

číslo smlouvy Objednatele:
číslo smlouvy Poskytovatele:

Smlouva o poskytování ICT služeb

I. SMLUVNÍ STRANY

a

II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A DEFINICE POJMŮ

1. Objednatel je provozovatelem a správcem významného informačního systému ve smyslu zákona č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti (dále jen ZoKB).
2. Na Poskytovatele budou aplikována a Poskytovatel musí splňovat ustanovení ZoKB a jeho prováděcích právních předpisů v oblasti organizačních a technických opatření uvedených v těchto právních ustanoveních.
3. Definice pojmů:
 - a) **Bezpečnostní monitoring** - kontinuální sběr logů a flow z definovaných Prvků ICT, jejich ukládání korelace za účelem identifikace a ochrany před Kybernetickými bezpečnostními incidenty.
 - b) **Bezpečnostní dohled** - kontinuální sběr logů a flow z definovaných Prvků ICT, jejich ukládání korelace za účelem identifikace a ochrany před Kybernetickými bezpečnostními incidenty včetně jejich analýzy, návrhu řešení, řízení jejich životního cyklu a komunikace s Třetími stranami.
 - c) **Bodová hodnota, bod** - číslo, vyjadřující náročnost Požadavku.
 - d) **Člověkohodina** - práce Pracovníka Poskytovatele v rozsahu jedné (1) hodiny v rámci Pracovního dne.
 - e) **Doba odezvy (Response time)** – Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku na Servis Desk Poskytovatele do zahájení provádění Servisní služby. Do Doby odezvy se započítává pouze čas, určený Servisním kalendářem k řešení daného Požadavku.
 - f) **Incident** - událost způsobující odchylku od očekávané funkce Prvku ICT, nebo služby ICT.
 - g) **Koncová zařízení** – počítače a mobilní zařízení (mobilní telefony, přenosné počítače apod.) uživatelů, jejich programové vybavení a periferní zařízení připojená k nim (např. tiskárny, skenery).
 - h) **Konzultační požadavek** - žádost o konzultaci a poradenství k uvažovaným Změnám, které by mohly mít vliv na Informační systémy Objednatele, Prvky ICT, nebo služby ICT.
 - i) **Kybernetická bezpečnostní událost (KBU)** - událost, která může způsobit narušení bezpečnosti informací v Informačních systémech nebo narušení bezpečnosti Služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací.
 - j) **Kybernetický bezpečnostní incident (KBI)** - je narušení bezpečnosti informací v Informačních systémech nebo narušení bezpečnosti Služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací v důsledku Kybernetické bezpečnostní události.
 - k) **Kybernetický prostor** – je digitální prostředí umožňující vznik, výměnu a zpracování informací, tvořené Informačními systémy a službami a sítěmi elektronických komunikací.
 - l) **Monitorování** - sledování Prvků ICT pomocí softwarového (SW) nástroje. Sledování, zda provozní charakteristiky Prvků ICT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty. Monitorováním se případně rozumí sledování a archivování jejich provozních charakteristik
 - m) **Požadavek** - žádost o provedení servisní služby na jednom nebo více Prvcích ICT, přičemž:
 - **Požadavek může zahrnovat:**
 - žádost o odstranění závady (nefunkční Prvek ICT nebo nesprávná činnost Prvku ICT)
 - žádost o poskytnutí konzultace a poradenství
 - žádost o provedení změny

- **Požadavek může:**
 - být zadán Objednatelům jako jednorázový
 - být zadán Objednatelům jako opakující se činnost
 - vzniknout jako výstup monitorování
 - vzniknout na základě správy a údržby Prvku ICT
- n) **Prvek ICT** - zařízení (koncové zařízení, server či jiný hardware), program (SW) nebo datová linka – Prvky ICT jsou definovány v příloze č. 2 této Smlouvy.
 - o) **Pravidla změnového řízení** - zahrnující následující kroky: inicializace změnového řízení, ověření relevance a stanovení priority Změnového požadavku, posouzení Změnového požadavku, přijetí/odmítnutí/odložení požadavku na Změnu, zpracování analýzy požadavků na Změnu a postup realizace Změny, schválení realizace Změny, realizace Změny, akceptace realizace, zhodnocení Změny a návrh opatření na zlepšení.
 - p) **Report** – dokument, ve kterém je popsán průběh realizace plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů. Minimální rozsah reportu je uveden v příloze č.5 této smlouvy.
 - q) **Servisní požadavek** - žádost o provedení servisní služby za účelem vyřešení Incidentu.
 - r) **SOC** - Bezpečnostní tým lidí využívající primárně technologického nástroje SIEM (Security Incident and Event Management) a vlastního know-how pro poskytování Služeb bezpečnostního charakteru za účelem předcházení Kybernetickým bezpečnostním incidentům.
 - s) **Vzdálená správa** – provádění činností na Prvcích ICT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Objednatel, ale prostřednictvím vzdáleného přístupu z místa provozovny Poskytovatel.
 - t) **Vzdálený přístup** – připojení z provozovny Poskytovatel k ICT Prvku Objednatel pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.
 - u) **Změnový požadavek, Změna** - žádost o přidání, modifikace nebo odstranění čehokoliv, co by mohlo mít vliv na Prvky ICT

III. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

1. Předmětem plnění této smlouvy je závazek Poskytovatel poskytovat následující typy služeb (podrobně definované v příloze č.1) v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti v aktuálním znění a Vyhláškou č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti:
 - a) Centralizovaný kontaktní bod
 - b) Řízení a koordinace servisních služeb
 - c) Monitoring Prvků ICT
 - d) Služby SOC
 - e) Správa a údržba Prvků ICT (prevence a profylaxe)
 - f) Řešení Incidentů
 - g) Konzultační služby
 - h) Rozvojové služby
 - i) Služby bezpečnostního konzultanta (řízení bezpečnosti, nebo služby v oblasti bezpečnosti ICT a shody se zákonem č. 181/2014 Sb.a Vyhláškou č. 82/2018 Sb.

2. Služby budou poskytovány na Prvcích ICT definovaných v příloze č. 2 této smlouvy a na infrastruktuře dodané v rámci předmětu plnění smlouvy o dílo č. S/2019/019.
3. Předmětem smlouvy je rovněž opce na zajištění podpory a správy licencí Poskytovatelem pro stávající softwarové produkty i softwary implementované v rámci předmětu plnění smlouvy o dílo č. S/2019/019 po uplynutí záruční doby na dílo. Zadavatel si vyhrazuje právo nevyužít služeb Poskytovatele v případě, že u jiného dodavatele zajistí výhodnější podmínky zajištění podpory a správy licencí SW.
4. Poskytovatel se zavazuje vypracovat report po skončení každého kalendářního měsíce, během něhož jsou poskytovány služby podle této smlouvy. Po odsouhlasení reportu Objednatelem je Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu dle článku VI.

IV. TERMÍNY PLNĚNÍ

1. Hodnoty parametru „Doba odezvy“ pro jednotlivé servisní služby jsou popsány v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly, že servisní služby podle článku III. této smlouvy bude Poskytovatel poskytovat v období specifikovaném v servisním kalendáři.

Servisní kalendář je definován takto:

- Pracovní dny: pracovní doba Objednatele 6:00 – 18:00 hod.
- Pracovní dny: mimopracovní doba Objednatele 18:00 – 6:00 hod.
- Dny pracovního volna a pracovního klidu: mimopracovní doba Objednatele 0:00 – 24:00 hod.

V. CENA PLNĚNÍ

1. Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny jako ceny bez DPH a s DPH ve výši platné ke dni uzavření smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude DPH účtována podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna ceny není důvodem k uzavření dodatku ke smlouvě.
2. Za poskytování služeb, specifikovaných v článku III. resp. v příloze č. 1 této smlouvy, se Objednatel zavazuje hradit Poskytovateli pravidelnou měsíční platbu stanovenou ve výši **111 000,- Kč** bez DPH, a to za každý celý kalendářní měsíc poskytování služeb.
3. Pro případ překročení bodového rozsahu sjednaného v příloze č. 3 této smlouvy bude Objednatelem dokoupen chybějící počet bodů v souladu s měsíčním reportem dle čl. III odst. 4 této smlouvy odsouhlaseným ze strany Objednatele, a to za cenu nepředplaceného bodu dle sazby uvedené v příloze č. 3. Objednatel se zavazuje uhradit tuto částku.
4. V případě, že Objednatel nevyčerpá sjednaný rozsah služeb, jejichž cena je hrazena pravidelnou měsíční platbou, nemá tato skutečnost vliv na povinnost Objednatele uhradit sjednanou pravidelnou měsíční platbu. V případě nevyčerpání bodového rozsahu lze nevyužité body přesunout do dalšího období, přičemž délka období, do kterého se přesouvají není omezena.
5. V ceně je zahrnuta cena za činnosti a výkony, kterých je třeba pro včasné a kompletní provedení servisních služeb a veškeré další náklady Poskytovatele, včetně nákladů na dopravu, stravné, cestovné, v ceně je taktéž zahrnuta průběžná aktualizace veškeré dokumentace.

VI. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Splatnost faktur:

- a) Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení z účtu Objednatele na účet Poskytovatele. Platba se uskuteční v korunách českých na základě faktury - daňového dokladu, se splatností 21 dnů od doručení faktury. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
 - b) V případě, že faktura vystavená Poskytovatelem nebude obsahovat náležitosti dle této smlouvy, je Objednatel oprávněn fakturu vrátit Poskytovateli, přičemž po doručení opravené faktury začne znovu od počátku běžet lhůta její splatnosti.
 - c) Povinnost Objednatele zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné finanční částky z účtu objednatel ve prospěch účtu Poskytovatele.
2. Poskytovatel bude fakturovat Objednateli cenu poskytnutých služeb jednou měsíčně, a to vždy za předcházející kalendářní měsíc. Poskytovatel vystaví fakturu dle předcházející věty nejpozději do patnáctého dne po skončení měsíce, za který je fakturováno. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, vždy poslední den měsíce, za který je fakturováno.
 3. Cenu služeb, které nejsou zahrnuty v pravidelné měsíční platbě, bude Poskytovatel fakturovat Objednateli jako další položku na faktuře dle bodu 2.
 4. Přílohou faktury bude pravidelný měsíční report dle článku III. odstavec 4 odsouhlasený Objednatel.
 5. Faktury musí být předávány nebo zasílány na adresu Masarykovo náměstí 91/5, 586 01 Jihlava.
 6. V cenách jsou již zahrnuty všechny hotové výdaje Poskytovatele, zejména poštovné, cestovní a přepravní náklady, nocležné, čas na cestě, stravné atd.
 7. Objednatel neposkytuje zálohy.
 8. Poskytovatel je oprávněn zvýšit pravidelnou měsíční platbu za poskytované Služby uvedené v příloze č. 1 této smlouvy o roční míru inflace za předchozí kalendářní rok vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (vyjadřující procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců proti průměru 12 předchozích měsíců) a vyhlášenou Českým statistickým úřadem po dohodě s Objednatel. Změna ceny může být takto provedena nejdříve k 1. 1. 2021. Změnu ceny na základě inflační doložky musí Poskytovatel dohodnout s Objednavatelem nejpozději do 31. 3. příslušného roku, jinak zůstává cena nezměněna.

VII. KOMUNIKACE, PRAVOMOCI A ODPOVĚDNOSTI ZÁSTUPCŮ SMLUVNÍCH STRAN

1. Seznam kontaktních, odpovědných a oprávněných osob Objednatele a Poskytovatele, včetně jejich kontaktních údajů je uveden v příloze č. 4 této smlouvy.
2. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna v písemné formě a doručeny opačné straně, nebude-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
3. Oznámení se považují za doručena uplynutím třetího (3) dne po jejich prokazatelném odeslání.
4. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.

VIII. MÍSTO PLNĚNÍ

1. Místo plnění

Nebude-li v konkrétním případě sjednáno jinak, místem plnění předmětu smlouvy je:

a) *sídlo úřadu:*

-

b) *dislokovaná pracoviště:*

-

-

-

-

IX. ZPŮSOB PLNĚNÍ

1. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy ČR a EU.
2. Poskytovatel je povinen po celou dobu této smlouvy mít a na žádost Objednatele kdykoli předložit ke kontrole, z důvodu správy infrastruktury potřebné pro provoz významných informačních systémů Zadavatele dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, certifikát na systém managementu bezpečnosti informací podle ČSN ISO/IEC 27001.

Splnění těchto povinností prokáže Poskytovatel při podpisu smlouvy předložením kopií certifikátů.

3. Poskytovatel je oprávněn zajistit provádění částí servisních služeb poddodavateli vyjma servisních služeb ke klíčovým technologiím uvedeným v příloze č. 2 této smlouvy (Seznam Prvků ICT). V případě porušení tohoto ustanovení je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč za každé takovéto porušení smlouvy. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele sdělit identifikační údaje poddodavatelů dle předchozí věty.
4. V případě provádění servisních služeb poddodavateli je Poskytovatel povinen v souladu s čl. II odst. 2 této smlouvy a na základě ust. § 8 odst. 1 písm. f) vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve spojení s písm. e) přílohy č. 7 této vyhlášky, zajistit závazek poddodavatele provádět servisní služby v souladu s právními předpisy, ustanoveními této smlouvy a v souladu s požadavky Objednatele.
5. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
 - a. Prostřednictvím servisního technika Poskytovatele vzdálenou správou.
 - b. Prostřednictvím servisního technika Poskytovatele formou telefonické konzultace.
 - c. Prostřednictvím servisního technika Poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele.
 - d. Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně Objednatele.
6. Poskytovatel provede písemný záznam o provedení služby na pracovišti Objednatele, který předá Objednateli (i elektronickou cestou) a nechá si ho od něj potvrdit. Následně jej Poskytovatel musí zaznamenat do Servisního portálu Poskytovatele.
7. Servisní služby, které jsou poskytovány formou telefonické konzultace, elektronické pošty nebo formou vzdálené správy, musí být vždy evidovány v Servisním portálu Poskytovatele.

X. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

1. Požadavky na změny předmětu plnění, které mají vliv na cenu plnění nebo termíny plnění včetně dílčích, budou provedeny formou dodatku této Smlouvy. Změny budou odsouhlaseny oběma stranami a dodatek se změnami se stává nedílnou součástí této smlouvy.

2. Požadavky na změny projednávají odpovědné osoby a schvalují oprávněné osoby smluvních stran.

XI. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Součinnost smluvních stran

Objednatel garantuje po celou dobu platnosti smlouvy poskytování součinnosti spočívající zejména, nikoliv však výhradně v:

- a) Přístupu k provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování služeb. Objednatel se zavazuje vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování služeb podle této smlouvy a zajistit efektivní součinnost svých odborných pracovníků.
- b) Určení odpovědné osoby Objednatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit odpovědné osoby Objednatele.
- c) Poskytování požadovaných podkladů, informací, případně zajištění spolupráce s třetími stranami, jejichž řešení se může dotýkat předmětu plnění.
- d) Smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.
- e) Pro poskytování služeb Bezpečnostního dohledu zajištění potřebných informací a součinnosti.

2. Práva a povinnosti Poskytovatele:

- a) Poskytovatel svolává po domluvě s Objednatelem schůzky k řešení sporných otázek. Kontrolní den Objednatele s Poskytovatelem je prováděn po vzájemné domluvě pravidelně 1x měsíčně. O průběhu kontrolního dne pořídí Poskytovatel písemný zápis.
- b) Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu plnění.
- c) Poskytovatel bezodkladně řeší ve spolupráci s Objednatelem závady vzniklé při plnění této smlouvy.
- d) Poskytovatel je povinen v průběhu realizace projektu předávat Objednateli informace o skutečnostech, které brání úspěšnému plnění smlouvy.
- e) Poskytovatel je oprávněn využít přímou podporu zástupců výrobce produktů dodaných v rámci plnění dle čl. III., bod 1 v případě, že pravidla stanovená výrobcem takovou součinnost vyžadují, nebo tuto podporu aktuální situace vyžaduje.

3. Práva a povinnosti Poskytovatele v oblasti kybernetické bezpečnosti:

- a) Poskytovatel musí aplikovat ve svých vnitřních procesech a dokumentaci minimálně tato organizační opatření tak, aby splnil požadavky systému řízení bezpečnosti informací Objednatele:
 - bezpečnost lidských zdrojů,
 - řízení provozu a komunikací významného informačního systému,
 - akvizice, vývoj a údržba významného informačního systému a jeho podpůrných aktiv,
 - zvládání Kybernetických bezpečnostních událostí a Kybernetických bezpečnostních incidentů,

- řízení kontinuity činností,
 - další požadavky na bezpečnost vyplývající z dokumentace systému řízení bezpečnosti informací Objednatele.
- b) Poskytovatel vede příslušnou provozní a havarijní dokumentaci (dále jen „dokumentaci“) v rozsahu daném ZoKB a požadavky Objednatele v souladu s jeho systémem řízení bezpečnosti informací. Dokumentace je umístěna na úložišti (portálu), ke kterému mají přístup uživatelé Objednatele a Poskytovatele. Obsah dokumentace vždy odpovídá aktuálnímu stavu, portál umožňuje sledování verzí dokumentů.
- c) Poskytovatel se musí podrobit kontrole a auditu opatření a dokumentace ze strany Objednatele minimálně 1 × ročně. Objednatel je povinen oznámit termín plánované kontroly nejpozději 14 dnů před zahájením kontroly. Poskytovatel je povinen zabezpečit účast všech gestorů za jednotlivé kontrolované oblasti nebo zástupců gestorů, kteří znají problematiku kontrolované oblasti v prostředí Objednatele.
- d) Součástí kontrolní a auditní činnosti Objednatele je provádění testů zranitelnosti a kontinuity. Poskytovatel je povinen Objednateli poskytnout odpovídající součinnost k provedení těchto testů.
- e) Všechny změny prováděné v předmětu plnění servisní smlouvy a v provozní dokumentaci musí být odsouhlaseny pracovní skupinou složenou z minimálně 2 zástupců Objednatele a 2 zástupců Poskytovatele. Změny se zapíší v provozní dokumentaci včetně složení pracovní skupiny a vyjádření každého zástupce k navrhované změně.
- f) Přístupy Poskytovatele do prostředí řídí Objednatel. Poskytovatel musí splnit bezpečnostní požadavky Objednatele, zejména se jedná o:
- minimální síla hesla administrátora,
 - řízení, sledování a zaznamenávání změn pracovníků Poskytovatele (administrátorů), pracujících v prostředí Objednatele,
 - používání technických prostředků k identifikaci do prostředí Objednatele,
 - samostatné uživatelské účty jednotlivých pracovníků Poskytovatele, kteří přistupují do prostředí Objednatele,
- g) Poskytovatel sleduje updaty a upgrade předmětu plnění servisní služby a provádí jejich testování a následnou implementaci se souhlasem Objednatele do prostředí Objednatele.
- h) Poskytovatel provádí sběr bezpečnostních událostí a jejich vyhodnocení podle metodiky Objednatele včetně hlášení bezpečnostních incidentů odpovědným pracovníkům Objednatele.
- i) Poskytovatel provádí činnosti vyplývající ze systému řízení bezpečnosti informací ERÚ, např. řízení zranitelností, řízení Kybernetických bezpečnostních událostí, podpora řešení bezpečnostních incidentů, příprava podkladů pro hlášení Kybernetických bezpečnostních incidentů NÚKIB (Národní centrum pro kybernetickou a informační bezpečnost), aplikace bezpečnostních opatření.
- j) V souladu s čl. II odst. 2 této smlouvy je Poskytovatel povinen plnit následující povinnosti na základě ust. § 8 odst. 1 písm. f) vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve spojení s písm. i), j) a m) přílohy č. 7 této vyhlášky:
- Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o způsobu řízení rizik na své straně,
 - Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o významné změně ovládnání Poskytovatele podle zákona o obchodních korporacích nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě o změně oprávnění nakládat s těmito aktivy, pokud jsou využívány k plnění podle této smlouvy,

- Poskytovatel je povinen provádět likvidaci dat v souladu s právními předpisy a touto smlouvou, přičemž o likvidaci dat vyhotoví Poskytovatel protokol, jež předá bez zbytečného odkladu Objednateli. V případě skončení této smlouvy je Poskytovatel povinen provést likvidaci dat a předat Objednateli protokol o likvidaci nejpozději do 1 měsíce ode dne skončení této smlouvy.

4. Práva a povinnosti Objednatele:

- a) V případě monitorování a vzdálené správy je Objednatelem zajištěn vzdálený přístup poskytovatele k Prvkům ICT.
- b) Objednatel předává poskytovateli potřebné nebo vyžádané podklady a informace, související s realizací předmětu plnění, nejpozději do tří (3) pracovních dnů po jejich písemném či ústním vyžádání, pokud se o obě strany nedohodnou jinak.
- c) Objednatel svolává ve spolupráci s Poskytovatelem schůzky k řešení sporných otázek.
- d) Objednatel konzultuje řešení v průběhu realizace předmětu plnění na požádání Poskytovatele. Nejpozději do tří (3) pracovních dnů od písemného vyzvání k projednání řešení Objednatel zorganizuje toto projednání a zajistí účast odpovědných osob Objednatele.
- e) Objednatel se vyjádří písemně k předkládaným materiálům nejpozději do tří (3) pracovních dnů od jejich obdržení, pokud není dohodnuto jinak.
- f) Objednatel je povinen zajistit přístup pracovníkům poskytovatele do objektů a k pracovištím, v souvislosti s poskytováním služeb.
- g) Objednatel je oprávněn vykonat kontrolu (audit) servisního pracoviště Poskytovatele. Servisním pracovištěm se rozumí místo, odkud se poskytují služby v rámci předmětu plnění. Objednatel je oprávněn kontrolovat zejména zabezpečení prostor, uložení, zabezpečení a řízení oprávnění k údajům nutným pro plnění na straně poskytovatele.

5. Ustanovení o mlčenlivosti

Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které jsou obsažené v této smlouvě a dále 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.

6. Likvidace dat

Poskytovatel je povinen průběžně likvidovat data, která vznikla při plnění předmětu a již nejsou dále využívána. O likvidaci je zpracován záznam v měsíčním vyhodnocení služeb.

XII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, způsobenou porušením povinností vyplývajících z této smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.
2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena nesprávným nebo neadekvátním přístupem Objednatele a v důsledku událostí vyšší moci.

3. Objednatel zodpovídá za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku poskytovatele a bylo toto zařízení zapůjčeno Objednateli.
4. Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Poskytovatel nepřebírá žádné záruky ani odpovědnost za data uložená v paměťových médiích.

XIII. ZÁRUKA

1. Na poskytované služby, spotřební materiál poskytuje poskytovatel záruku v délce šesti (6) měsíců.

XIV. PRODLENÍ, SANKCE

1. Jestliže je Objednatel v prodlení s placením peněžitého závazku nebo řádně a včas neplní závazky k věcné nebo časově umístěné součinnosti či spolupůsobení, z důvodů ležících na straně Objednatele, pak platí tato ujednání:
 - a) Nebude-li faktura dle ustanovení čl.VI, bod 1 Objednatelem uhrazena ve stanoveném termínu splatnosti a potom ani do pěti (5) pracovních dnů po písemném upozornění Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn přerušit práce na předmětu příslušné dodávky předmětu plnění. Termíny plnění se posouvají o dobu prodlení platby, tj. o dobu od stanoveného termínu splatnosti do data odepsání částky z účtu Objednatele, i když k přerušení prací nedojde.
 - b) V případě opoždění plnění Objednatele v rámci součinnosti způsobeném okolnostmi vylučujícími odpovědnost (ustanovení § 2913 odst.2 občanského zákoníku) platí, že tento není v prodlení po dobu trvání takových překážek. Trvá-li toto opoždění více jak tři (3) dny, posouvají se termíny plnění o dobu opoždění.
 - c) Je-li Objednatel v prodlení s placením faktury po dobu delší než patnáct dnů (15) je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat a Objednatel povinen zaplatit úroky z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb. Mimo tyto úroky z prodlení není Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli jiná plnění, a to ani náhradu případně způsobené škody.
2. Jestliže je Poskytovatel v prodlení s plněním některého svého závazku z důvodů ležících na straně Poskytovatele s výjimkou případů objektivní nemožnosti plnění, pak platí tato ujednání:
 - a) Poskytovatel souhlasí s tím, že pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na straně Poskytovatele, které by vedlo ke změně termínů dle odst. IV o více jak tři (3) pracovní dny, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši ve výši 0,05 % z měsíční ceny služeb bez DPH podle čl. V. odst. 2 této smlouvy za každý započatý den prodlení. Tímto není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody. .
3. Jestliže dojde k překročení času pro řešení stanoveného parametrem „Zahájení řešení problému Poskytovatelem“, je Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel povinen poskytnout slevu z ceny uvedené v čl.V, bodu 2 ve výši 1000 Kč za každou započatou hodinu, o kterou došlo k nedodržení tohoto parametru. Sankce se neuplatňuje, pokud se Objednatel dohodne s Poskytovatelem na prodloužení řešení problému. Prodloužení splnění Požadavku se eviduje na servisním portálu.

XV. PLATNOST, ODSTOUPENÍ A ZÁNİK SMLOUVY

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv.

2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Tuto smlouvu může každá ze smluvních stran vypovědět písemnou výpovědí, přičemž výpovědní lhůta činí 6 měsíců a počíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
3. Tato smlouva zůstává v platnosti a je závazná pro všechny právní nástupce smluvních stran.
4. Smluvní strany se zavazují nepostoupit závazky nebo pohledávky z této smlouvy třetí straně bez písemného souhlasu druhé strany.
5. Skončit platnost této smlouvy lze dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.
6. Jednostranně lze okamžitě od smlouvy odstoupit v těchto případech:
 - a) Objednatel je v prodlení s placením dle specifikace v čl. VI déle než 60 dnů.
 - b) Poskytovatel je ve zpoždění v plnění dle čl. III déle než 60 dnů.
7. Smluvní strana může od této smlouvy okamžitě odstoupit, pokud se smluvní strana dopustila vůči druhé smluvní straně jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
8. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení účinnosti smlouvy
9. Každá smluvní strana je oprávněna jednostranně odstoupit od smlouvy, jestliže:
 - a) druhá smluvní strana neplní hrubě podmínky smlouvy, byla na tuto skutečnost upozorněna, nesjedнала nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě;
 - b) druhá smluvní strana je v úpadku nebo ztratila oprávnění k podnikatelské činnosti podle platných předpisů (o této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně);
 - c) na majetek druhé smluvní strany byly zahájeny úkony, které nasvědčují zahájení exekučního řízení. O této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně.
10. Objednatel je v souladu s čl. II odst. 2 této smlouvy a na základě ust. § 8 odst. 1 písm. f) vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve spojení s písm. n) přílohy č. 7 této vyhlášky, oprávněn jednostranně odstoupit od této smlouvy v případě významné změny kontroly nad Poskytovatelem nebo změny kontroly nad zásadními aktivy využívanými Poskytovatelem k plnění podle této smlouvy.
11. Odstoupení učiněná podle tohoto článku smlouvy nabývají účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

XVI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Vztahy mezi stranami se řídí ustanoveními této smlouvy a občanským zákoníkem. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona.
2. Obsah smlouvy může být měněn jen dohodou stran smluvních a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými oprávněnými osobami smluvních stran.
- 3.
4. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva vyžaduje uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a s tímto uveřejněním souhlasí. Zaslání Smlouvy do registru smluv zajistí Objednatel neprodleně po podpisu Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že v rámci smluvního jednání dojde před zveřejněním Smlouvy k dohodě o anonymizaci těch údajů Smlouvy, které nelze zveřejnit postupem dle zákona č. 340/2015 Sb.,

protože jejich zveřejněním by došlo k porušení jiných právních předpisů. Objednatel se současně zavazuje informovat druhou smluvní stranu o provedení registrace tak, že zašle druhé smluvní straně kopii potvrzení správce registru smluv o uveřejnění Smlouvy bez zbytečného odkladu poté, kdy sám potvrzení obdrží, popř. již v průvodním formuláři vyplní příslušnou kolonku s ID datové schránky druhé smluvní strany (v takovém případě potvrzení od správce registru smluv o provedení registrace Smlouvy obdrží obě smluvní strany zároveň).

Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1 – Obsah služeb, včetně jejich parametrů

Příloha č. 2 – Seznam Prvků ICT

Příloha č. 3 – Ceník služeb

Příloha č. 4 – Způsoby komunikace a seznam kontaktů

Příloha č. 5 – Minimální rozsah reportu

Příloha č. 6 – Pověření k podpisu smlouvy za Objednatele

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

V Brně dne

V Jihlavě dne

Obsah služeb včetně jejich parametrů

Typ, definice, parametry a metriky služeb

A. Centralizovaný kontaktní bod

A.1. Definice služby

Jednotné kontaktní místo, které zajišťuje zejména tyto činnosti:

- a) Hlavní přístupový a komunikační bod - Servis Desk Poskytovatele.
- b) Zadání Požadavků:
 - telefonicky na čísle:
 - přes webové rozhraní prostřednictvím URL: <https://>
- c) Distribuce požadavků na jednotlivé řešitele.
- d) Procesní dohled a sledování plnění zadaných Požadavků nad provozními Prvky ICT a dohled nad plněním termínů daných parametrem **Doba odezvy (Response time)**.
- e) Řešení eskalací Požadavků.
- f) Shromažďování podkladů pro měření služby, statistické výstupy.
- g) Výpis evidence bezpečnostních událostí z Prvků ICT a jejich hodnocení.
- h) Export dat na vyžádání ve formátu xls nebo csv.

Příjem všech Požadavků od kontaktních osob Objednatele (viz Příloha č. 4 této smlouvy) v režimu 24 × 7 × 365.

B. Řízení a koordinace servisních služeb

B.1. Definice služby

Na garanci kvality dohlíží přidělený Service Delivery Manager Poskytovatele. Koordinuje dodávku servisních služeb, zajišťuje vyhodnocování nastavených pravidel a procesů, dbá nad kvalitou poskytovaných servisních služeb, řídí a kontroluje dodávky servisních služeb s třetími stranami, zajišťuje statické výstupní informace (měsíční detailní report), které předkládá dle nastaveného smluvního plnění Objednateli a proaktivně identifikuje možnosti zlepšení dodávky poskytovaných servisních služeb.

C. Monitoring Prvků ICT

C.1. Definice služby

Online zobrazení stavu provozních parametrů Prvků ICT u Poskytovatele, tzn. Poskytovatel má online stejná data ve svém online monitoringu jako Objednatel SW v konzoli pro monitoring dodaného a implementovaného SW nástroje.

D. Služby SOC

D.1. Definice Služby

Servisní služba zajišťuje dohled nad ICT bezpečností pomocí bezpečnostního týmu a zázemí SOC.

Předmětem Servisní služby je:

- nastavení sběru logů dle potřebných požadavků legislativ a shod tak, aby sledovali jednotlivá rizika konkrétního aktiva,
- definice procesů reakce, které jsou v souladu s platnou legislativou, ve shodě s regulatorními podmínkami a s bezpečnostní politikou a strategií zákazníka,
- analýza logů a korelace KBU v reálném čase,
- analýza událostí a identifikace možných KBI,
- řízení KBI po celou dobu jeho životního cyklu,
- alerting v reálném čase, pomocí základních komunikačních nástrojů: mail, sms, telefon,
- garance technického specialisty pro zahájení řešení KBI do 4 hodin,
- reporting - měsíční reportování o KBU a KBI, s návrhy systematických opatření,
 - souhrnný měsíční "Asset Discovery" SCAN (nová, objevená technická aktiva),
 - souhrnný měsíční "Vulnerability" SCAN (scan zranitelnosti),
 - souhrnný měsíční "Základní NBA" SCAN (základní přehled o tom kdo, s kým a jak nejvíce komunikuje).

Součástí servisní služby je zakládání identifikovaných KBI, proaktivní komunikace o jejich možných řešeních a komunikace s třetími stranami (NBU, NÚKIB, apod.).

Poskytovatel má online stejná data ve svém SOC monitoring nástroji, jako Objednatel v konzoli USM pro bezpečnostní monitoring.

Vlastní řešení KBU a KBI je nad rámec paušální platby.

Klasifikace KBI dle vyhlášky č. 82/2018 Sb., v aktuálním znění

Klasifikace	Definice	SLA Zahájení řešení
Kategorie III – velmi závažný KBI	Událost, kdy je přímo a významně narušena bezpečnost poskytovaných služeb nebo aktiv. Řešení vyžaduje neprodlené zásahy obsluhy s tím, že musí být všemi dostupnými prostředky zabráněno dalšímu šíření KBI včetně minimalizace vzniklých potenciálních škod.	Nejpozději do 4 hodin (4BH) v rámci Servisního kalendáře
Kategorie II – závažný KBI	Událost, při které je narušena bezpečnost poskytovaných služeb a aktiv. Řešení vyžaduje neprodlené zásahy obsluhy s tím, že musí být vhodnými prostředky zabráněno dalšímu šíření KBI včetně minimalizace vzniklých škod.	Nejpozději do následujícího pracovního dne (NBD) v rámci Servisního kalendáře
Kategorie I – méně závažný KBI	Událost, při které dochází k méně významnému narušení bezpečnosti poskytovaných služeb nebo aktiv. Řešení vyžaduje zásahy obsluhy s tím, že musí být vhodnými prostředky omezeno dalšímu šíření KBI včetně minimalizace vzniklých škod.	Nejpozději do třetího pracovního dne (3BD) v rámci Servisního kalendáře

E. Správa a údržba Prvků ICT (prevence a profylaxe)

E.1. Definice Služby

Provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci Prvků ICT. Prvky ICT jsou definovány v příloze č. 2 této smlouvy. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu Prvků ICT a provádění takových změn, které se pravidelně opakují nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu Prvků ICT. Pravidelná správa a údržba bude prováděna vždy v rozsahu a termínech po předcházející dohodě obou stran. Před aktivním zásahem do konfigurací Prvků ICT musí být vždy kontaktován zástupce Objednatele k odsouhlasení postupu.

E.2. Parametry Služby

Služba je v případě monitorování a vzdálené správy poskytována vzdáleně z místa Poskytovatele.

Služby zahrnuté do pravidelné měsíční platby:

- a) Pravidelné kontroly Prvků ICT v místě zákazníka, nebo vzdáleným přístupem. Výstupem kontroly jsou reporty.
- b) Aplikace opravných SW balíčků (tzv. service packů a hotfixů a aktualizace SW) nutných pro bezchybný chod Prvků ICT.
- c) Dohled nad aktualizací antivirových databází.
- d) Dohled nad prováděním záloh a jejich pravidelné testování.
- e) Kontrola zálohování dat a v případě potřeby provádění obnovy dat ze zálohovacího média.
- f) Dohled nad stavem zařízení Firewall a dohled nad stavem připojení.
- g) Zasílání informačních zdrojů (upozornování na nové vlastnosti a verze firmware a operačních systémů nebo aplikací. Popis nových vlastností a přínosy pro Objednatele. Upřesnění, zda aplikování nových verzí a vlastností nezpůsobí nefunkčnost v dané infrastruktuře).
- h) Aktualizace provozní dokumentace systému tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu provozovaného řešení.

Služba je poskytována vzdáleně z místa Poskytovatele nebo na vyžádání v místě Objednatele.

F. Řešení Incidentů

F.1. Definice Služby

Reaktivní podpora na incidenty dle jejich priority a zahájení řešení v rámci servisního kalendáře je poskytována pracovníky Poskytovatele na vyžádání Objednatele. Požadavek na provedení reaktivní servisní služby zadávají kontaktní osoby Objednatele zadáním Servisního požadavku na Servis Desk Poskytovatele.

F.2. Parametry Služby

Služba je poskytována vzdáleně z místa Poskytovatele nebo na vyžádání v místě Objednatele.

Služba zahrnuje práci Poskytovatele.

Doprava do místa Objednatele je zahrnuta do ceny služby.

V případě Objednatelem vyžádaného poskytnutí služby v místě Objednatele se za Zahájení řešení považuje přítomnost pracovníka Poskytovatele v definovaném místě Objednatele dle čl. VIII MÍSTO PLNĚNÍ a to jak v sídle, tak na dislokovaných pracovištích.

Klasifikace	Definice	SLA Zahájení řešení
Incident kategorie A	Události, které znemožňují přístup ke Službám a datům poskytovaných Prvky ICT, nebo jejich využívání, vážně ovlivňují plnění termínů nebo ziskovost, případně mají vliv na většinu uživatelů a Služeb. Incident kategorie A musí být primárně oznámen telefonicky na Servis Desk Poskytovatele.	Nejpozději do 2 hodin (2H)
Incident kategorie B	Události, které významným způsobem degradují, nebo silně omezují funkcionalitu nebo Službu Prvku ICT, ale existuje náhradní řešení (činnost pokračuje v omezeném provozu).	Nejpozději do následujícího pracovního dne (NBD)
Incident kategorie C	Všechny ostatní Incidentsy, neomezující řádné používání Informačního systému, které tvoří Prvky ICT.	Nejpozději do třetího pracovního dne (3BD)

G. Konzultační služby

G.1. Definice Služby

Konzultací se rozumí telefonická či emailová rada k Prvkům ICT. Konzultační služby jsou poskytovány zejména pro následující oblasti:

- a) Virtualizace (serverová a disková virtualizace)
- b) Síťová infrastruktura
- c) Serverové operační systémy na platformě MS včetně MS SQL
- d) Bezpečnostní infrastruktura
- e) Shody se zákonem (*řízení bezpečnosti, nebo služby v oblasti bezpečnosti ICT a shody se zákonem č. 181/2014 Sb. a č. 104/2017 Sb.*)
- f) Procesní bezpečnost
- g) Systémy pro komunikaci a spolupráci (MS Exchange, MS Lync, MS SharePoint)
- h) Jiné konzultační služby spojené s Prvky ICT
- i) Služby bezpečnostního konzultanta (*řízení bezpečnosti, nebo služby v oblasti bezpečnosti ICT a shody se zákonem č. 181/2014 Sb. a č. 104/2017 Sb.*)

G.2. Parametry Služby

Služba je poskytována vzdáleně z místa Poskytovatele nebo na vyžádání v místě Objednatele.

Služba zahrnuje práci Poskytovatele.

Doprava do místa Objednatele je zahrnuta do ceny služby.

H. Rozvojové služby

H.1. Definice Služby

Úprava řešení související s použitím nových verzí produktů či novými vlastnostmi požadovanými zákazníkem.

Poskytování metodických, aplikačních a technických informací k vydaným i připravovaným verzím produktů a podpora při instalaci vyšších verzí produktů a řešení.

Školení uživatelů/administrátorů.

Úprava produktů nebo programátorské práce.

Návrh rozvoje Prvků ICT.

H.2. Parametry služby:

Služba je poskytována v místě Objednatele.

Služba zahrnuje práci Poskytovatele.

Doprava do místa Objednatele je zahrnuta do ceny služby.

Seznam Prvků ICT a služeb

Zadavatel požaduje technickou podporu na **Prvky ICT a technickou infrastrukturu dodávanou v rámci plnění smlouvy o dílo č. _____** a následující současné Prvky ICT, případně jejich nových verzí a vlastností.

Zařízení / služba	Stávající výrobce, technologie a služby	Klíčová technologie
Operační systémy Microsoft a provozované systémové služby		Ano
Virtualizace serverová		Ano
Virtualizace storage		Ano
Terminálové prostředí		Ano
Poštovní servery		Ano
Antispamové filtry		
Databáze		Ano
Nástroje pro spolupráci		
IP telefonie		
DMS pro Dynamics		Ano
Portál a webové aplikace		
Firewall		Ano
Zálohování		
Síťová infrastruktura – aktivní prvky, WiFi, SAN		
Záložní zdroje napájení		
Jiné systémové služby sítě, serverů stanic		
Zabezpečení koncových zařízení		
Servery, disková úložiště		

Monitoring síť
SIEM
SOC

Ano
Ano

Ceník služeb

A. Rozsah služeb zahrnutých v pravidelné měsíční platbě

Bodový systém

V pravidelné měsíční platbě jsou zahrnuty služby uvedené v příloze č.1 této smlouvy v celkovém počtu bodů dle následující tabulky:

Typ Služby	Hodnota
Centralizovaný kontaktní bod dle bodu A	310
Řízení a koordinace servisních služeb dle bodu B	
Monitoring Prvků ICT dle bodu C	
SOC dle bodu D	
Správa a údržba Prvků ICT (prevence a profylaxe) dle bodu E	
Předplacený kredit bodů pro čerpání služeb (SOC, řešení Incidentů, konzultačních a rozvojových služeb) dle požadavků Objednatele v pravidelné měsíční platbě	60
Celkový počet bodů	60 + 310
Jednotková cena za bod	300,- Kč bez DPH
Celková cena za pravidelnou měsíční platbu *	111 000,- Kč bez DPH

* výpočet ceny se provede podle vzorce: *celkový počet bodů x jednotková cena za bod*

B. Ceník služeb nad rámec pravidelné měsíční platby

Služby uvedené v příloze č.1 této smlouvy poskytnuté Objednateli Poskytovatelem nad rámec objemu služeb sjednaných v pravidelné měsíční platbě.

V tabulce jsou uvedeny počty bodů, které představují náročnost úplného vyřešení požadavku daného typu. Body čerpané Objednatel nad rámec předplaceného kreditu bodů pro čerpání služeb (viz předchozí tabulka –	Popis požadavku	Bodové ohodnocení		
		Pracovní den Pracovní doba	Pracovní den Mimopracovní doba	Dny pracovního volna a pracovního klidu Pracovní doba

Rozsah služeb zahrnutých v pravidelné měsíční platbě) budou hrazeny bodovou sazbou uvedenou v následující tabulce. Typ služby (dle přílohy č.1 smlouvy)				
D. SOC	KBI kategorie III - Velmi závažný ¹	11 bodů	13 bodů	16 bodů
D. SOC	KBI kategorie II – Závažný ²	9 bodů	NP ³	NP ⁴
D. SOC	KBI kategorie I - Méně závažný ⁴	5 bodů	NP ⁴	NP ⁴
F. Řešení Incidentů	Incident kategorie A	10 bodů	12 bodů	14 bodů
F. Řešení Incidentů	Incident kategorie B	8 bodů	NP ⁴	NP ⁴
F. Řešení Incidentů	Incident kategorie C	6 bodů	NP ⁴	NP ⁴
G. Konzultační služby	Konzultační požadavek	5 bodů	NP ⁴	NP ⁴
H. Rozvojové služby	Rozvojový požadavek	5 bodů	NP ⁴	NP ⁴
Jednotková cena za bod		350 Kč bez DPH		

¹ Dělení a terminologie KBI je dle Vyhlášky č. 82/2018 Sb.(o kybernetické bezpečnosti),

² Dělení a terminologie KBI je dle Vyhlášky č. 82/2018 Sb.(o kybernetické bezpečnosti),

³ NP – není požadováno

⁴ Dělení a terminologie KBI je dle Vyhlášky č. 82/2018 Sb.(o kybernetické bezpečnosti),

Způsoby komunikace a seznam kontaktů

A. Způsob poskytování podpory

- veškeré Požadavky jsou evidovány na servisním portálu Poskytovatele,
- aktivní zásah do prostředí Objednatele bude konzultován v dostatečném časovém předstihu s odpovědnou osobou Objednatele,
- odpovědné osoby na straně Objednatele zadávají Požadavky přímo na servisní portál, v případě nemožnosti zadat Požadavek do systému, kontaktují telefonicky či emailem Servis Desk Poskytovatele, který má povinnost Požadavek zpětně do systému zadat,
- při vyplnění Požadavku musí Objednatel vyplnit/zkontrolovat definované informace (název zákazníka, jméno kontaktní osoby, funkci, telefon a e-mail, stručný popis Incidentu, podrobný popis Incidentu),
- Požadavek přijme Servis Desk Poskytovatele a do doby převzetí požadavku, potvrdí Objednateli příjem pomocí elektronické pošty,
- Požadavek je na straně Poskytovatele předán řešiteli,
- řešitel do doby zahájení řešení kontaktuje Objednatele a zahajuje řešení Požadavku. Kontakt probíhá buďto telefonicky nebo zasláním e-mailu ze systému s informací o zahájené aktivitě. Bez souhlasu Objednatele nesmí být prováděny změny konfigurací systémů Objednatele. Před aktivním zásahem do konfigurací musí vždy řešitel telefonicky kontaktovat Objednatele Požadavku, v případě jeho nedostupnosti stejným způsobem ostatní zodpovědné osoby Objednatele,
- Objednatel Požadavku má možnost do něj přidávat další informace i v průběhu řešení,
- řešitel o vyřešení Požadavku informuje Objednatele vyplněním postupu řešení do systému servisního portálu a zasláním informace Objednateli pomocí tohoto systému,
- Požadavek je považován za uzavřený, jestliže Objednatel označí problém za vyřešený,
- Požadavek o uzavření je evidován v servisním portálu, stejně jako souhlas Objednatele,
- pokud Objednatel nereaguje na požadavek na uzavření problému do 7 pracovních dnů, je to považováno za souhlas s uzavřením Požadavku,
- v případě nedostupnosti servisního portálu Poskytovatele může být pro komunikaci využit emailový kontakt.

B. Seznam kontaktů

B.1. Kontaktní osoby – pracovníci Objednatele pověřeni zadáváním Požadavků a akceptací jejich řešení prostřednictvím Servis Desku Poskytovatele:

Příjmení, jméno	Účel	Telefon	E-mail

B.2. Odpovědné osoby - pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění smlouvy. Do působnosti Odpovědných osob patří:

- organizačně zabezpečovat veškeré činnosti související s plněním smlouvy
- koordinovat součinnost smluvních stran
- informovat na vařádání smluvní stranyo postupu plnění smlouvy

Objednatel:

Příjmení, jméno	Telefon	E-mail

Poskytovatel:

Příjmení, jméno	Telefon	E-mail

Minimální rozsah měsíčního reportu

Měsíční report supportní smlouvy:

- seznam objektů supportu,
- výsledky Pravidelné kontroly Prvků IT a navrhovaná systematická doporučení/opatření,
- souhrn/sumář jednotlivých Incidentů a Požadavků (datum zahájení, datum vyřešení, popis zadání požadavku, popis vyřešení požadavku, doba jejich řešení (v hodinách, popř. i jejich cena),
- seznam vydaných MS bezpečnostních aktualizací.

Měsíční report služby SOC musí obsahovat minimálně:

- měsíční přehled KBU a KBI s návrhy systematických opatření,
- přehled využití privilegovaných účtů,
- měsíční "Asset Discovery " scan (nová, objevená technická aktiva) a zhodnocení výsledků,
- měsíční "Vulnerability" scan (scan zranitelnosti) a zhodnocení výsledků,
- měsíční "Základní NBA" scan (základní přehled o tom kdo, s kým a jak nejvíce komunikuje) a zhodnocení výsledků.

POVĚŘENÍ

pověřuje

k podpisu Smlouvy o dílo a

k podpisu Smlouvy o poskytování ICT služeb

Uvedené smlouvy budou uzavřeny s vybraným dodavatelem v rámci realizované nadlimitní veřejné zakázky „Zvýšení bezpečnosti prostředků ICT a dostupnosti IT služeb, opakované zadání“.

Vybraný dodavatel:

29. 04. 2019

V Jihlavě dne

V Jihlavě dne ...29/4/2019.....