V případě, že se kterékoliv 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.

XVI. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

95. Tvoří-li Poskytovatele více osob, platí následující:
 - 95.1. všechny osoby tvořící Poskytovatele jsou ze Servisní smlouvy zavázány společně a nerozdílně;
 - 95.2. jednání kterékoli z osob tvořících Poskytovatele je přičítáno Poskytovateli bez ohledu na vnitřní vztahy mezi jednotlivými osobami tvořícími Poskytovatele;
 - 95.3. za Poskytovatele může jednat kterákoli z osob tvořících Poskytovatele.
96. Poskytovatel je povinen neprodleně písemně informovat Objednatele o skutečnostech majících i potenciálně 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.
97. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je povinným subjektem podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
98. Poskytovatel je povinen chránit osobní údaje a při jejich ochraně postupovat v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a 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).
99. Poskytovatel není oprávněn postoupit žádnou svou pohledávku za Objednatelem vyplývající ze Servisní smlouvy nebo vzniklou v souvislosti se Servisní smlouvou.
100. 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.
101. 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.

102. 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 Poskytovatele 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.
103. Písemnou formou (podobou) se rozumí listina podepsaná oprávněnou osobou Smluvní strany nebo e-mail podepsaný uznávaným elektronickým podpisem oprávněné osoby Smluvní strany, nebo datová zpráva zasláná prostřednictvím datové schránky Smluvní strany.
104. Veškerá písemná komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem musí probíhat v elektronické podobě a veškeré dokumenty (vč. faktur) je Poskytovatel povinen Objednateli předávat v elektronické podobě, nebude-li to vzhledem k povaze komunikace nebo předávaných dokumentů vytvářet Smluvním stranám nepřiměřené obtíže.

XVII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

105. Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
106. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran ohledně předmětu této Smlouvy.
107. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami.
108. Veškeré přílohy této Smlouvy jsou její neoddělitelnou součástí.
109. Veškeré spory vznikající ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, které se nepodaří vyřešit dohodou Smluvních stran, budou rozhodovány věcně a místně příslušnými obecnými soudy České republiky.
110. Smlouva je uzavírána v elektronické podobě a je podepisována uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
111. Nedílnou součástí Smlouvy je
 - Příloha č. 1** Specifikace servisních služeb
 - Příloha č. 2** Seznam poddodavatelů
 - Příloha č. 3** Seznam členů realizačního týmu
 - Příloha č. 4** Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv objednatel

DOLOŽKA

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

Tato Smlouva byla schválena Radou Kraje Vysočina na "[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]" schůzi, konané dne "[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]", usnesením č. "[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]" nadpoloviční většinou hlasů všech členů rady kraje.

V Jihlavě dne _____

V _____ dne _____

Objednatel

Poskytovatel

Příloha č. 1
Servisní smlouvy

Specifikace servisních služeb

Seznam zkratk

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů

Pojem	Význam
Incident	Indikovaný problém díla, případně části díla, který není v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo. A dále pak bezpečnostní zranitelnost díla či části díla.
Okamžik nahlášení	Okamžik nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desk
Reakční doba (Reakce)	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desk do okamžiku zahájení činnosti Poskytovatele na identifikaci a odstranění incidentu nebo zahájení realizace požadavku Objednatele
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku do okamžiku odsouhlasení vyřešení incidentu nebo požadavku Objednatelem.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu nebo požadavku.
HW	Hardware
EOC	informační systém elektronického odbavování cestujících v integrovaném dopravním systému Veřejné dopravy Vysočiny – dodávané a servisované Dílo
SW	Software

Kategorizace bezpečnostních zranitelností

Objednatel má právo pravidelně zjišťovat zranitelnost systému EOC v rámci interních penetračních testů na svoje náklady, zjištěnou zranitelnost ohodnotí body.

Jednotlivým zranitelnostem jsou přiřazeny následující úrovně služeb, a to na základě bodového hodnocení jejich základního skóre (označováno jako base score), dle otevřeného standardu CVSS (Common Vulnerability Scoring System) vždy v aktuálně vydané verzi.

Vyřešení nalezených zranitelností se řídí tabulkou č. 3: Reakční doby a doby vyřešení.

Kategorie	Popis
Kategorie B	Zranitelnost dosáhne základního skóre (base score) 7.0 – 10.0 bodů.
Kategorie C	Zranitelnost dosáhne základního skóre (base score) 0.0-6.9 bodů.

Zranitelnost v rámci interních penetračních testů bude zjišťována u všech funkcionalit (v celém) systému EOC.

Kategorizace částí systému EOC podle priority řešení incidentů

Jednotlivým částem systému v rámci díla jsou přiřazeny tyto úrovně servisních služeb

Tabulka 2: Kategorizace částí systému

Typ kategorie	Části systému EOC a s nimi spojené služby
Kategorie A	Řešení incidentů týkající se následujících částí systému EOC: Zúčtovací systém, Systém mobilní aplikace, webová aplikace portálu zákazníka a e-shop, Systémy předprodeje dopravců, Správa uživatelů, Systém Administrace a správa systému
Kategorie B	Řešení incidentů týkající se následujících částí systému EOC: Revizorský systém, Testovací prostředí,
Kategorie C	Řešení incidentů týkající se následujících částí systému EOC: Nastavení systému, Aktualizace, čištění databází, Maintanance všech částí systému EOC dle požadavku zadavatele Technická podpora se týká všech částí systému EOC

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

Tabulka 3: Reakční doby a doby Vyřešení

Typ kategorie	Doba reakce	Sankce při prodlžení - reakce	Doba řešení	Sankce při prodlžení - řešení
Kategorie A	07:00 - 15:30 = do 1 hodiny 15:31 - 06:59 = do 2 hodin	500 Kč / za každou započatou hodinu	Do 6-ti hodin	300 Kč / za každou zap. hod
Kategorie B	do 12 hodin	500 Kč / za každých zap. 24 hod.	do 24 hodin	300 Kč / za každých zap. 24 hod.
Kategorie C	do 24 hodin	500 Kč / za každých zap. 24 hod.	do 7 dnů	300 Kč / za každých zap. 24 hod.

Maintenance

Maintenance (pravidelná údržba systému) 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.

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:

- Instalace opravných balíčků;
- pravidelná profylaxe EOC včetně pravidelného měsíčního reportu o provedení profylaxe;
- úprava EOC 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;
- školení uživatelů;
- realizace požadavků na novou funkcionalitu systému nad rámec poptávaného řešení (REQ);
- další požadavky na související vícepráce nad rozsah dodaného Díla;
- servis dílčích částí Díla předaných před úplným dokončením celého Díla.

Příloha č. 2
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.

Příloha č. 3
Servisní smlouvy

Seznam Členů realizačního týmu

Pokyn pro účastníky: Seznam Členů realizačního týmu bude do Smlouvy doplněn před uzavřením Smlouvy s vybraným dodavatelem podle údajů z nabídky předložené dodavatelem do Řízení Veřejné zakázky.

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

Příloha č. 4

Servisní smlouvy

Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv objednatele

1. Základní bezpečnostní požadavky

- Bezpečnost přístupových oprávnění
 - Poskytovatel je povinen chránit veškeré své přístupové údaje k informačním aktivům objednatele včetně přístupů k informačním aktivům zhotovitele, které umožňují přístup k informačním aktivům objednatele či umožňují jejich správu.
 - 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
 - hesla nesmí obsahovat žádné informace z přihlašovacího jména (login)
 - platnost hesla musí být maximálně 1,5 roku.
 - Přístupová oprávnění lze využívat pouze pro ten účel, pro který byla zřízena.
 - Pokud by Poskytovatel zřizoval přístupová oprávnění třetí straně, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat objednatele. Objednatel má v tomto případě právo zřízení přístupu zamítnout.
- Řízení rizik
 - Objednatel si vyhrazuje právo na informace o tom, jakým způsobem Poskytovatel řídí rizika v souvislosti s plněním této smlouvy, tedy o tom, jakou metodiku pro řízení rizik používá, jakým způsobem jsou rizika hodnocena a klasifikována, jakým způsobem jsou rizika ošetřována a kdo je za řízení rizik za Poskytovatele zodpovědný.
 - Poskytovatel se zavazuje řídit rizika informační bezpečnosti minimálně v následujícím rozsahu:
 - Identifikace a ohodnocení aktiv souvisejících s plněním této smlouvy,
 - Identifikace, analýza a ohodnocení rizik souvisejících s plněním této smlouvy,
 - Zvládání a monitoring rizik souvisejících s plněním této smlouvy.
- Řízení změn
 - Poskytovatel se zavazuje zaznamenávat všechny změny, které v dílu provedl.
 - Poskytovatel se zavazuje vynucovat zaznamenávání změn i u případných subdodavatelů.
 - Záznam změny musí obsahovat minimálně tyto informace:
 - Datum a čas změny
 - Jméno osoby, která změnu provedla
 - Název, popis a účel změny
 - Objednatel si vyhrazuje právo na pravidelné informace o záznamech všech změn provedených Poskytovatelem i případnými subdodavateli.
 - Poskytovatel se zavazuje všechny jím provedené změny i změny případných subdodavatelů poskytnout objednateli formou pravidelného čtvrtletního reportu formou provozního deníku.
- Řízení kybernetických bezpečnostních incidentů:
 - Poskytovatel je povinen objednateli transparentně a pravdivě hlásit veškeré kybernetické bezpečnostní incidenty, které by mohli mít nějakou souvislost s:

- informačními aktivy objednatele,
 - přístupovými údaji k informačním aktivům objednatele,
 - informacemi objednatele.
- Poskytovatel je povinen výše zmíněné kybernetické bezpečnostní incidenty evidovat.
- Poskytovatel je dále povinen poskytnout adekvátní součinnost při řešení kybernetických bezpečnostních incidentů a při forenzní analýze incidentů souvisejících s informačními aktivy objednatele.
- Řízení kontinuity činností
 - Poskytovatel se zavazuje plnit úkony definované v sestaveném a odsouhlaseném disaster recovery plánu, který je součástí dodané provozní dokumentace.
- Bezpečné vývojové prostředí
 - Níže uvedené požadavky týkající se zdrojového kódu budou aplikovány na zdrojový kód, jehož autorem je Zhotovitel.
 - Zhotovitel je povinen zajistit ochranu před škodlivým kódem:
 - na pracovních stanicích svých vývojářů a programátorů,
 - na serverech/zařízení, kde je uložen zdrojový kód Díla.
 - Zhotovitel je povinen řídit přístup ke zdrojovým kódům tak, aby k němu měli přístup pouze oprávnění vývojáři a jiné oprávněné osoby Zhotovitele.
 - Zhotovitel musí přístupy ke zdrojovým kódům a jejich změny monitorovat a zaznamenávat, auditní stopu přístupů musí vyhodnocovat. Pro správu zdrojového kódu musí být použit tzv. verzovací systém.
 - Zhotovitel je povinen zdrojové kódy díla pravidelně zálohovat a zálohy pravidelně testovat na jejich obnovitelnost.

2. Zvýšené bezpečnostní požadavky

Požadavky uvedené níže v této kapitole se týkají pouze funkcionalit systému EOC vyjmenovaných v kapitole 12.2 *Speciální požadavky na návrh systému* dokumentu 04.0 -Příloha č.4 DŽŘ

- Poskytovatel je povinen používat personifikované účty s výjimkou systémových či technických účtů sloužících pro běh programového vybavení, přičemž tyto systémové účty neumožňují interaktivní přihlášení. Výše uvedené personifikované účty musí být nepřenosné na jiné osoby, než kterým byly údaje přiděleny.
- Kryptografie
 - Poskytovatel je povinen u veškerých kryptografických funkcí a metod souvisejících s plněním této smlouvy dodržovat minimální požadavky, které jsou stanoveny takto:

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 popsána.

Hashovací funkce

Ukládání otisků hesel

- pro ukládání hesel personifikovaných, nesystémových 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